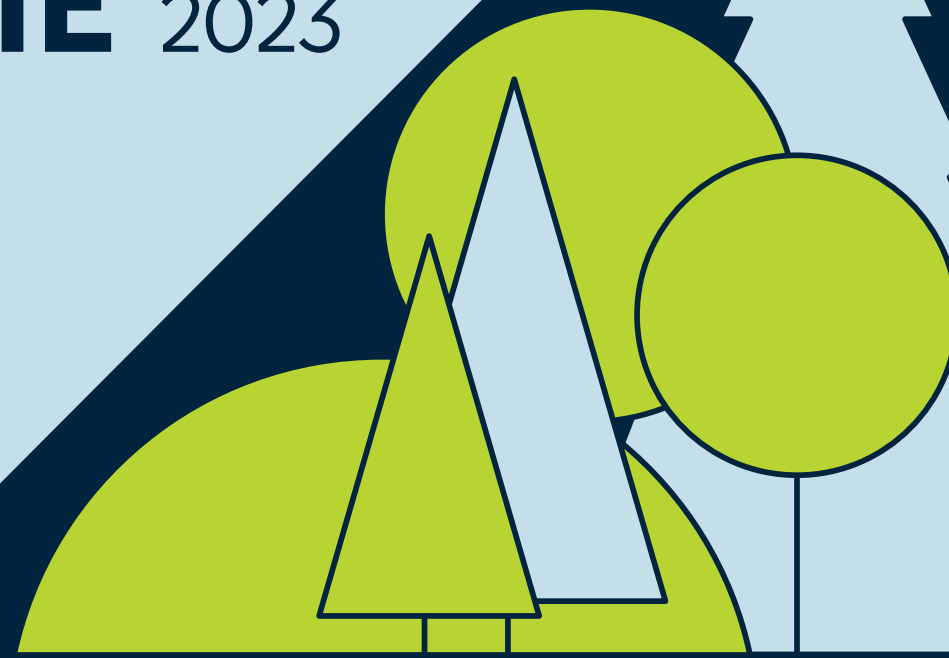
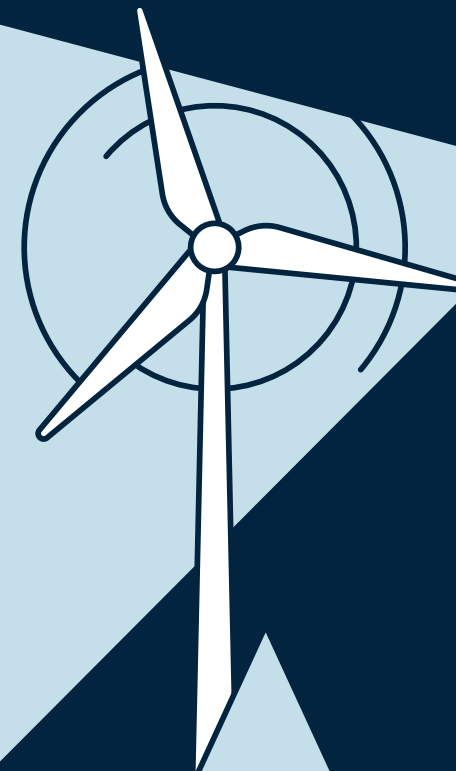


Yettel.

**ДОКЛАД ЗА
УСТОЙЧИВО
РАЗВИТИЕ 2023**

България





Съдържание

Обръщение от главния изпълнителен директор	3
За доклада	4
За Yettel	5
1. Yettel и устойчивото развитие	7
1.1 Нашите ценности	7
1.2 Нашата стратегия	7
1.3 Как управляваме устойчивостта	11
1.4 Ангажираност на заинтересованите страни	14
1.5 Оценка на съществеността и съществени теми	16
1.6 Принос към Целите за устойчиво развитие на ООН	18
2. Намаляваме отпечатъка си върху околната среда	20
2.1 Консумация на енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии	20
2.2 Нашите инициативи за декарбонизация	22
2.2 Управление на ресурси и отпадъци от дейността на компанията	24
3. Поставаме хората в центъра на всичко, което правим	28
3.1 Многообразие и приобщаване	28
3.2 Обучение и развитие на служителите	38
3.3 Здраве и безопасност на работното място	43
3.4 Мобилни телекомуникационни технологии и обществено здраве	46
3.5 Устойчивост за нашите общности	48
4. Развиваме технологии, които подпомагат устойчивото бъдеще	51
4.1 Осигуряваме надеждна свързаност за всички	52
4.2 Насърчаваме развитието на дигиталните умения	54
4.3 Разработваме дигитални решения, които помагат на обществото и околната среда	56
4.4 Защита на киберсигурността и личните данни	58
5. Управление, основано на прозрачност и почтеност	62
5.1 Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба	64
5.2 Устойчиви вериги на доставки	68
6. Допълнителна бизнес информация	70
6.1 Верига на стойността на Yettel България	71
6.2 Управленска структура и състав	72
6.3 Служители	73
6.4 Икономическо представяне	74
7. GRI Индекс таблица	75

Обръщение от главния изпълнителен директор

Две години след представянето на нашата Стратегия за устойчиво развитие 2028, съм развълнуван да споделя с вас напредъка, който постигнахме през изминалата година, част от ангажимента ни към устойчиво бъдеще и отговорни бизнес практики. Нашият Доклад за устойчиво развитие за 2023 г., съобразен със световно признатата рамка GRI, показва как превръщаме целите си в значими действия, като същевременно поддържа високо ниво на прозрачност.

Стратегическа стъпка по пътя ни към по-чиста енергия е споразумението за **закупуване на електроенергия от възобновяеми източници (PPA)** с „Електрохолд“ в сътрудничество с CETIN, което влезе в сила през 2023 г. То е доказателство, че стремежът ни към намаляване на въздействието върху околната среда не е просто цел - той е отговорност, която ние поемаме и интегрираме във всеки аспект на дейността си.

Амбицията ни да намалим замърсяването с електронни отпадъци е друг важен крайъгълен камък в усилията ни за справяне с климатичните промени. Наградихме създаването на нови услуги с нов подход, като обединихме услугите, подкрепящи удълженото използване на устройствата, в пакета Смартфон Вселена. Чрез инициативи като „РЕЦИКЛАТОРЪТ на Yettel“, услугата „Рециклирай и спести“ и програмата за удължена гаранция даваме възможност на потребителите да правят по-устойчиви и отговорни избори. В резултат на тези усилия само през 2023 г. **предотвратихме попадането на 27,2 тона електронни отпадъци на сметницата.**

Водени от стремежа си към иновации и постигане на технологичен напредък, продължаваме да разширяваме портфолиото си от дигитални услуги, за да подкрепим бизнеса по пътя към устойчивостта и ефективността. От дистанционно електронно подписване на договори за бизнес клиенти до мониторинг и управление на автопаркове - с всяка изминала година разработваме нови решения откъдето поставените цели.

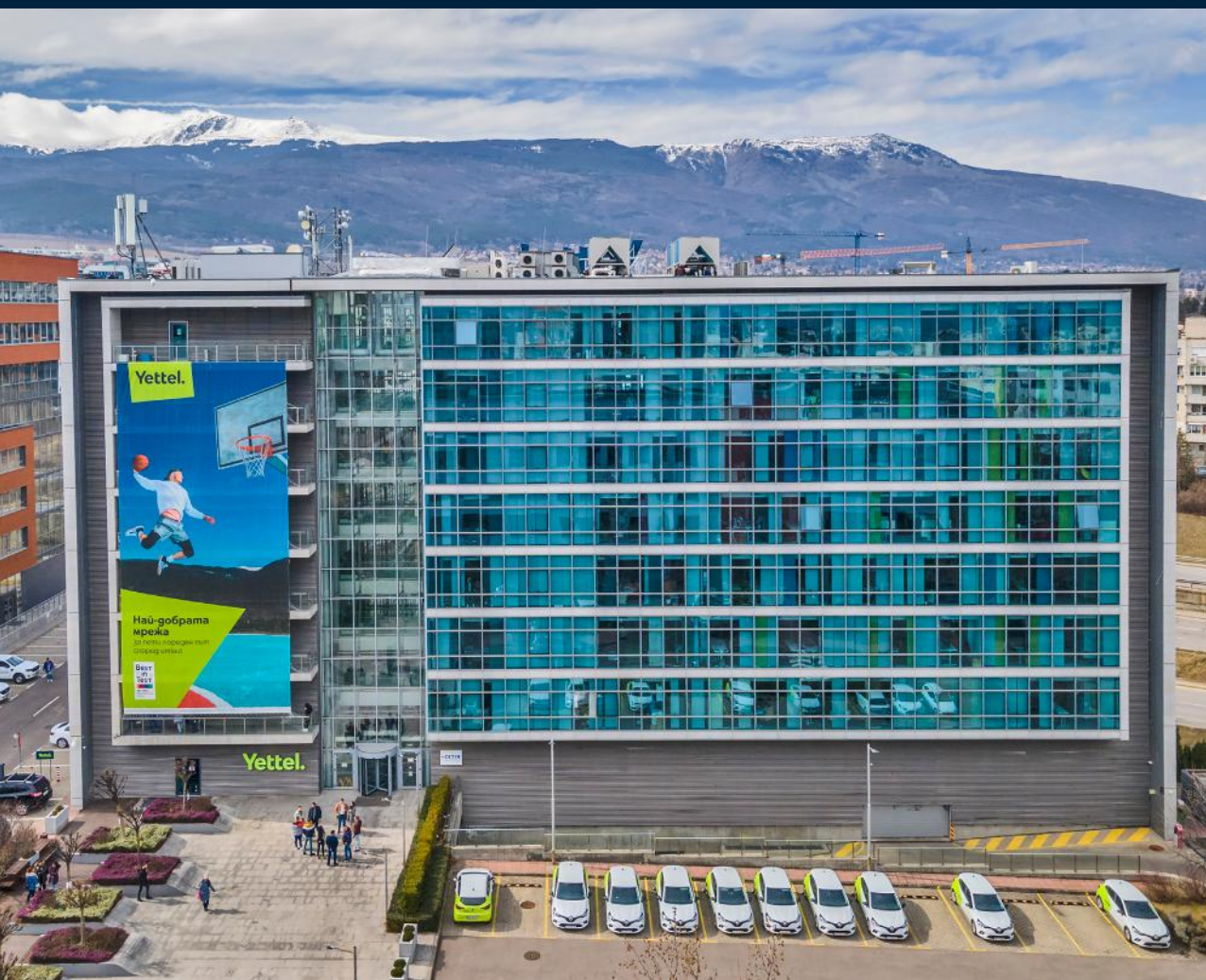
Хората и осигуряването на свързаност винаги са били в сърцето на нашия бизнес. В силната конкуренция за таланти съм горд, че **Yettel заслужено получи сертификата Top Employer, а за седма поредна година мрежата ни бе отличена със сертификата Best in Test** от независимата организация за сравнителен анализ imlout, част от Accenture.

Наясно сме, че устойчивото развитие се простира отвъд операциите ни, като оказва влияние върху всеки аспект от нашата верига на стойността. **Ето защо тази година разработихме Кодекса за поведение на доставчиците**, който ни помага да изпълним задълженията си за установяване, насърчаване и поддържане на високи стандарти за социална и екологична устойчивост и бизнес етика по цялата ни верига на доставките. Освен това ангажираме доставчиците си и други важни заинтересовани страни по различни теми, свързани с устойчивото развитие, споделяйки добри практики и ноу-хау, защото вярваме, че истинската промяна може да се постигне само когато всички сме обединени в действията си.



Джейсън Кинг
Главен изпълнителен директор

За доклада



Третият годишен доклад за устойчивост на Yettel България е доказателство за нашия непрекъснат ангажимент към устойчивото развитие. Както и преди, докладът представлява изчерпателен преглед на нашите постижения и усилия към още по-устойчиви бизнес практики, в съответствие с нашата Стратегия за устойчиво развитие 2028. Докладът обхваща всички ключови екологични, социални и управленски (ESG) показатели и съществени теми на Yettel България, които са идентифицирани в резултат на задълбочена оценка на съществеността. За трета поредна година нашият доклад за устойчиво развитие се изготвя в съответствие с международно признатите стандарти за нефинансово отчитане - Глобалната инициатива за отчитане (GRI) - версия 2021 (наричани по-долу GRI стандарти). Спазването на GRI стандартите гарантира, че данните, които представяме, са точни, проследими и сравними. Докладът обхваща периода **от 1 януари 2023 г. до 31 декември 2023 г.**, съвпадащ с нашия финансов отчетен период, и представя данни за всички операции на Yettel в България, включително всички наши магазини, корпоративни офиси, склад, централната административна сграда и сервиз, както и нашата верига за доставки. Освен това докладът се позовава на още една широко разпространена рамка - Целите за устойчиво развитие на ООН, като представя приноса на Yettel за тяхното постигане. Докладът е изготвен на български и английски език и е публикуван на сайта на компанията на 19.09.2024 г. За допълнителни въпроси и запитвания относно този доклад, моля, свържете се с нас по имейл на esg@yettel.bg

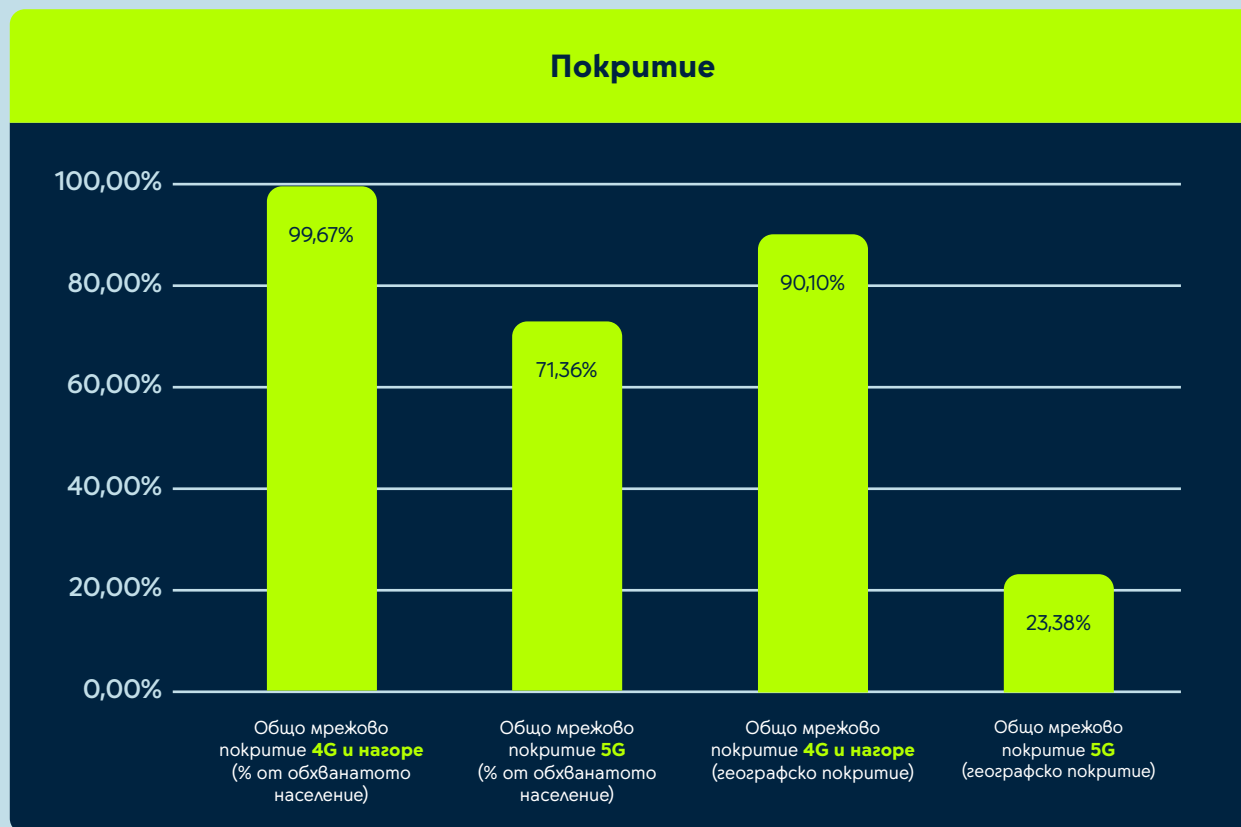
За Yettel

Акценти за компанията (за 2023 г.)

Търговска мрежа от **182** магазина

Общ брой активни
мобилни потребители: **3,406** млн.

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



„Йеттел България“ ЕАД (част от PPF Telecom Group, притежаваща 100% от собствеността на телекома) е водещ доставчик на телекомуникационни услуги на българския пазар по приходи. Yettel предлага мобилни и фиксирани услуги на повече от 3 милиона клиенти, което нарежда телекома на трето място спрямо пазарния дял на абонати. Чрез богатото си портфолио Yettel свързва клиенти с хора, устройства и бизнеси, като предоставя достъп до мобилни данни, гласови и текстови съобщения, телевизия, фиксиран широколентов безжичен достъп до интернет и фиксирани гласови линии (през мобилна мрежа), корпоративни мрежи за данни, както и пренос на данни на абонаментен и предплатен план. Yettel гарантира високо качество на звука и преноса на данни в собствената си 4G и 5G мрежа с помощта на VoLTE технологията. През второто тримесечие на 2023 г. Yettel стартира и своята услуга за домашна телевизия, правейки я широко достъпна за своята клиентска база.

Yettel TV е интерактивна телевизионна услуга, която достига до потребителите чрез интернет връзка и може да се гледа от телевизор, лаптоп или смартфон. Yettel има силно търговско присъствие в цялата страна, благодарение на широката ни мрежа от магазини - общо 182, централен офис в София, сервизен център, склад и 16 корпоративни офиса, което прави нашите услуги и продукти лесно достъпни за хората дори в отдалечени места в България. В допълнение към физическите канали, всички услуги на Yettel са достъпни и онлайн - чрез уебсайта и мобилното приложение на Yettel, както за потребители на Android, така и за тези на iOS. Нашата отгаденост към иновациите е видима в постиженията ни през последните 20 години – ние бяхме първите, които пуснаха търговска 4G мрежа в България през 2015 г. и 5G мрежа през 2021 г. С ясна визия да запазим ролята си на технологичен лидер, ние продължаваме да предлагаме иновативни и интуитивни за потребителите решения, включващи както мобилни, така и фиксирани телекомуникационни услуги.



▶ CETIN

MEMBER OF PPF GROUP

CETIN България - част от CETIN Group, създадена в рамките на PPF Telecom Group и отговорна за инфраструктурата и търговия на едро на Групата - осигурява мрежата, поддържаща услугите за свързаност на Yettel. Това разделение позволява на Yettel да се съсредоточи върху постоянното подобряване на своите услуги и продукти, докато CETIN се грижи за телекомуникационните и ИТ инфраструктурните услуги. Притежавайки и управлявайки една от най-големите мрежи за електронни комуникации в България, CETIN покрива над 97% от българските магистрала, първокласни и второкласни пътища, с максимална скорост на теглене до 1 Gbps (в региони с 5G покритие). Компанията разполага с фиброоптична инфраструктура с 2 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, докато оптичните трансгранични връзки към Сърбия и Гърция разширяват вътрешната мрежа. В сътрудничество с чуждестранни партньори, CETIN България може да предостави международни линии под наем (L2 & L3 услуги).



Yettel и устойчивото развитие

1.1 Нашите ценности

В Yettel вярваме, че технологиите могат да направят живота по-лесен и по-добър за всички. Ето защо нашата мисия е да служим като надежден партньор на нашите клиенти в управлението на техния живот в дигиталния свят. Вярваме, че можем да изградим доверие в компанията, започвайки отвътре навън, затова съсредоточаваме усилията си върху изграждането на подкрепяща работна среда. Нашите ценности - да бъдем **естествени, уверени, полезни и отговорни**, ни водят по пътя към изграждането на едно по-свързано и ангажирано общество, състоящо се от нашите клиенти, служители и партньори. Нашата четвърта ценност, да бъдем отговорни, отразява подхода ни към устойчивото развитие - ангажираме се с отговорно бизнес поведение, като гарантираме, че продуктите ни са безопасни и не вредят нито на околната среда, нито на хората.

1.2 Нашата стратегия

Yettel България продължава да следва целите, които си постави с публикуването на своята Стратегия за устойчиво развитие 2028, разработена като съвместни усилия между Yettel и другите телекомуникационни компании, част от PPF Telecom Group. Yettel България се включи активно в процеса по определянето на съществените теми за Групата, които формираха основата за разработването на местната ни стратегия, а локалните цели бяха съгласувани с висшето ръководство и одобрени от най-висшия ръководен орган на Yettel - докладността за силната ангажираност на ръководството. Нашата стратегия се състои от политики, мерки и SMART цели в области, в които телекомуникациите могат да имат реално въздействие върху съществуващите икономически, социални и екологични предизвикателства, които същевременно са и в съответствие с бизнес целите на компанията.

Стратегия за устойчиво развитие 2028



Околна среда



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



Хора



40% от технологичните ни позиции да бъдат заемани от жени



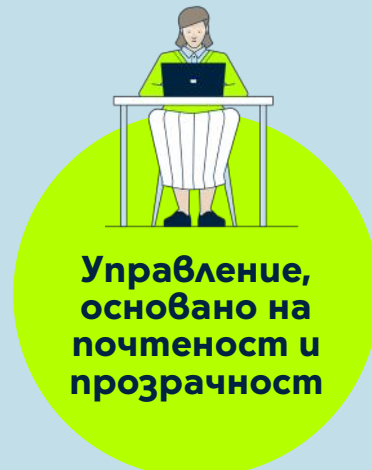
Даряваме поне 1 000 работни часа годишно за общественополезен труд



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



Технологии за устойчиво бъдеще



Управление, основано на почтеност и прозрачност



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 да 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 Телеком Груп 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 (SBTi). Групата изготви цялостна програма, която да позволи намаляването на емисиите на парникови газове, която предстои да бъде одобрена от SBTi.

Околна среда

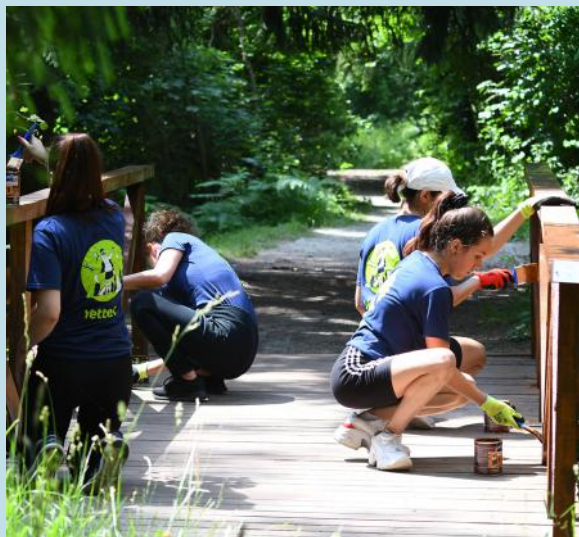
Ние разбираме от какво значение са опазването на околната среда и природните ресурси. Ето защо се ангажираме да следваме стриктна политика за минимално въздействие върху околната среда на база нашите операции, както и дейностите по цялата верига на стойността, като се фокусираме върху намаляване на потреблението на енергия и гориво, снабдяване с енергия от възобновяеми източници, както и по-добро управление на ресурсите, използвани от компанията. 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. Ангажираме се да изградим 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

Инициативи за вътрешните заинтересовани страни

Възможности за обучение за служителите ни

Насърчаване на повишаването на квалификацията и преквалификацията

Инициативи за външните заинтересовани страни

Образователни кампании и кампании за устойчив начин на живот

За всички заинтересовани страни

Програми за приобщаване

Ангажиране на служителите ни в доброволчески инициативи в помощ на обществото и природата

Обединяване на служителите ни в ESG Crew, което подкрепя прехода на колегите към по-устойчив начин на живот, който е в полза и на обществото

Технологии за устойчиво бъдеще

Yettel се стреми да допринесе за дигиталната икономика чрез осигуряване на всеобхватна и безопасна свързаност, подкрепена от непрекъснатото 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 развитието на дигитални умения

Разработване на интелигентни решения в полза на всички наши заинтересовани страни

Киберсигурност и защита на личните данни

Управление, основано на прозрачност и почтеност

За да улесним интегрирането на нашата стратегия за устойчивост с нашия бизнес, ние работим за повишаване както на осведомеността, така и на приемането на темата от нашите служители и гоставчици.

Как ще постигнем целите си

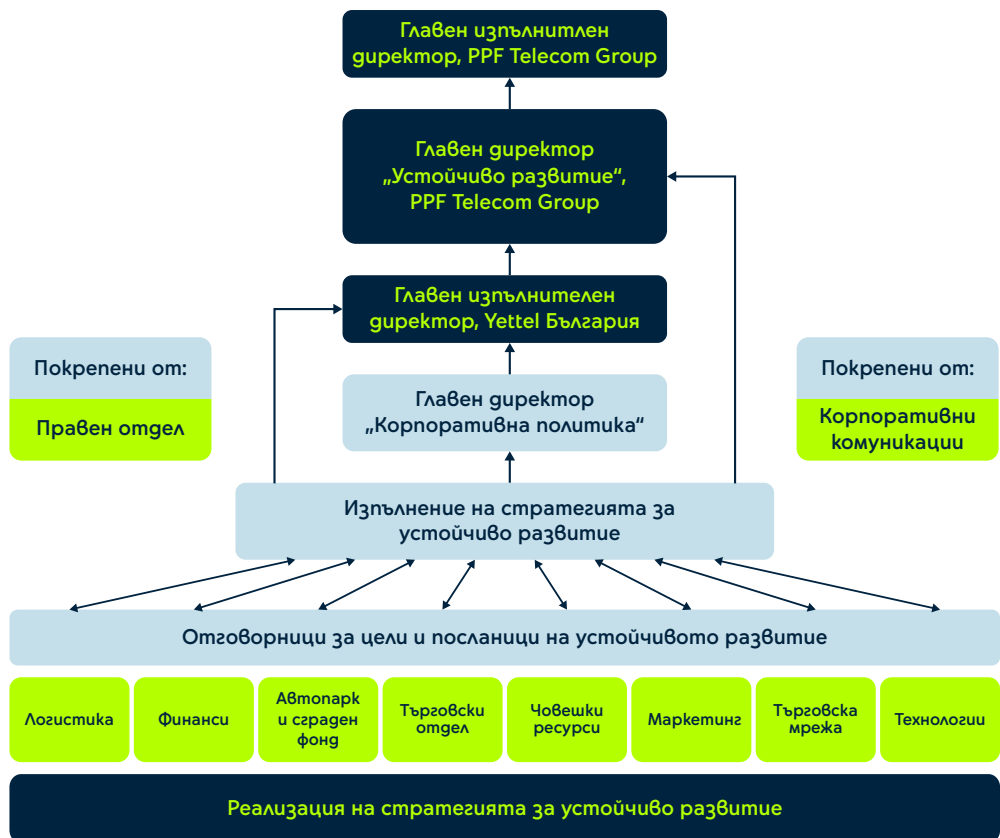
Обучения по темата за устойчивото развитие за нашите служители и висше ръководство

Разработване на план за ангажиране на гоставчиците



1.3 Как управляваме устойчивостта

В Yettel България осъзнаваме колко е важно ESG темите да се управляват отговорно и ефективно. Затова управлението на устойчивостта е неизменна част от отговорностите на служителите в цялата организация – от висшето ръководство до избрани служители в различни отдели. Ръководителите на всяка дирекция и главният изпълнителен директор са силно ангажирани при вземането на решения по отношение на всички стратегически въпроси, свързани с устойчивостта, както и управлението на въздействията на организацията върху заинтересованите страни. Тези членове на висшия орган също са отговорни за оценката на прецизността и навременността на предоставяните данни, свързани с устойчивостта. 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 ежемесечно информация за напредъка по целите, част от Стратегията за устойчиво развитие 2028. 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 и няколко допълнителни посланици, работещи на ключови позиции в компанията, отговаря за надзора и изпълнението на Стратегията за устойчивост в рамките на своя отдел и според своята компетентност. Задачата 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 17 посланици на устойчивостта, представители на екипите „Логистика“, „Финанси“, „Автопарк и сграден фонд“, „Търговски отдел“, „Човешки ресурси“, „Маркетинг“, „Технологии“ и „Търговска мрежа“. Правен отдел и отдел „Корпоративни комуникации“ имат поддържаща функция.



В допълнение, нашият екип от доброволци - ESG Crew, състоящ се от 25 колеги, играе ключова роля в комуникационните усилия на компанията по отношение на Стратегията за устойчиво развитие. В него участват служители от различни организационни звена, обединени от интереса си към устойчивостта и амбицията да популяризират темата сред останалите колеги. ESG Crew цели да включи голяма част от служителите на компанията в различни инициативи, с които да им помогнем да направят първите си (или последващи) стъпки към по-устойчив начин на живот. През 2023 г. ESG Crew организира следните дейности:

Предизвикателство за събиране на електронен отпадък

През изминалата година ESG Crew проведе първите две издания на т. нар. E-waste Challenge - инициатива, която предизвика нашите служители да претърсят шкафовете си, да почистят мазетата си или да освободят съседите си от стари електронни устройства и уреди. Второто издание дори излезе извън рамките на офисите на Yettel, когато заедно с Бизнес парк София открихме инсталация със специални контейнери за събиране на електронни устройства - достъпна както за служители, така и за посетители на Бизнес парка. В продължение на месец работещите в офис сградите и жителите на квартал „Младост“ имаха възможност да направят една малка и лесна крачка към по-зелено бъдеще. С помощта на тази инициатива добавихме още 883 килограма към нашата цел да предотвратим изхвърлянето на електронни устройства в околната среда.



Предизвикателство за по-устойчив начин на живот

Предизвикателството за по-устойчив начин на живот, което стартира през 2022 г. и набра популярност сред нашите колеги, има за цел да ги мотивира да научат повече по темата и да прилагат устойчиви практики в ежедневието си по забавен и състезателен начин. Във второто издание на състезанието, проведено през септември 2023 г., се включиха 62 участници. То се състоеше от 24 различни дейности, подтикващи колегите ни към по-екосъобразен начин на живот. Някои от предизвикателствата включваха екологично пътуване, намаляване на времето, прекарано пред екрана на телефона, рециклиране на стари книги и ферментирание на мляко у дома.



Yettel Закачалник – втори шанс за нашите вещи

През 2023 г. също така продължихме друга любима инициатива на екипа - Yettel Закачалник, по време на която нашите служители обменяха грехи и предмети помежду си и по този начин дадоха нов живот на старите си вещи, като същевременно освободиха място у дома. Заг тази инициатива стои желанието ни да популяризираме принципите на кръговата икономика и да покажем, че повторната употреба на артикули може да бъде печеливша стратегия не само за оригиналния и новия собственик, но и за околната среда. Тазгодишната инициатива Yettel Закачалник даде нов живот на 850 използвани грехи, обувки, книги и други предмети, които бяха разменени между служителите.

Yettel Quizzards – ESG куиз вечер

Една от новите дейности на ESG Crew през 2023 г. се състои в организирането на тематични вечери с викторини. По време на двете издания, ESG Crew подбра различни въпроси, свързани с устойчивото развитие, и предизвика общо 112 колеги да научат интересни факти, докато се забавляват и състезават заедно.



Подкаст „Поглед напред“

Вторият сезон на вътрешния подкаст „Поглед напред“, който стартира като част от кампанията за повишаване на осведомеността за устойчивото развитие, събра общо 375 гледания. Името на подкаста е избрано с конкретно намерение - от една страна, то показва нашата амбиция да запознаем служителите ни със Стратегията за устойчивост на Yettel, а от друга, да представим подкаста като платформа, където можем да погледнем към бъдещето заедно и да потърсим отговор на въпроса: „Каква роля играе всеки от нас по пътя към устойчиво бъдеще?“. През сезон 2 се съсредоточихме върху темите за многообразието, приобщаването и благосъстоянието на работното място, значението на прозрачността при отчитането на устойчивостта и доброволческите инициативи.



1.4 Ангажираност на заинтересованите страни

Ангажирането на нашите заинтересовани страни ни помага да разберем по-добре широкото въздействие на нашата компания върху света около нас - било то върху икономиката, околната среда или хората, и да вземем предвид различните нужди и очаквания на нашите заинтересовани страни. За да гарантираме, че разбираме добре ключовите ни заинтересовани страни, следваме стриктна процедура за идентифициране и приоритизиране на различните групи заинтересовани страни. Ние непрекъснато работим върху предоставянето на нови възможности и канали за обмен на информация и обратна връзка, уверявайки ги, че техните нужди и мнения ще бъдат чути и взети предвид. Това не само ни помага да разберем по-добре кои са най-важните проблеми на компанията, но обратната връзка ни позволява непрекъснато да се подобряваме в аспектите, които са ключови за нашите заинтересовани страни. Поддържайки отворена комуникация и вслушвайки се в тях, ние изграждаме доверие и уважение, което на свой ред укрепва нашите взаимоотношения в дългосрочен план.

Заинтересована страна	Начин на комуникация	Цел на ангажирането на заинтересованите страни
Служители	<p>Приложение Digital Office - фирмено приложение, в което служителите могат да четат новини, да достъпват важни политики и да участват в кратки проучвания;</p> <p>Intranet Sharepoint - място за съхранение на полезна информация и политики;</p> <p>Специален портал за ангажираност на служителите, работещи с клиенти;</p> <p>Месечни анкети за ангажираността на работещите;</p> <p>Вътрешни обучения и уебинари;</p> <p>Вътрешни инициативи, провеждани от Yettel.</p>	<p>Стремим се да гарантираме, че всички наши служители са информирани относно промените в организацията както по отношение на управлението на устойчивостта, така и за по-широките промени във фирмените политики. Уверяваме се, че те са запознати с подробностите относно условията на работа, в това число и с допълнителните придобивки. Също така споделяме за постиженията и наградите, които компанията получава. Редовно взаимодействаме със служителите относно устойчивото развитие за да ги образуваме по темата, но и за да създадем силна общност и да постигнем по-широка приемственост на нашите цели и предприетите мерки. За тази цел им предоставяме и възможността да споделят идеите си чрез участие в различни групи като ESG Crew или чрез специално разработени форми за обратна връзка. В допълнение, непрекъснатата комуникация с нашите служители ни помага да разберем по-добре съществените теми за нашата компания, а чрез месечната анкета LutherOne успяваме да измерим удовлетвореността и ангажираността им.</p>
Клиенти	<p>Нашият уебсайт и каналите в социалните медии;</p> <p>Проучвания за удовлетвореността на ползвателите на мобилни услуги; Формуляри за обратна връзка, разпространявани чрез нашето приложение;</p> <p>Магазини за продажба на дребно и център за обслужване на клиентите.</p>	<p>Стремим се да получаваме редовна обратна връзка от нашите клиенти, както за качеството на нашите услуги, така и за тяхното възприемане на позицията ни в сравнение с нашите конкуренти. Искаме да разберем и какво е тяхното отношение към инициативите ни за устойчиво развитие, както и как възприемат връзката между нашия бранд и устойчивостта. Изградили сме и канал за подаване на жалби и разглеждаме задълбочено всяко оплакване, получено от клиент.</p>
Доставчици	<p>Проверка на интегритета на доставчиците (IDD)</p>	<p>Работим с нашите доставчици, за да гарантираме че спазват приложимите закони и се придържат към принципите, приети в Политиката за етика и съответствие на Yettel. Освен това се ангажираме със социални и екологични въпроси заедно с доставчиците ни с цел ограничаване на отрицателното въздействие от нашите операции.</p>
Население	<p>Проучвания за представянето на бранда и изследвания, фокусирани върху нагласите за устойчив начин на живот.</p>	<p>Хората са в центъра на нашия бранд. Ето защо се стремим да разберем нагласите им, като търсим обратна връзка относно продуктите и услугите ни. Полагаме допълнителни усилия за осведомеността по отношение на устойчивия начин на живот и как Yettel може да подкрепи българското общество по този път.</p>

ESG Connect

През ноември 2023 г. бяхме домакини на първото издание на ESG Connect - бизнес закуска в нашата централа, която събра разнообразна група от компании и експерти с цел да обменим опит и добри практики при интегрирането на принципите за устойчивост в бизнеса. Срещата се фокусира върху насърчаването на устойчиви бизнес решения и партньорства, подчертавайки ангажимента на Yettel към устойчивото развитие. В неформална обстановка нашите бизнес клиенти и партньори споделиха своя опит в областта на устойчивите бизнес стратегии и значението на ESG за техния бизнес. Дискусионните сесии очертаха възможностите за сътрудничество между компаниите за постигане на по-устойчиво бъдеще, подчертавайки значението на иновациите и стратегическото планиране при интегрирането на устойчиви практики.



1.5 Оценка на съществеността и съществени теми

Оценката на съществеността е ключов процес, който ни помага да идентифицираме, оценим и приоритизираме екологични, социални и управленски (ESG) аспекти, които са повлияни от операциите на нашата компания или такива, които биха могли да имат въздействие върху нашия бизнес. Оценката на съществеността подпомага разработването на ефективна стратегия и създаването на дългосрочна стойност, като ни позволява да съсредоточим усилията си върху приоритетните за нас области.

Тазгодишният доклад за устойчивост и темите за съществеността се базират на миналогодишната оценка на съществеността, която е продукт на сътрудничеството на Yettel България и PPF Telecom Group. По този начин съществените теми, обхванати в доклада, и матрицата на съществеността остават същите като в доклада за устойчивост за 2022 г., тъй като продължават да бъдат значими за нашия бизнес и за нашите заинтересовани страни. Междувременно извършваме и двойна оценка на съществеността, която следва изискванията на ESRS и ще бъде включена в следващия ни Доклад за устойчивост за 2024 г.

Нашето висше ръководство участва активно в изготвянето на последната ни оценка на съществеността, като се включи в работната група, която отговаря за координирането на програмата за устойчивост на ниво Група.

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



Задълбоченото разбиране на организационния контекст на Групата ни предостави ключова за идентифицирането на реалните и потенциалните въздействия информация. Събрахме тази информация с помощта на проучвания, които проведохме с нашите заинтересовани страни, консултация с релевантни за сектора разпоредби и стандарти в областта на ESG, идентифициране на глобални и местни тенденции в телекомуникационния сектор, както и оценка на представянето в областта на устойчивото развитие на други компании в сектора. Целенасочените проучвания отразяват мненията на експерти и заинтересовани страни по теми и въздействия, свързани с ESG, сред които инвеститори, финансови институции, държавни комисии, медии, клиенти, доставчици и служители, а последната стъпка от методологията се състои в преглед на съществените теми 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, разпоредбите и тенденциите в сектора

Значимост на темата от гледна точка на заинтересованите страни, покриваща социалните, екологичните и икономическите въздействия, причинени от дейността на компанията

Ангажираността на заинтересованите страни играе решаваща роля за постигането на нашите високи амбиции и цели за устойчивост. За по-нататъшното им включване в процеса бяха проведени целенасочени проучвания с различни групи заинтересовани страни на групово ниво. При оценката на съществеността на ESG темите за Групата беше взето предвид възприятието на ключовите заинтересовани страни за важността на всяка тема по отношение на нейното въздействие върху ESG. Общо 172 души участваха в проучването (сред тях бяха инвеститори, държавни служители, клиенти, доставчици, наши служители и представители на медиите), което ни помогна да разберем по-задълбочено тяхната гледна точка. Освен това, проучването ни даде представа за нивата на ангажираност на нашите заинтересовани страни. Повече от 60% от участниците посочиха, че са чели Доклада за устойчивост за 2021 г. или на PPF Telecom Group, или на някои от нейните местни дъщерни дружества (включително Yettel). Наблюдаваните резултати не само показват добро ниво на ангажираност, но също така доказват колко високо се оценяват от заинтересованите страни нашите усилия да отчитаме и да бъдем прозрачни относно практиките ни за устойчивост.

Въз основа на оценката на съществеността на въздействието, 9 от 14-те оценени теми надхвърлят нашия дефиниран праг на същественост, който е 2, 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 иновациите“, „Защита на човешките права“, „Местни общности“.

#	Тема	Оценка на съществеността на въздействието	Значима спрямо анализа	От допълнително значение
1	Корпоративно управление	4,4	✓	
2	Климатични промени	4,3	✓	
3	Отпадъци 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 за доставки	2,3	✓	
7	Здраве и безопасност на работното място	2,3	✓	
8	Дигитално приобщаване и покритие	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 иновациите	1,2		✓
13	Защита на правата на човека	1,2		✓
14	Местни общности	1,2		✓

И този път темата „Мобилни технологии и обществено здраве“ не е представена като самостоятелна съществена тема, а е обхваната в темата „Здраве и безопасност“, докато „Защита на правата на човека“ е включена като част от няколко групи теми като „Корпоративно управление“ и „Устойчиви вериги за доставки“.

1.6 Принос към Целите за устойчиво развитие на ООН

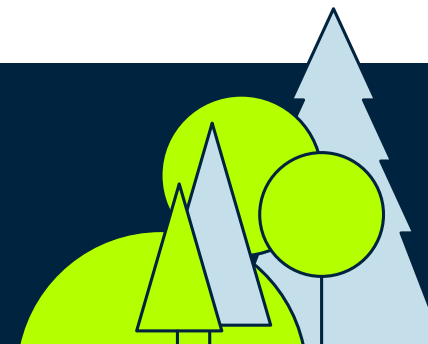
Като компания, посветена на това да бъде от полза на обществото и околната среда, за нас е изключително важно да съобразим усилията си спрямо значимите глобални проблеми. Вярваме, че иновациите в частния сектор могат да служат и като решение на част от световните предизвикателства. Ето защо интегрирахме Целите за устойчиво развитие на ООН в нашите бизнес практики и докладването на устойчивостта, осъзнавайки широката разпознаваемост на тази рамка. Като телекомуникационна компания, нашите технологични постижения и решения играят важна роля в създаването на по-справедливо и по-приобщаващо общество. Осигурявайки надеждна свързаност за всички, ние гарантираме, че всички хора имат равен достъп до участие в политическия, социалния и икономическия живот. Освен това, като голям бизнес, нашите действия не само влияят положително на околната среда, но също така могат да дадат добър пример за подражание за телеком индустрията като цяло.

Ето защо Yettel България, в сътрудничество с PPF Telecom Group, се ангажира да приведе нашите политики, бизнес модел и стратегия за устойчивост в съответствие с Целите на ООН и разработи насоки, които свързват нашите теми за същественост с Целите, за да запазим фокуса си върху това, което наистина е от значение.

Нашите програми, които изпълняваме като част от Стратегията ни за устойчивост, също са в съответствие с ценностите на Глобалния договор на ООН, към който се присъединихме като част от PPF Telecom Group през 2023 г. Да бъдем част от Глобалния договор на ООН ни позволява да се присъединим към колективните усилия за оказване на положително въздействие върху обществото, като същевременно се придържаме към рамка, която ни насочва и ни помага да се ориентираме в света на корпоративната отговорност и устойчивостта.



Намаляваме отпечатъка си върху околната среда



2.1 Енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии

Опазването на околната среда остава основен приоритет за Yettel. Ние осъзнаваме, че справянето с проблемите с околната среда е стратегически императив за смекчаване на рисковете и демонстриране на корпоративна отговорност, особено когато очакванията на заинтересованите страни и изискванията за устойчиви бизнес практики продължават да нарастват. Осъзнаваме отговорността си да допринесем за едно по-зелено бъдеще. Темата е от особено значение за нас, тъй като нашите услуги изразходват много електроенергия, главно за предаване и съхранение на данни. Нашата мрежова инфраструктура е основен фактор, допринасящ за използването на енергия, което прави непреките ни емисии най-съществената част от нашия въглероден отпечатък.

Като се имат предвид тези предизвикателства, за нас е изключително важно да намерим нови начини за по-ефективно използване на енергията. Работим в тясно сътрудничество с нашия мрежов доставчик CETIN, за да внедрим най-енергийно ефективните решения. Независимо дали става въпрос за намаляване на потреблението на енергия или проучване на възможности за възобновяема енергия, всичко, което правим, е насочено към намаляване на нашето въздействие върху околната среда.

Съществена тема: Климатични промени

Постигането на амбициите би било невъзможно без подходящо наблюдение и измерване на напредъка в сферата. Приели сме международния стандарт **ISO 14001** - набор от изисквания за управление на въздействието на организацията върху околната среда, който ни помага да оценим ефективността на нашия подход по темата и да определим областите за подобрене. Вътрешните ни информационни кампании ни помагат да държим служителите си в течение относно приетите методи за идентифициране на екологичните аспекти и последици от дейността ни. Чрез тези инициативи успяваме да стимулираме осведомеността и приемствеността на служителите ни относно Политиката за околна среда на Yettel.

Като част от нашия ангажимент за намаляване на емисиите на парникови газове, PPF Telecom Group вече се е ангажирала и в момента е в процес на определяне на цели за намаляване на емисиите на парникови газове, съобразени с Инициативата за научно обосновани цели (SBTi). Нашата цел е до 2024 г. да 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.



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.

Консумация на енергия според вида на използваното гориво (kWh)

Вид гориво	2022	2023
Дизел	99 692	118 578
Бензин	3 751 632	3 758 040
Природен газ	134 440	154 400
Централно отопление	801 527	205 552
Електричество	4 570 491	3 652 170
Зелена електроенергия	92 180	1 413 342

Вземайки предвид нашите добри практики и подобренията, осъществени през 2022 г., през 2023 г. приложихме вече установената методология и изискванията на стандартите на Протокола за парникови газове, за да изчислим емисиите си в Обхват 1, 2 и 3. През 2023 г. Yettel България, следвайки примера на PPF Telecom Group, въведе няколко промени в своята методология за изчисляване на емисиите. Тези промени включват съотнасяне на емисиите на стоки към действителните емисии на продукта, декларирани от производителите; използване на емисионните фактори, определени от IEA и AIB за дейностите, свързани с горива и енергия, включвайки и специфични емисионни фактори за възобновяема енергия; използване на глобални емисионни фактори за закупени стоки, услуги и капиталови стоки при прилагане на базирания на разходите метод за изчисляване на емисиите. Освен това бяха направени подобрения чрез добавяне на емисиите от инвестиции, пълно привеждане в съответствие на емисионните категории с фирменото счетоводство, използване на най-новите емисионни фактори за остатъчен микс от AIB, добавяне на емисиите от пълния жизнен цикъл на продадените продукти и включване на емисии от продукти на лизинг. Тези корекции доведоха до повече от 5% промяна във въглеродния отпечатък на PPF Telecom Group, което наложи и преизчисляване на емисиите за 2022 г.

Консумация на енергия по вид (kWh)

Консумация на енергия	2022	2023
Електроенергия	4 570 491	3 652 170
Отопление	801 527	205 552
Горива	3 985 765	4 031 018
Възобновяема енергия	92 180	1 413 342
Общо изразходвано количество енергия от компанията	9 449 962	9 302 083
Енергиен интензитет	20,68 kWh/1 000 EUR приходи	18,51 kWh/1 000 EUR приходи

10,48% намаление на потреблението на енергия в сравнение с 2022 г.



В таблицата вгясно са представени резултатите от оценката на въглеродния отпечатък за 2022 г. и 2023 г., включваща преките и непреките емисии от нашата мрежа и от нашите бизнес операции в България.

Въглеродни емисии	2022 г.	2023 г.
Обхват 1 (tCO ₂ e)	1 002	956
Обхват 2 (tCO ₂ e)	2 500	1 925
Общо въглеродни емисии в обхват 1 и 2 (tCO ₂ e)	3 502	2 881
Обхват 3 (tCO ₂ e) без емисиите на CETIN	77 742	72 828
Обхват 3 (tCO ₂ e) от CETIN България	79 840	64 383
Общо въглеродни емисии в обхват 3 (tCO ₂ e)	157 582	137 211
Общи емисии в обхват 1, 2, 3 (tCO ₂ e), включително емисиите на CETIN България	161 084	140 092

Интензитет на емисиите (tCO₂e/1 000 EUR приходи)



0,353 tCO₂e/1 000 EUR приходи за 2022 г.

0,279 tCO₂e/1 000 EUR приходи за 2023 г.

20,90% по-малко вредни емисии през 2023 г. спрямо 2022 г.



Емисии от Обхват 1

Емисии, които попадат под наш 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 храняване на нашите офиси, магазини, търговски склад и сервизен център.



Емисии от обхват 3

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

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

2.2 Нашите инициативи за декарбонизация

Спестени въглеродни емисии благодарение на нашата зелена мрежа

С цел намаляване на въглеродния отпечатък на компанията, Yettel и SETIN България подписаха 10-годишно споразумение за гоставка на електроенергия от възобновяеми източници (PPA) с „Електрохолд Трейд“. Благодарение на него, от септември 2023 г. директното потребление на енергия и на двете компании се осигурява от фотоволтаична централа с мощност 123 MW.

Въз основа на потреблението за последните 4 месеца на годината, двете компании са успели да спестят приблизително 11 700 тона CO₂ емисии.

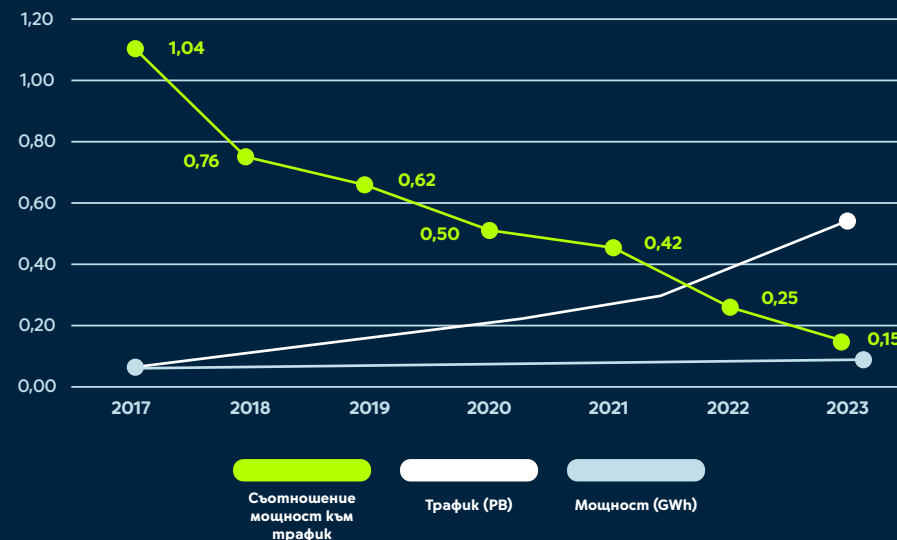
В допълнение, фотоволтаичната централа, разположена на покрива на централната сграда на Yettel, чието инсталиране беше още една мярка, която предприехме през 2022 г., за да ограничим нашия отпечатък върху околната среда, успя да произведе **35 MWh зелена енергия през 2023 г.**



Оптимизиране на енергийната ефективност на нашата мрежа

През 2023 г. продължихме да фокусираме усилията си и върху темата за енергийната ефективност и заедно с SETIN България се съсредоточихме върху нашата мрежова инфраструктура - най-значимият източник на потребление на енергия. Благодарение на тези усилия успяхме да подобрим още повече ефективността на нашата мрежа с помощта на използването на различни захранващи функции в центровете за данни, както и в различните модули на оборудването. В резултат на тези инициативи, въпреки по-високите нива на трафик, нашата консумация на електроенергия остана сравнително стабилна, докато съотношението мощност/трафик продължи да намалява и през 2023 г., което е значително постижение по отношение на оптимизиране на потреблението на ресурсите и прехода към по-зелено бъдеще.

Съотношение мощност към трафик



2.3 Управление на ресурси и отпадъци от дейността на компанията

Темата за кръговата икономика продължава да е важна за нас. Въпреки че суровините и природните ресурси са жизненоважни за съвременните икономики, тяхното прекомерно използване носи съответните екологични щети, включително повишаване на емисиите на парникови газове и други отрицателни въздействия през целия жизнен цикъл на продукта, като например замърсяване на почвата, водата и въздуха.

Като телекомуникационна компания, ние разбираме значението на правилното управление на отпадъците, особено предвид значителния отпечатък, който електронните отпадъци оставят върху околната среда, и се ангажираме да се справим с този проблем, използвайки иновативни подходи. Чрез активно управление на нашите отпадъци и проучване на нови методи за рециклиране, ние се стремим да намалим количеството отпадъци, попадащи на сметищата, и да насърчим устойчивото използване на ресурсите.

Заедно с CETIN България даваме приоритет на повторното използване или рециклиране на техническото оборудване, извличайки максимална стойност от него, докато е в употреба, както и отговорно рециклираме материалите, от които то се състои, в края на живота им.

Нашата цел е не само да насърчим отговорно поведение и устойчиви практики в Yettel, но и да привлечем нашите заинтересовани страни като съюзници в усилията ни да живеем в хармония с природата.



НАШАТА ЦЕЛ

До 2028 г. да предотвратим попадането на поне 127 000 kg електронни отпадъци на сметището.



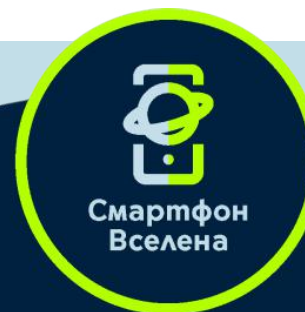
Съществена тема: Отпадъци и кръгова икономика

Работим заедно с CETIN, за да гарантираме, че цялото изведено от експлоатация мрежово оборудване и отпадъци се рециклират, обновяват или препродават с цел повторно използване.

Предприемаме действия по темата за електронните отпадъци

Смартфон Вселена

„Смартфон Вселена“ е пакет от услуги, чрез който предлагаме високо ниво на експертна грижа за мобилните устройства във всеки етап от техния жизнен цикъл - разширена тригодишна гаранция, застрахователни опции, сертифицирани ремонтни услуги и програмата „Рециклирай и спести“. Така пакетът от услуги позволява на нашите клиенти не само да връщат стари устройства за рециклиране, но и да ги използват по по-устойчив начин, за да удължат техния живот.



Смартфон
Вселена



Ново и изгодно

- % Страхотни оферти
- Гъвкаво плащане
- Ваучер за аксесоар



По-дълго заедно

- 3 3 години гаранция
- Застраховка Смартфон протект
- Сертифициран сервиз



Време за смяна

- Рециклирай и спести
- Върни и вземи нов с отстъпка



Нарастващото предизвикателство с електронните отпадъци е комплексен проблем, който изисква колективни целенасочени действия. През 2023 г. продължихме нашите инициативи, които имат за цел да адресират темата.

Удължена гаранция за всички смартфони

През февруари 2023 г. Yettel въведе удължена от 2 на 3 години безплатна гаранция за всички смартфони в своя асортимент, с което станаме първия мобилен оператор в България, направил такава значителна стъпка към удължаване на живота на устройствата на потребителите.

Под мотото „Повече време заедно“ новата политика на Yettel адресира нашата амбиция да предотвратим попадането на 127 000 кг електронни отпадъци на сметището. Удълженият гаранционен срок спомага достигането на по-дълъг живот на устройствата, което има пряк ефект върху генерирането на по-малко електронни отпадъци и пестенето на природни ресурси като електричество и над 70 благородни метала, необходими за производството на нови устройства.

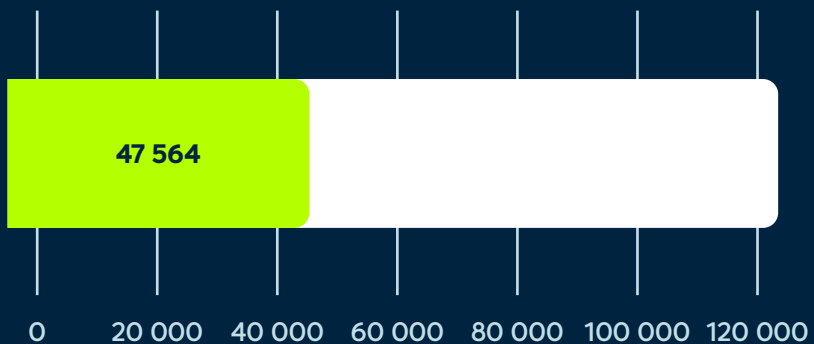
Рециклирай и спести

През 2023 г. продължихме нашата програма „Рециклирай и спести“, която гарантира, че клиентите ни ще получат фиксирана отстъпка за новия си смартфон или остатъчната стойност на върнатото за рециклиране устройство. Тази сума може да се използва при покупка на друго устройство или аксесоари от нашите магазини. И тази година програмата беше подкрепена с рекламна кампания, акцентираща върху факта, че „рециклирането е за всички“ - не просто модерна тема за младите, а дейност, която трябва да бъде възприета от всички.

С помощта на програмите, насочени към удължаване на живота на устройствата чрез ремонт, повторна употреба и рециклиране, през 2023 г. успяхме да предотвратим общо 27 233 kg електронни отпадъци от попадане на сметището. Това включва и **60% увеличение на предотвратените от попадане на сметището електронни отпадъци, събрани в магазините, спрямо резултатите от предходната година.**

Нашето годишно проучване за устойчивост показва, че цялостната осведоменост относно опциите за рециклиране в магазините на мобилните оператори се е повишила. Значителен спад се наблюдава в процента на хората, които гържат старите си телефони у дома като резервни - от 49% през 2022 г. на 43% през 2023 г. Тази статистика се подкрепя и от ръста, който се наблюдава в килограмите устройства, събрани в специалните кошчета за електронни отпадъци, разположени във всички магазини на Yettel - 60% ръст за 2023 г. спрямо предходната година.

В резултат на нашите постоянни усилия от 2021 г. насам успяхме да отклоним общо **47 564 kg** електронни отпадъци от депониране чрез нашите програми за ремонт, обновяване и рециклиране. Считаме това за значителен напредък към нашата цел от **127 000 kg** събрани електронни отпадъци.



Други инициативи, свързани с кръговата икономика

Рециклируема хартия за касови бележки

През 2023 г. заменихме стандартните бели касови бележки с екосъобразни сини такива във всички 182 магазина в страната. Синята хартия за касови апарати е направена от екологична термохартия, което я отличава от обикновената касова хартия, която не може да се рециклира. За разлика от класическата термохартия, сините ролки не съдържат химически агенти и не разчитат на химически реактивни компоненти при производството. С въвеждането на новите касови бележки се очаква да намалим годишното си потребление на обикновена бяла касова хартия с над 1,7 тона, намалявайки още повече и нашия екологичен отпечатък.

Електронно подписване за нашите бизнес клиенти

След успешното въвеждане на напълно безхартиен процес на договаряне за нашите частни клиенти през 2022 г., през 2023 г. въведохме опцията за електронно подписване и за нашите съществуващи корпоративни клиенти. С пускането на това дигитално решение надграждаме усилията си да намалим използването на хартия, като спестяваме, от една страна, емисиите от транспорта, необходим за извършване на срещи за физическо подписване, и от друга страна - тези, които ще бъдат емитирани по време на транспортирането на документите до физически архив.



През 2023 г. успяхме да предотвратим депонирането на общо **117,88 тона отпадъци** чрез рециклиране или повторна употреба, което е 79% от общо генерираните отпадъци за годината.

Състав на отпадъците	Генерирани отпадъци 2022 г.	Генерирани отпадъци 2023 г.	Отпадъци, предадени за рециклиране 2022 г.	Отпадъци, предадени за рециклиране 2023 г.	Отпадъци, насочени към депониране 2022 г.	Отпадъци, насочени към депониране 2023 г.
Битов отпадък (офис сграда)	18,56	16,69	–	–	18,56	16,69
Хартия (офис сграда и склад)	43,07	29,53	43,07	29,53	–	–
Пластмаса и метал (офис сграда)	1,18	0,80	1,18	0,80	–	–
Хартия (магазинна мрежа)	19,04	13,51	–	–	19,04	13,51
Пластмаса (магазинна мрежа)	0,36	1,03	–	–	0,36	1,03
Дървени палети (склад)	11,04	9,60	11,04	9,60	–	–
Хартия, за която плащаме такса опаковка	57,46	57,46	57,46	57,46	–	–
Пластмаса, за която плащаме такса опаковка	8,25	6,14	8,25	6,14	–	–
Електронни отпадъци от собствените операции (включително батерии)	8,40	9,37	8,40	9,37	–	–
Електронни отпадъци, събрани от клиенти (включително батерии)	3,20	4,98	3,20	4,98	–	–
ОБЩО	170,56	149,11	132,60	117,88	37,96	31,23

Разбивка на генерираните отпадъци за 2022 г. и 2023 г. в тонове

Поставяме хората в центъра на всичко, което правим

3.1 Многообразие и приобщаване

Темата за многообразието, равнопоставеността и приобщаването (на англ. език Diversity, Equity and Inclusion - DEI) е важна за нас, тъй като разбираме трансформиращата сила на включваща и подкрепяща работна среда и вярваме, че нашата отговорност като работодател е не просто да осигуряваме заетост. За това се стремим да отговорим на очакванията на нашите служители по отношение на признанието и подкрепата в кариерния им път, като същевременно създаваме среда, в която всеки има свободата да бъде себе си. Обещанието, което даваме на нашите служители и което изпълняваме всеки ден е: „С нас можеш да бъдеш себе си и да променяш средата“. Темата е тясно свързана с усилията ни да запазим фокуса си върху защитата на правата на човека в контекста на бизнеса. Ние гарантираме, че нашите служители получават уважението, което заслужават, независимо от пол, възраст, религия, културен произход, език и други личностни характеристики и предпочитания. 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 на всички.

Значими теми:
**Многообразие
и приобщаване
и Защита на
правата на
човека**



Нашите усилия за създаване на приобщаваща работна среда



„Рамо до рамо“

След осем успешни издания на програмата „Рамо до рамо“, през 2023 г. стартирахме нейното девето издание. „Рамо до рамо“ е инициатива, която се роди от нашето желание и решителност да създадем приобщаваща и подкрепяща работна среда. Програмата улеснява професионалната и социална интеграция на хора с физически увреждания за период от две години чрез повишаване на техните технически и социални умения. По време на програмата участниците преминават през специално разработен процес на въвеждане, участват в реални бизнес проекти и задачи и получават психологическа подкрепа и менторство. Възможностите за психологическа подкрепа и обучения се предоставят не само на участниците, но и на техните ментори и екипи. През 2023 г. трима души се включиха в програмата, като те ще работят по конкретни проекти в различни отдели през следващите две години. Един от тези служители работи изцяло дистанционно, възползвайки се от нашата политика, която позволява работа от разстояние по време на програмата.

37
участници
от началото на
програмата

8
участници
продължиха кариерата си
в организацията

Hub by Yettel

Вземайки предвид успеха на нашата стажантска програма „Hub by Yettel“ през предходните години, през 2023 г. решихме да я реализираме в две поредни издания - едно през пролетта и едно през есента. Целта беше да предоставим възможност на повече млади хора да бъдат част от нея. Наг 600 студенти кандидатстваха за двете издания на програмата, като през пролетта наехме петима стажанти, а през есента - девет. По време на своя стаж избраните участници надникнаха в света на телекомуникациите, и едновременно с това натрупаха ценен практически опит и работиха по интересни стратегически проекти за компанията в технологичния, търговския и финансовия отдел. От стартирането на програмата през 2016 г. в нея са участвали 62 стажанти, като до момента 72% от тях са успели да продължат кариерното си развитие, заемайки постоянни позиции в компанията.



Втора смяна

„Втора смяна“ е друг проект на Yettel България, който е посветен на младежите и тяхното кариерно ориентиране. Програмата е предназначена за тийнейджъри на възраст между 17 и 19 години - деца или близки роднини на служители на Yettel. В продължение на един месец те работят заедно със служители на компанията от различни екипи. Така им предоставяме възможност да придобият практически знания в избрана от тях област с подкрепата на ментор, който ги запознава с работната среда и бизнес практиките.



Yettel Teen Academy

През 2023 г. наградихме програмата ни „Втора смяна“ с Yettel Teen Academy - образователна седмица, която подпомага кариерното ориентиране на ученици от 5. до 12. клас. В първото издание на тази седмица присъстващите 68 младежи се запознаха с дейностите на компанията и се включиха в дискусии по ключови теми като изграждане на култура на работното място, устойчивото развитие и бизнеса и важноста на многообразието и равнопоставеността както на работното място, така и в живота. Yettel Teen Academy е програма, насочена към младежи на възраст от 12 до 19 години.

През 2023 г. 68 младежи взеха участие в Yettel Teen Academy, а 36 деца имаха шанса да преминат през програмата „Втора смяна“, която се изпълнява под формата на летен стаж.



Yettel Family Day

В допълнение към инициативите, предназначени за тийнейджъри, през 2023 г. нашите ESG Crew и Balance Crew организираха първото издание на Yettel Family Day - инициатива, целяща да даде възможност на членовете на семействата на служителите (и особено деца) да посетят нашата централа, да научат повече за компанията, в която работят техните роднини, света на технологиите и да получат по-задълбочен поглед върху нашите ESG приоритети. Първият Yettel Family Day похъна изключителен успех, като в него участваха **106 деца**.



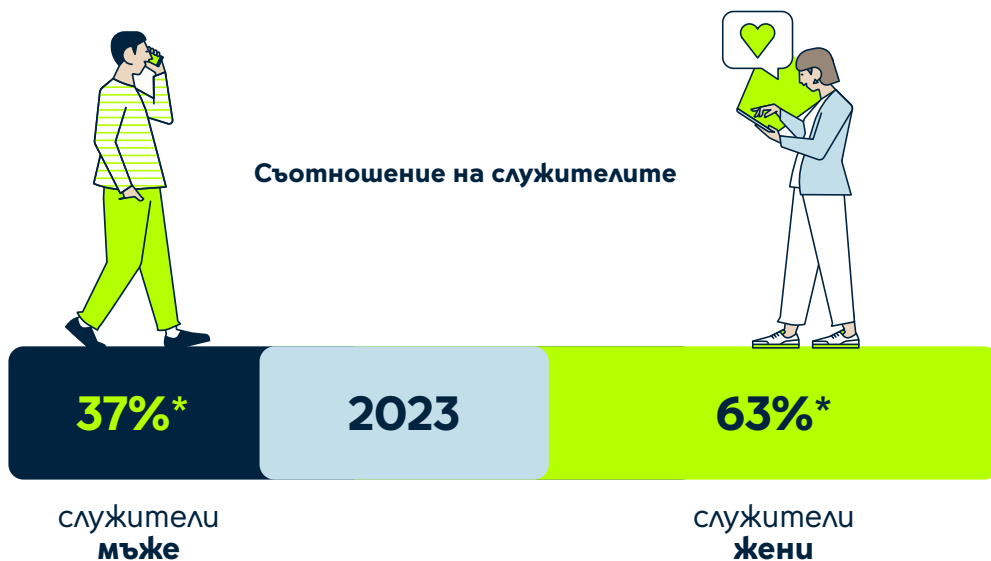
Разпределение на възрастта по функции (2023 г.)

Базирано на брой служители	Лигерски екип	Управленски позиции	Други позиции	Общо
Обслужване на клиенти				
< 29	0	0	641	641
30-49	2	33	779	814
> 50	0	4	24	28
Други				
< 29	0	3	89	92
30-49	26	64	316	406
> 50	3	4	22	29
Екип „Технологии“				
< 29	0	0	25	25
30-49	5	5	72	82
> 50	2	2	10	14
ОБЩ БРОЙ	38	115	1 978	2 131

Равенство между половете

Равенството между половете на работното място е все по-важна тема, отразяваща по-широките обществени разговори за равнопоставеност и приобщаване. Тя е и особено изразена в сектора на информационните и комуникационните технологии (ИТК), където световните тенденции показват по-нисък процент на жени, заемащи технологични позиции. Такова несъответствие се наблюдава и при ръководните позиции, независимо от индустрията.

Разбирайки значимостта на нашия принос към социалния диалог по темата, ние формализирахме нашия ангажимент за постигане на балансирано представителство на половете в повечето позиции и нива в нашата компания. Осъзнаваме, че справянето с неравенството между половете в ръководните и технологичните роли е особено предизвикателно поради фактори като несъзнателни предразсъдъци, стереотипи и системни пречки. В тази връзка, приоритизирахме тези области, прилагайки формални ключови показатели за ефективност (от англ. език Key Performance Indicator - KPI) и специални програми за следене на нашия напредък и успех по темата. Нашият анализ за 2023 г. показва следните резултати:



*Процентът е изчислен въз основа на броя на служителите

Брой мъже и жени във всички бизнес операции (2023 г.)

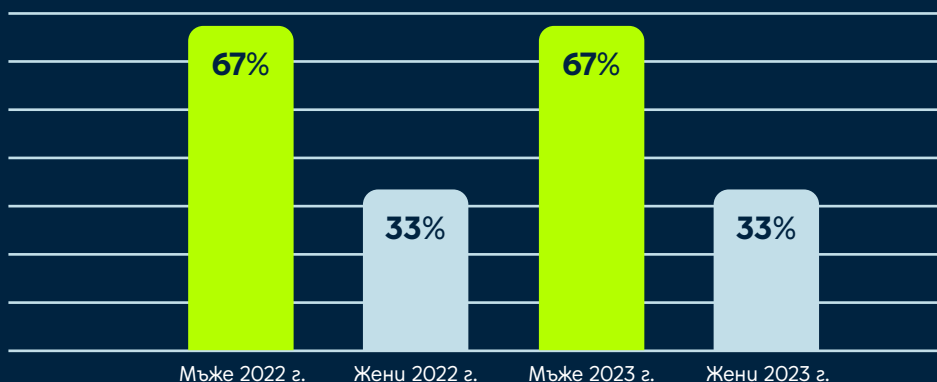
Брой на служители въз основа на FTE*	Жени	Мъже	Общо
Работещи с клиенти (всички длъжности, които работят директно с клиенти, напр. персонал в магазини, кол център, бизнес продажби)	808	487,5	1 295,5
Технологии (всички роли в екип „Технологии“)	41	78	119
Други (всички останали, като например финанси, човешки ресурси, маркетинг, правен отдел и т.н.)	296,5	205,5	502
ОБЩ БРОЙ	1 145,5	771	1 916,5

*FTE - показва работното време на наето лице. FTE от 1,0 е еквивалентен на работник на пълно работно време, докато FTE от 0,5 показва 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 тяхното отсъствие.

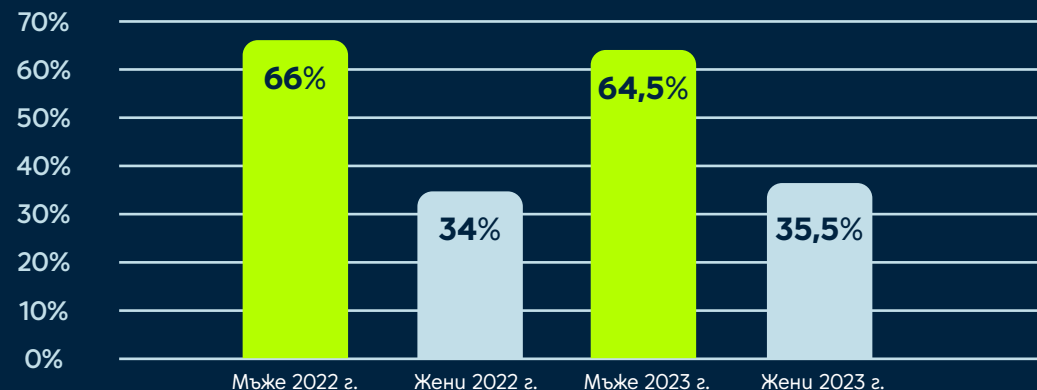
Съотношение на мъжете и жените на ръководни позиции (лидери на нива CEO, CEO-1, CEO-2, CEO-3 и CEO-4)

	2022	2023
Мъже	60	66
Жени	82	84
Общо	142	150
Процентен дял Жени	42,25%	44,00%
Процентен дял Мъже	57,75%	56,00%

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



Съотношение на мъже и жени служители
на технологични роли



Наблюдавайки световните тенденции на пазара на труда по отношение на по-ниския процент на заетите жени в ИТК сферата, решихме да насочим усилията си към увеличаване на представителството на жените в нашия технологичен екип. За тази цел **създадохме сесии за повишаване на осведомеността за мениджърите по темите за несъзнателните предразсъдъци**, как те могат да влияят в процеса на подбор на персонал, както и за ползите от многообразието на работното място. Също така си партнираме с различни училища и университети в STEM сферата (научно-технологично инженерство и математика), като ангажираме и служителите си в тези партньорства, подтиквайки ги към менторство и изнасяне на лекции пред учениците и студентите. Ангажиментът ни към постигане на многообразие на работната сила е изразен в целта, част от нашата Стратегия за устойчиво развитие 2028:



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

Въпреки досегашния ни напредък по тази цел, през 2023 г. прогължихме съсредоточените си усилия по темата за многообразието и приобщаването в компанията. Организирахме специално обучение за колегите от отдел „Човешки ресурси“, както и за членовете на разширеното ръководство на организацията, включително висшето ръководство (ниво СХО -1), както и всички главни директори и главния изпълнителен директор на Yettel, за да ни помогне да повишим осведомеността по темата за **несъзнателните пристрастия и предразсъдъци, стереотипното мислене и фаворизиране**. Това ни помага да гарантираме, че служителите, заемащи ключови роли, са добре запознати с темата за пристрастията и стереотипите и ги вземат предвид при вземането на решения, като например при наемането на нови служители.

Проведохме и допълнителни сесии и дискусии, включващи отворена сесия с нашия корпоративен психолог относно **значението на приобщаването на различните поколения** и сесии с колегите от технологичния отдел по **темата за жените в технологичните роли** и важността на **приобщаването им**. Освен това, като част от програмата Teen Academy за децата на нашите служители, обсъдихме въпроси, свързани с несъзнателните предразсъдъци, приобщаването и многообразието на работното място и въздействието, което те имат върху иновациите.

Проучване по темата за многообразието и приобщаването

През последните две години поехме и ангажимент да проследяваме напредъка по DEI темата чрез провеждане на проучвания сред служителите. Резултатите от последното проучване, проведено в началото на 2024 г., доказват ефективността от нашите инициативи в тази област, разкривайки значителна вътрешна осведоменост относно принципите на DEI. Две трети от нашите служители се определят като добре информирани по темата. На въпроса откъде черпят информация, служителите цитират предимно вътрешни ресурси, интернет и дискусии с колеги.

Сред акцентите в проучването са:

87% от колегите вярват, че културата на DEI допринася положително за успеха на компанията

88% се чувстват приобщени в екипите си, което отразява нашата приобщаваща култура

Освен това 87% от респондентите са съгласни, че Yettel осигурява достъпна среда за хора с увреждания, а инициативата „Рамо до рамо“ е най-разпознаваемата DEI програма, което доказва нейното значително въздействие.

Управлението на темата за многообразието и приобщаването е регламентирано в няколко документа - нашия **Етичен кодекс**, нашата **Групова и местна политика по DEI**, както и нашата **Политика за етика и съответствие**. Етичният кодекс забранява дискриминацията, докато Политиката за етика и съответствие установява механизъм за оплаквания, чрез който могат да бъдат докладвани всички случаи на дискриминация.

За отчетния период 2023 г. имаме **0** случая на дискриминация.

Yettel e Top Employer 2024

Първият телеком в България с престижното отличие



Тази година получихме още едно признание и станяхме първият и единствен телеком в България, получил престижния сертификат Top Employer от международната независима организация Top Employers Institute. Сертификацията за най-добър работодател е резултат от задълбочен и независим одит на работодателските практики на компанията. В продължение на половин година политиките за управление на човешките ресурси се оценяват в шест ключови области, разделени на 20 теми, включително стратегия за хората в съответствие с бизнес стратегията, работна среда, наемане на таланти, обучение и развитие, благосъстояние и много други.

В 10 от 20-те одитирани области ние надминаваме средното ниво на сертифицираните телекомуникационни компании в Европа, според данни на Top Employers Institute. Те включват стратегия за хората в съответствие с бизнес стратегията, работна среда, изграждане на работодателска марка и ангажиране на служителите с темата за устойчивото развитие.

- Най-голяма преднина имаме в **категорията DEI**, където постигаме резултат от 90,74% - почти 17% над средното за европейската телеком индустрия.
- Други две категории, в които се представяме по-добре от другите телекоми в Европа, са **визия и ценности** и **благосъстояние** на служителите. В първата постигнахме резултат от 100% - 14% над средното за индустрията, а във втората - 81,49%, което е с 10,28% над средното за сектора.

Освен това Yettel е единствената българска компания, поканена да се присъедини към **библиотеката с най-добри практики на Института**, споделена с останалите топ работодатели по света. Признатите практики на Yettel включват **приложението Digital Office** и **програмата „Втора смяна“**. Това постижение доказва, че нашите политики и практики в областта на човешките ресурси могат да бъдат определени като напреднали, устойчиви и въздействащи както върху служителите, така и върху бизнес стратегията.

Възнаграждения и ангажимент към равно заплащане

Равното заплащане за равен труд е друг аспект, на който обръщаме специално внимание. За нас то е важен инструмент за постигане на амбициите ни по отношение на равенството и приобщаването. Разработваме политиките си за възнаграждение въз основа на задълбочен анализ в съответствие с международно утвърдени методологии, за да премахнем всички съществуващи разлики в заплащането между жените и мъжете в нашата организация. Подкрепяме идеята, че всеки служител трябва да получава възнаграждение единствено за приноса си към бизнес целите, независимо от пола си. Политиката ни за възнаграждения ни помага да създадем усещане за справедливост сред нашите служители, което от своя страна ги мотивира да постигат високи резултати, преследвайки общите стратегически цели на организацията.

Нашите системи за оценяване и процеси за определяне на възнаграждението третираат всички лица еднакво, независимо от пола. Заплатите, които предлагаме, се основават на съответната длъжностна характеристика, еднаква за всички полове. Променливите компоненти на заплатата, които попадат в частта от възнаграждението, базирана на резултатите, се изплащат въз основа на това дали са постигнати взаимно договорени цели. Системи за управление на ефективността управлява този процес. Към момента в компанията няма служители, които да са се възползвали от сключването на колективни трудови договори. Условието на труд на всички служители се регулират от нашите фирмени политики като Правилника за вътрешния трудов ред на Yettel, Вътрешния правилник за структурата и организацията на възнагражденията, Местното ръководство за обучение на служителите и други.

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

Основна заплата	Допълнително трудово възнаграждение	Други възнаграждения
<p>Заплаща се за изпълнение на определените работни задачи, задължения и отговорности, характерни за съответното работно място и длъжност. Основната заплата се определя въз основа на оценката и класификацията на работното място и длъжността, както и на база допълнителни условия, и се договаря в личния трудов договор между двете страни.</p>	<p>То се изплаща 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 предлагаме бонусни схеми, които имат за цел ефективно да мотивират и задържат ценните 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.</p>	<p>Определят се съгласно клаузи от нормативни актове или индивидуален трудов договор, които не са предвидени като част от основната заплата или допълнителното трудово възнаграждение:</p> <ul style="list-style-type: none"> • За положен извънреден труд: 50% увеличение на възнаграждението за извънреден труд през делнични 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 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/или 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 извършваме редовна оценка на представянето на нашите служители. През 2023 г., в съответствие с обичайната ни практика, **всички наши служители получиха поне една оценка на представянето**. Служители в определени отдели получават такава оценка по-често. Например служителите в магазините ни подлежат на месечни оценки на представянето.

Допълнителни придобивки

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

4 допълнителни дни платен отпуск на година

1 почивен ден за рожден ден

1 почивен ден за участие в организирани доброволчески инициативи

Ваучери за храна на стойност 200 лв.

Допълнително здравно осигуряване

Допълнителна застраховка злополука

Еднократна сума като подарък за новородено

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

Достъп до онлайн платформи за обучение

Възможност за участие в персонализирани програми за обучение и развитие на кадри

Спортни карти на намалени цени

Сертификати (отстъпки) за закупуване на устройства

Фирмена SIM карта за достъп до пакет с данни и гласови услуги

Преференциални тарифни планове за членове на семейството (SIM карти, FWA, TV услуга)

Преференциални цени за устройства и аксесоари

Отстъпки от търговци и специални условия от банки и застрахователни компании

През 2023 г. въведохме няколко **нови допълнения към нашия пакет с допълнителни придобивки**, включително **почивен ден за рождения ден** на служител, както и **4 допълнителни почивни дни** след използване на всички дни стандартен отпуск. Тази инициатива има за цел да подобри постоянните ни усилия в подкрепа на физическото и психическо благосъстояние на нашите служители. Освен това значително **увеличихме отстъпките при закупуване на устройства** като телефони и смарт часовници, заедно с **удължаване на периода за смяна**. Това насърчава служителите да инвестират в по-висококачествени устройства и да ги използват по-дълго време.

3.2 Трудови практики и запазване на заетостта

Съществена тема: Трудови практики и развитие на служителите

Вярваме, че именно нашите служители са най-силната страна на организацията ни и се стремим да насърчаваме работна култура, съсредоточена върху добрите практики за заетост и развитие на уменията. Стремим се да насърчаваме не само професионалния напредък, но и цялостното благосъстояние на нашите служители. За нас това означава не само да привлечем и задържим най-добрите таланти, но и да демонстрираме нашия ангажимент към хората, които движат успеха на нашия бизнес.

Ние от Yettel вярваме, че, инвестирайки в обученията за нашите служители, им даваме възможност за карьерно развитие в рамките на компанията, но също така им предоставяме необходимите знания и умения, за да са конкурентноспособни в динамичния телеком сектор. За нас инвестициите в развитието на нашите служители са от решаващо значение за лидерската ни позиция на пазара, защото именно служителите ни са главната движеща сила по отношение на дигиталните иновации и намирането на нови технологични решения за българския пазар.

Местна стратегия за обучение

Нашата местна стратегия за обучение се фокусира върху предоставянето на всеобхватни възможности за обучение и развитие, съобразени както с нашите бизнес нужди, така и с тези на отделните служители. На всеки две години отдел „Развитие на таланти“, бизнес партньорите в областта на човешките ресурси и бизнес лидерите провеждат задълбочен анализ на нуждите от обученията, за да определят приоритетите в съответствие със стратегическите цели на компанията. Обратната връзка, която събираме от служителите и лидерите, ни помага да измерим ефективността на нашите програми за обучение. В съответствие със стратегията ни за обучение, новите служители преминават през обширен въвеждащ тренинг, който обхваща теми като ценностите на Yettel, функциите на отделните екипи в компанията и информацията относно продуктите ни, а персонала, работещ с клиенти, също се запознава и с подхода ни за работа с клиенти и научава повече по темата за поверителността на личните данни. Новоназначените мениджъри също получават допълнително обучение по темите управление на хора, емоционална интелигентност, лидерство и неосъзнати предразсъдъци, което гарантира справедливостта при последващите процеси на вземане на решения.



Нор Он Yettel

Всички нови служители в Yettel, освен тези, които работят в нашата магазинна мрежа, задължително преминават през въвеждащата ни програма Нор Он Yettel. Тя им дава възможност да се срещнат с представители от различни отдели в компанията и да разберат повече за техните роли и отговорности и за текущи важни стратегически дейности и проекти. По този начин новите служители научават повече и за нашите ценности, принципи и култура. Нор Он Yettel се провежда на всеки 2 месеца, като през годината се провеждат общо 6 въвеждащи обучения. Продължителността на обучението е 3 работни дни. Първите два от тях са в централния ни офис в София, а третия ден новите колеги прекарват в един от магазините на Yettel, за да разберат повече за работата с нашите крайни клиенти.

Въвеждащо обучение за служители в магазинна мрежа

В допълнение към програмата Нор Он Yettel, на всеки две седмици провеждаме и обучения за всички служители, които започват работа в някой от магазините на Yettel. Служителите преминават това обучение в хибриден режим, комбиниращ дигитални курсове и обучителни програми на живо. Присъственото обучение, което продължава три дни, включва специален модул фокусиран върху Стратегията за устойчиво развитие на компанията, по време на който новите служители научават за нашите цели, инициативи и добрите практики, които могат да прилагат в ежедневната си работа или да споделят с клиенти, за да подкрепят ESG амбициите на Yettel.

Умения за водене на интервю

Предприехме допълнителни действия за награждане на уменията на нашите настоящи и бъдещи мениджъри. Всяка година организираме двудневно обучение, насочено към развиване на уменията за интервюиране за служители на ръководни длъжности. Обучението включва формулиране на подходящи въпроси за интервю, начини за избягване на неподходящи или дискриминационни въпроси и е с фокус върху по-доброто разбиране на уменията на кандидатите.



Обучения, съобразени с нуждите на нашите служители

Въз основа на анализа на нуждите от обучения, които проведохме през 2022 г., достигнахме до три приоритетни области, върху които фокусирахме усилията си: работа с **Excel и анализ на данни, презентационни умения** (включително изготвяне на презентации в PowerPoint и публично говорене) и **развитие на лидерските умения**.

DataLab: Excel and Beyond Academy

Създадохме специализирани курсове, съобразени с различните нива на умения в Excel на нашите служители. В допълнение на наличните онлайн ресурси за начинаещи, нашите колеги организираха и две онлайн сесии, демонстриращи основни възможности и функции, които служителите могат да използват. Тези сесии, достъпни за всички служители, привлякоха рекорден брой от около **500 участници** и предизвикаха множество положителни отзиви. Освен това доброволците от тези сесии предложиха своята подкрепа на колегите си при работата с Excel. За по-напредналите потребители си партнирахме с ITraining за провеждането на едnodневно обучение, озаглавено „Най-полезните функции“, на което присъстваха **30 служители**. Записът на това обучение вече е достъпен за всички служители в нашия SharePoint.

Presentation Art Academy

Нашата Presentation Art Academy обръща специално внимание на развитието на презентационните умения. Академията е разделена в две направления в съответствие с нивото на знания на участниците. Първото направление се фокусира върху използването на Microsoft PowerPoint и други популярни инструменти за създаване на добре структурирани и визуално атрактивни презентации. Второто направление има за цел да научи нашите служители на изкуството на добрата презентация, включително как да комуникират ефективно чрез различни методи за трансфер на знания и ангажиране с публиката. Тези методи включват виртуални семинари, обучения, водени от инструктори на живо и майсторски клас по разказване на истории.

Програма за мениджъри на магазини и „Пътят към лидерството“

Стартирахме цялостна програма за лидерство, пригодена за мениджърите на магазини. Основната ѝ цел беше да награди и уеднакви практиките на всички мениджъри с текущите тенденции в управлението на екипи по теми като комуникация, делегиране, увереност, обратна връзка, мотивация и т.н. В периода юни - ноември 2023 г. **всички 200 управители на магазини** в България **завършиха успешно програмата**. Тя се състоеше от два модула на живо, сесии за обмяна на знания, както и практически задачи.

„Пътят към лидерството“ е нова програма за мениджърите, работещи в нашата централа. Напълно обновена през 2022 г., програмата се състои от различни дейности, включително тест за личностна оценка и пет модула на живо, които обхващат не само широки управленски теми, но и по-специфични теми като важността на многообразието, увереност при комуникация и устойчивост. Програмата включва задължителни срещи с прекия им ръководител и бизнес партньор „Човешки ресурси“, както и сесии за получаване и даване на обратна връзка и споделяне на очаквания. Тези компоненти на програмата имат за цел да помогнат на новите мениджъри да приложат на практика новите знания. Стартираше през 2023 г., **към момента програмата подкрепя 29 колеги** по пътя им на нови **мениджъри и лидери**.

Менторска програма

Концепцията на нашата менторска програма дойде като идея от екип от служители, които участваха в Yettel Ideathon Challenge през 2022 г. На база на събраната информация, споделена от мениджърите по време на участие в работни групи, от предходен опит от други организации и на база насоки от експерти и консултанти, се опитахме да изградим менторска програма, която да отговаря на нуждите ни. Основната цел на тази инициатива е да подчертаем предимствата на менторството като мощен инструмент за обмен на знания, лично и професионално развитие, задържане на служителите и повишаване на мотивацията.

Стартирахме програмата с пилотно издание, като изпратихме покани за участие до служителите с най-добро представяне. В ролята на ментори доброволно се включиха както нашите мениджъри, така и главните директори. **Дванаясет менторски двойки успешно завършиха**

програмата, а други седем двойки в момента преминават през нея.

Участниците споделиха, че програмата им е помогнала да постигнат значителни резултати в личностното си развитие, което доведе и до повишен интерес към програмата сред останалите служители.

Предвид положителната обратна връзка, през 2024 г. разширихме програмата, като я направихме достъпна за всички служители. Създадохме комуникационна кампания, за да повишим осведомеността относно менторството, както и относно ролите и отговорностите на менторите и наставяваните. Чрез програмата се стремим да насърчаваме култура на обмен на знания и проактивност що се отнася до личностното развитие.



Академия за управление на проекти

Академията ни за управление на проекти цели да развие уменията на избрани служители, ефективно да ръководят сериозни проекти. За 4-та поредна година Академията предостави на нашите колеги възможност да затвърдят и надградят текущите си знания относно теоретичните подходи към управлението на проекти през призмата на компанията. Особено в програмата е, че поставя голям акцент върху модела за управление на проекти на Yettel и помага на участниците да подобрят уменията си чрез прилагането му на практика.

През 2023 г. 7 ментори се присъединиха към екипа на Академията, за да окажат допълнителна подкрепа на всички завършили и бъдещите участници в програмата. Целевата аудитория на Академията се състои от колеги, начинаещи в управлението на проекти, и такива, които вече имат опит в малки и средни проекти. Участниците, част от тази програма, са номинирани от директорите или мениджърите на отделите въз основа на съответните нужди. В последствие, номинациите се разглеждат и одобряват от съответния главен директор на отдела.



Тема на обучението	Основна цел
Коучинг умения за ментори	Подготовка на менторите, част от горепоменатата програма
Обучение „Обучи обучаващия“	Специфично обучение за обучители и треньори, обучаващи служителите, работещи с клиенти
Обучение за разрешаване на конфликти	Специфично обучение за екипа „Managed services“
Допълнителни 34 обучения на различни теми	Някои от най-посещаваните обучения са конференцията “Present to Succeed” и обучението “Основи на SQL”

Общият брой часове, прекарани в гореспоменатите тренинги, част от нашите **допълнителни обучения за повишаване на квалификацията**, достъпни за всички наши служители, е **18 415,5 часа** за 2023 г.

Допълнително, нашите обучения за поверителност и сигурност на личните данни, здраве и безопасност, ESG и други, са задължителни за всички наши служители.

Общият брой часове, прекарани в обученията през 2023 г., включващ както задължителните, така и изборителните обучения, възлизат на **76 591,57 часа**.

Общ брой часове за обученията

76 591,57 ч.

Среден брой часове за обученията на служител за 2023 г.

Среден брой часове за обученията на служител*

39,96 ч.

Среден брой часове за обученията на служител - мъже

42,89 ч.

Среден брой часове за обучение на служител - жени

38,01 ч.

* Часовете на служител се изчисляват на база FTE.

Отчитайки всички програми за обучение, през 2023 г. сме инвестирали повече от **447 955,99 лв.** за обучение и развитие на нашите служители.

3.3 Здраве и безопасност на работното място

Съществена тема: Здраве и безопасност на работното място



Гарантирането на безопасността и благосъстоянието на нашите служители е основен приоритет за нас и ние активно насърчаваме спазването на изискванията за безопасност на работното място. Като част от този ангажимент, през 2017 г. внедрихме нашата **Система за управление на здравето и безопасността** на работното място. Нашата Политика за здраве и безопасност очертава процедурите за идентифициране на опасности, оценка на рисковете и предотвратяване на злополуки и заболявания, свързани с работния процес. Тази цялостна система, включваща ръководства, мерки и програми, е приложима за всички служители и е в съответствие със стандартите **ISO 45001:2018**.

Ние систематично оценяваме опасностите, извършваме оценки на риска и прилагаме необходимите мерки в съответствие със стандартите за безопасност. Освен това разглеждаме рисковете и възможностите в нашия бизнес контекст и спазваме законовите изисквания. Нашите дейности, свързани със здравето, включват подкрепа, консултации и обучение за насърчаване на здравословни и безопасни условия на труд, като се фокусират върху превенцията, насърчават благосъстоянието и управлението на стреса. Редовните медицински прегледи допълнително допринасят за превенцията от заболявания.

Ръководството и екипът по ЗБУТ стриктно следят и одобряват процесите, процедурите и проектите, 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. Създадохме и гостъпни канали за докладване на рискове и предлагане на подобрения, с цел насърчаване на ангажираността на служителите в практиките за безопасност.

Нашата цялостна система за обучение, описана в подробно ръководство, гарантира спазването на местните закони и на правилата, описани в нашата програма за здраве и безопасност както от служителите на компанията, така и от подизпълнителите. Този структуриран подход ни помага да гарантираме навременното и ефективно изпълнение на нужните обучения.

Боледуване и наранявания, свързани с работата

Индикатор	Мерна единица
Смъртни случаи	0
Инциденти	0
Изгубени работни дни поради инциденти	0
Изгубени работни дни поради болнични	16 535*

* Дни отпусък по болест спрямо общо 396 658 работни дни за годината

Благосъстояние на служителите

Ние приоритизираме психическото благосъстояние на служителите толкова, колкото и физическото им здраве, като активно промотираме важността на темата и се стремим да оказваме подкрепа на служителите си. Като част от нашата цялостна програма за благосъстояние, предлагаме различни инициативи, насочени към повишаване на осведомеността по темата и насърчаване на положителни промени в начина на живот. Тези усилия не само повишават мотивацията, но и подобряват цялостното представяне на служителите ни.

За да управляваме тези инициативи по-добре, ние сформирахме нашия Balance Crew - екип от служители, които доброволно организират и координират дейностите по инициативите. Освен това, в пакета ни от допълнителни придобивки са включени различни инициативи, фокусирани както върху физическото, така и върху психичното здраве.

Осъзнавайки значението на психичното здраве, поставихме приоритет върху целта си да осигурим на нашите служители достъп до психолог по всяко време. Това подчертава нашия ангажимент за справяне с предизвикателствата, свързани с психичното здраве и гарантиране на благосъстоянието на служителите ни.

За да отговорим на нуждите на всички наши служители по тази тема, провеждаме редовни проучвания и фокус групи със служители и мениджъри. Освен това провеждаме тримесечни срещи на комисията по здраве и безопасност и провеждаме проучвания относно адаптацията към работния процес на първия и шестия месец за служителите, връщащи се от дългосрочен отпуск.



Въз основа на получената обратна връзка през 2023 г. преразгледахме нашия подход към благосъстоянието с фокус върху нуждите на служителите в различни етапи от живота - от създаване на семейство и отглеждането на деца до предпензионна фаза. Миналата година Balance Crew организира нови и вълнуващи инициативи, насочени към подобряване на благосъстоянието на служителите, сплотяване на екипа и насърчаване на по-здравословен начин на живот. Някои от тези инициативи включват **ежеседмични тренировки по народни танци** в офиса с над 60 участници, **„Лигата на приключенците“** - отборно състезание сред природата с участието на близо 200 служители, и **състезанието за най-много изкачени стълби**, в резултат на което отбροихме общо 14 722 изкачени етажа.



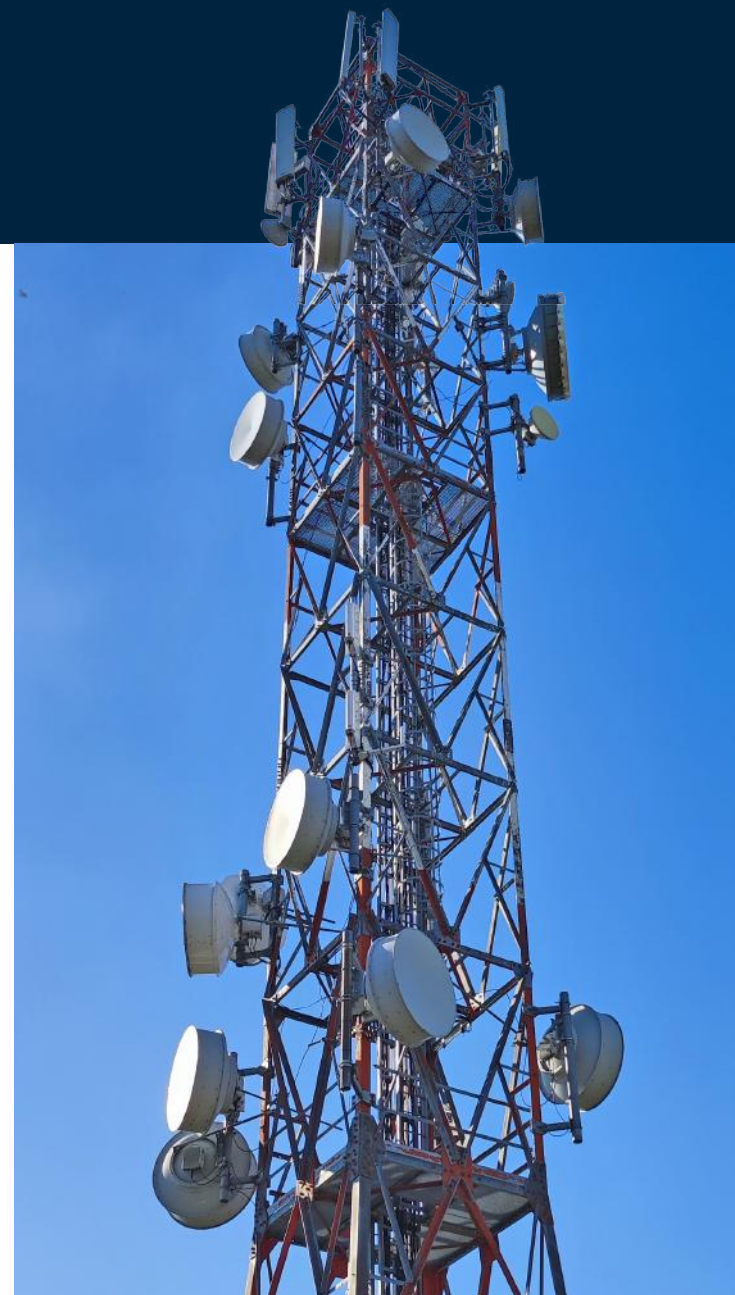
Календар на дейностите на Balance Crew		Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Юли	Август	Септември	Октомври	Ноември	Декември
Психологическа помощ 	Жените и мъжете в съвременния бизнес свят		✓										
	Сесия „Страховете - как да се справим с тях?“					✓							
	Социалното влияние										✓		
	STRETCH - лекция с Ивайло Кънев						✓						
Лични финанси 	Очаквания от финансовите пазари за 2023 г.	✓											
	Инвестиции											✓	
	Лекция с Илия Марков		✓	✓									
Здраве & Други 	Сесия с г-р Людмила Емилова			✓									
	Здравословно хранене с Вита Рама							✓					
	Превенция на рака на гърдата										✓		
	Месец на здравето и безопасността				✓								
Спорт/групови дейности 	Предизвикателство „10 000 крачки“					✓					✓		
	Лигата на приключенците						✓				✓		
	Предизвикателство за изкачване на стълби											✓	
	Турнир по каране на колело - Schwartz IT									✓			
	Турнир по тенис на маса				✓					✓			
	Турнир по тенис										✓		
	Ски слегобегу	✓	✓	✓									
	Run2Gether					✓							
	WizzAir Маратон									✓			
	Business Run						✓						

3.4 Мобилни телекомуникационни технологии и обществено здраве

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

Ние приемаме темата за здравето и безопасността на нашите клиенти много сериозно и сме изключително предпазливи относно потенциалното въздействие, което нашите продукти и услуги могат да имат върху тях. Ето защо гарантираме, че всички наши дейности са безопасни и в съответствие с европейските и националните разпоредби за здраве и безопасност. Имайки предвид естеството на нашите продукти и услуги, една от основните теми по отношение на здравето и безопасността на нашите клиенти, която често се разглежда от обществеността, е свързана с електромагнитните полета, които се предават и приемат от мобилните телекомуникационни технологии. Резултати от проучвания показват, че ако не се превишат определени нива, електромагнитните полета не са опасни за човешкото здраве. Ето защо ние от Yettel полагаме необходимите усилия, за да гарантираме, че базовите станции и мобилните устройства, които продаваме, не надвишават нивата, определени от Международната комисия за защита от нейонизиращи лъчения (ICNIRP) - независим консултативен орган, който работи в сътрудничество със Световната здравна организация (СЗО).

Указанията на ICNIRP включват определени нива на безопасност, за да осигурят защита за всички. Ние напълно спазваме тези ограничения, включително за нови 5G устройства, нови радиомачти и малки клетки, както и следваме набора от инструменти на ЕС за сигурност на 5G (набор от мерки за сигурност, насочени към ефективно намаляване на рисковете и гарантиране разполагането на защитени 5G мрежи в цяла Европа).



Нашият гоставчик 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:



Ниво 1

Първото ниво е превантивен контрол, който се извършва на ниво проектиране на приемно-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 Министерство 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.



Ниво 2

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 лиценза 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, както и да докажат, че мобилните устройства отговарят на всички ограничения и изисквания, определени в директивите на ЕС.

Понастоящем не извършваме оценки за подобряване на въздействието върху здравето и безопасността на нашите продукти и услуги. Въпреки това, силният контрол, който упражняваме върху нашите продукти и услуги, ни помага успешно да смекчим всяко потенциално отрицателно въздействие, което те могат да имат върху нашите клиенти.

През 2023 г. не е установено нито едно несъответствие с местните и европейски разпоредби по отношение на нашите продукти и услуги.

Случаи на несъответствия свързани с въздействието на продуктите и услугите върху здравето и безопасността за отчетния период:



3.5 Устойчивост за нашите общности

Съществена тема: Местни общности

Ние разбираме, че нашата отговорност като компания надхвърля отговорността ни към нашите служители и клиенти и се простира до всяка заинтересована страна, която може да бъде засегната от нашия бизнес. Осъзнаваме също така, че с правилния подход нашите действия могат да бъдат от голяма полза за местните общности. Целта ни е да насърчим култура на социална отговорност и устойчивост сред служителите ни, в съответствие с нашата мисия да служим на другите. За да постигнем това, си поставихме за цел да ангажираме служителите си в доброволчески инициативи.



НАШАТА ЦЕЛ

Да даряваме поне 1 000 работни часа годишно за общественоразноползнен труд.



Доброволчески дейности

През годината служителите на Yettel отделиха общо 894 работни часа за различни общественоразноползненни дейности, включващи:



Опазване на околната среда, включително засаждане на дървета, почистване и облагородяване на зелени площи



Помощ за бездомни животни чрез полагане на грижи за бездомни кучета



Подпомагане на нуждаещи се хора чрез изработка на предмети за продажба в благотворителни базари, опаковане и раздаване на хуманитарна помощ

Дарения

Като компания, която иска да допринесе за положителната промяна, ние гледаме на даренията като на средство за изпълнение на нашите социални и етични отговорности към общността чрез инвестиране и принос към по-големите екосистеми, от които сме част, и чрез подобряване на общественото благосъстояние.

Заедно с фондация ВCause Yettel предлага на служителите си възможността редовно да подкрепят различни каузи чрез дарения. През 2023 г. събраните средства достигнаха 2 685 лв. Допълнително бяха организирани и няколко дарителски кампании в подкрепа на определени служители или организации в нужда, в резултат на които нашите служители събраха общо 8 480 лв. Освен това служителите на Yettel се включиха в две кръводарителски кампании - през пролетта и есента, организирани с помощта на Националния център по трансфузионна хематология.

Сред партньорите на Yettel в доброволческата програма са:

- Съветът на жените бежанки в България
- Фондация „Дечица“
- Фондация „Майко мила“
- Българска хранителна банка
- Приют за бездомни кучета „Every dog matters“
- Природен парк „Витоша“
- Столична община (чрез проекта „Новата гора на София“)
- bTV (чрез проекта „Да изчистим България заедно“)
- Фондация „Конкордия“

Благотворителни базари

С подкрепата на нашите служители беше организиран благотворителен Великденски базар, на който се предлагаха ръчно изработени продукти и храна, приготвена от служители на Yettel. Със събраните средства успяхме да подпомогнем пет фондации - Работилница за бисквитки, JAMBA, Фондация „Пулс“, Ателие „Конкордия“ и Фондация „Нашите недоносени деца“.



Кампании за повишаване на осведомеността за устойчивото развитие

Ние вярваме, че хората са толкова ангажирани с определена тема, колкото са информирани за нея. Що се отнася до устойчивото развитие, информираността е решаваща първа стъпка към ангажиране и промяна на навиците към по-природосъобразен начин на живот. Ето защо даваме приоритет на повишаването на осведомеността относно устойчивия начин на живот и инвестираме сериозно в тази посока.



НАШАТА ЦЕЛ

Да достигнем до 2 500 000 души годишно чрез кампании, повишаващи осведомеността по темата за устойчивото развитие.

Зелената кауза на Yettel

През 2023 г. стартирахме и „Зелената кауза на Yettel“ – месечен бюлетин с 650 850 абонати към юни 2024 г., който помага на потребителите да водят по-устойчив и екологичен начин на живот, чрез идеи за добри практики, които могат да приложат в ежедневието си. Участниците в инициативата „Зелената кауза“ получават тази информация чрез приложението Yettel. Тя обхваща не само темата за рециклирането на стари електронни устройства, но също така предоставя практически съвети за удължаване на живота на мобилните устройства, разумно използване на електроенергия, използване на интелигентни решения, които насърчават кръговата икономика, планиране на устойчиво пътуване и др.



РЕЦИКЛАТОРЪТ на Yettel

РЕЦИКЛАТОРЪТ на Yettel е друга инициатива, която създадохме, за да комуникираме необходимостта от рециклиране на стари устройства. Цветната инсталация наподобява огромно шкафче – препратка към шкафа със стари устройства и кабели, който всеки има в дома си. Посланието към посетителите е да се замислят колко неработеща техника и кабели държат въщи и, вместо да се „затрупват“ или „омоават“ с тях, да ги рециклират. Всеки може да стане част от каузата за по-чисто бъдеще, като предаде ненужните си дребни електроуреди в специално изградените чекмеджета за събиране на електронни отпадъци. Те са оборудвани и с кантар за претегляне, който изчислява колко въглеродни емисии се спестяват от правилното им третиране.

През март 2024 г. инсталацията беше поставена за две седмици на пл. „Св. Неделя“ в София по повод Международния ден на рециклирането. До края на юли тя посети град Пловдив и още три локации в София, сред които Sofia Ring Mall, Sofia Tech Park и Бизнес парк София.

Резултати от март до юли 2024 г.:

Хора, които са видели инсталацията на живо:
218 000

Достигнати чрез социални мрежи и традиционни медии:
800 000

Събрани килограми електронен отпадък:
1 040 кг.

Чрез всички наши инициативи, включително бюлетина и рекламата на „Зелената кауза“, ангажираността в социалните медии и другите комуникационни дейности, успяхме да достигнем до **2 908 343** души по темата за устойчивостта през 2023 г.

Развиваме технологии, които подпомагат устойчивото бъдеще



В Yettel осъзнаваме, че развитието на технологиите не само трансформира света около нас, но и определя посоката, в която ще се развива индустрията ни в бъдеще. Когато говорим за телеком индустрията, тя вече няма да е отговорна само за осигуряване на свързаност - бъдещето носи със себе си и промяна в начина на общуване между хората, как те се свързват и си взаимодействат със света около тях. Ето защо за нас технологиите са основата, върху която се стремим да изградим изключително преживяване за нашите клиенти. Те ни позволяват да предоставяме светкавично бърза скорост при преноса на данни, надеждно мрежово покритие и иновативни услуги, които отговарят на променящите се нужди на потребителите.

Ние разбираме, че за да запазим лидерската си позиция в сектора, трябва да продължим да развиваме потенциала на новите технологии като 5G, Internet of Things (IoT) и изкуствен интелект. Тези инструменти не само ще открият нови възможности пред нас, но и ще ни позволят да предоставим нови нива на свързаност и удобства за нашите клиенти. Но развитието на новите технологии предполага и поемане на още по-голяма отговорност. Ето защо спазваме строги мерки за киберсигурност и полагаме усилия да сме в съответствие с всички регулаторни стандарти, като гарантираме поверителността и сигурността на данните на нашите клиенти. Освен това полагаме усилия и да информираме нашите клиенти и широката общественост по тези теми.

Технологиите са в основата на всичко, което правим. Те ни позволяват да прекрачваме границите на възможното и да предоставяме преживявания, които имат трансформираща сила за хората. Като компания, която е пряко засегната, но и която оказва силно влияние върху цифровата трансформация на нашия сектор, ние съсредоточаваме усилията си в четири основни направления:



Осигуряване на надеждна свързаност 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 надеждна свързаност за всички

В днешния, движен от технологиите свят, достъпът до интернет и телекомуникационни услуги е от изключителна важност за социалното приобщаване на хората и вече се разглежда като част от основните права на човека. Тези услуги ни позволяват да се свързваме помежду си, но също така ни предоставят достъп до нови възможности за работа и пазари както на местно, така и на глобално ниво. Без тази свързаност животът ни би бил сериозно затруднен, много повече, отколкото бихме могли да си представим в миналото.

Осигуряването на покритие и дигиталното приобщаване докосват множество аспекти от живота на хората като тяхната поверителност, образование, включване в дейности по интереси, работа и много други. Като телекомуникационна компания, ние приемаме за наша отговорност да използваме технологичния си опит, за да свързваме хора, да обединяваме общности и да подкрепяме бизнеса. Нашата цел е да гарантираме, че всеки има надежден достъп до интернет чрез подобряване и разширяване на нашите мрежи 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.

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, даваме приоритет на използването на вече изградените мобилни мрежи. Този подход ни позволява да свързваме възможно най-много хора, дори и в силно отдалечените райони.

Съществена тема: Дигитално приобщаване и покритие

В съответствие с нашата цел да направим 5G свързаността достъпна за 85% от българското население, заедно с CETIN започнахме да разгръщаме 5G мрежата в страната през второто тримесечие на 2021 г. В резултат на това от общо 3 250 базови станции, в момента **повече от 1 400 имат инсталирана 5G C-band свързаност**, покривайки почти 70% от населението. Това осигурява мобилна широколентовая услуга със скорост до 1,6 Gbps. По-голямата част от нашите 5G станции работят на честота в C-band.

За да преодолеем дигиталното разделение и да осигурим надеждна свързаност, ние се стремим да постигнем 5G покритие по главните пътища, в селските райони и на закрито. В допълнение към мобилния широколентов достъп, нашата 5G мрежа служи като гръбнак за нашия фиксиран безжичен достъп до интернет (FWA) и телевизионни услуги, предлагайки неограничен, високоскоростен достъп до данни със скорост до 300 Mbps.



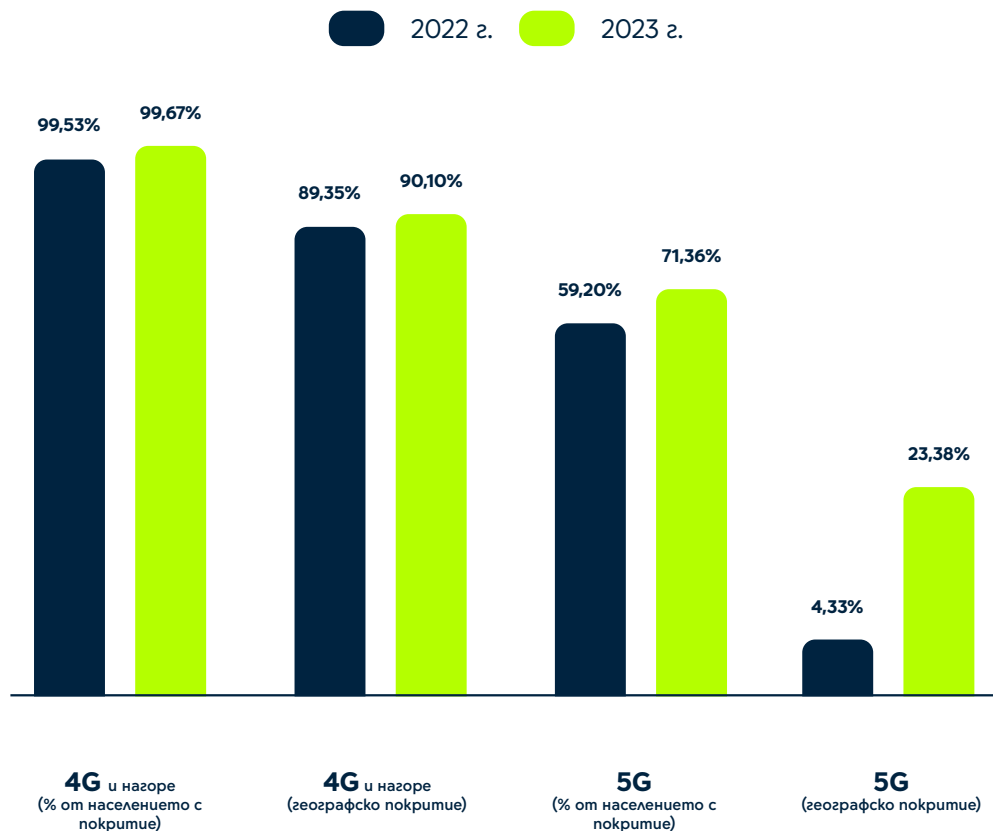
НАШАТА ЦЕЛ

Да направим 5G връзката си 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.

Тези усилия значително разшириха покритието ни както за 4G, така и за 5G мрежи, което ни позволи да постигнем значителен напредък към нашата цел да свържем всички български граждани. Разгледайте интерактивната карта на цялото ни мрежово покритие, като посетите следния [линк](#). Статистика относно покритието на нашите 4G и 5G мрежи можете да намерите в таблицата по-долу.

Покритие на 4G и 5G мрежите ни за 2022 г. и 2023 г.



В началото на 2024 г. мрежата на Yettel бе отличена за **сегма поредна година със сертификата Best in Test**. Получихме признанието за най-надеждна мрежа в България от независимата организация за сравнителен анализ umlaut. Yettel постигна най-добър резултат сред всички мобилни оператори у нас, получавайки оценка от общо 926 от 1000 максимални точки. Телекомът е оценен най-високо и в четирите ключови категории - надеждност, покритие, качество на разговори и времезакъснение. Оценката на umlaut не само ни класира на първо място в страната, но и поставя нашата мрежа сред най-високо оценените в Европа и света.

През 2023 г. покритието на 5G мрежата на Yettel надхвърли 70%. Това допринесе за силното представяне по критерия за надеждност, постигайки 492 от общо 523 точки. Оценката подчертава, че клиентите на Yettel не само са се радвали на добро покритие, но са били обслужвани главно от най-новите технологии - 4G или 5G. Отличното покритие се допълва от висококачествени гласови услуги - приблизително 70% от всички разговори се осъществяват чрез VoLTE, гарантирайки кристално качество на разговорите. На база на този резултат, Yettel зае и лидерска позиция в категорията за качество на разговорите.

4.2 Насърчаваме развитието на дигитални умения

Дигиталното образование сред младото население на България е важна тема в контекста на нарастващата роля на технологиите в образованието и ежедневието. Ниските нива на дигитална грамотност могат негативно да повлияят на способността на човек да е пълноценен участник в обучението в дигитална среда, което води до неравнопоставеност във възможностите за образование, а в дългосрочен план и до ограничени перспективи за кариерно развитие. Но дигиталната грамотност и осведоменост не са важни само в контекста на образованието, тъй като липсата на такива значително увеличава риска за потребителите, и особено за младите хора и децата, от попадане на вредно съдържание и недобронамерени онлайн практики като кибертормоз и измами. И тъй като в днешно време децата прекарват повече време онлайн, шансовете да се сблъскат с тези рискове са още по-големи. Скорошно проучване, което направихме по темата за безопасността на децата онлайн, показва следните тревожни резултати - **50% от децата в България са попадали на неподходящо съдържание в интернет**. Друга тревожна тенденция е, че **повече от една трета от анкетираните деца не знаят как да защитят устройствата си от вируси**. Тези резултати подчертават значимостта на повишаването на осведомеността по темата както сред децата, така и сред техните родители. Ето защо полагаме допълнителни усилия за насърчаване на онлайн безопасността и дигиталното образование чрез различни кампании и проекти.



НАШАТА ЦЕЛ

Да ангажираме 40 000 деца по темата за онлайн безопасността и да помогнем за развитието на дигиталните умения на 10 000 души всяка година.

Програма за безопасен интернет и развитие на дигиталните умения

Приложението Digital Scouts е проект на Yettel, стартирал през 2020 г. В него децата могат да научат повече за онлайн опасностите чрез интерактивна игра. С помощта на приложението децата развиват уменията си за критично мислене и способността да оценяват надеждността на информацията. Сред темите, включени в играта, са онлайн тормоз, защита на пароли, кражба на самоличност, фишинг и др. През 2023 г. кампанията ни за безопасно онлайн сърфиране, осъществена чрез приложението, **гостигна почти 5 000 деца**.

Спечели с Digital Scouts
Знаеш, преди да скролваш



Yettel.

DIGITAL
SCOUTS

Освен това, през 2023 г. нашите партньори от **Центъра за безопасен интернет** и **Клет България** - водещо образователно издателство у нас, разработиха дигитални уроци за деца от 1. до 4. клас за опасностите в интернет, които бяха преподадени от над **400 учители** на повече от **9 000 деца** в училищата в цялата страна.

През изминалата година дадохме старт и на проекта **„Развитие на дигиталните умения в ерата на изкуствения интелект“** - съвместна инициатива на Yettel, фондация **„Заедно в час“** за равен достъп до качествено образование и нейния сайт prepodavame.bg. Като част от проекта организирахме уебинар за гимназиални учители, осигурихме достъп до 3 онлайн обучителни модула и предизвикахме учителите да организират своите ученици в групи и да ги ангажират в проектно-базирано обучение. В инициативата се включиха близо **9 000 гимназисти** и техните учители.

През изминалата година проведохме и **2 кампании в социалните медии**, организирани съвместно с популярни сред погроставащите инфлуенсъри (лидери на мнение в мрежите). Подкрепени от експертите от Центъра за безопасен интернет, инфлуенсърите създадоха образователно и забавно съдържание по теми като онлайн тормоз, фалшиви новини и опасности онлайн, достигайки до над **33 400 младежи**.



През 2023 г. програмата на Yettel за онлайн безопасност и развитие на дигиталните умения постигна следните резултати:

Ангажира **47 812**
деца по темата за онлайн
безопасността

Подобри дигиталните умения
на **12 212** души

През юни взехме участие и в младежкия научен фестивал **Hello Space**, където чрез интерактивни игри доброволци от нашите екипи за защита на личните данни и ESG ангажираха младежите и децата да експериментират и тестват знанията си за поверителността на данните, онлайн заплахите и способността си да различават фалшивите новини.

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

Съществена тема: Развитие на иновациите

Иновациите в телекомуникационната индустрия оказват положително въздействие като подобряват свързаността, подпомагат изграждането на интелигентни градове, подкрепят дистанционните модели на работа и насърчават устойчивото развитие. На свой ред това не само повишава качеството на живот на хората, но също така допринася и за опазването на околната среда, спомагайки за трансформацията към един по-дигитално свързан и екологичен свят. Въпреки значителния напредък в технологичните постижения, належащите обществени и екологични проблеми изискват непрекъснато усъвършенстване и създаване на иновативни технологични решения.

Като водеща компания в телеком индустрията, ние се ангажираме да разработваме иновативни решения, които са от полза както за хората, така и за планетата. Използвайки иновациите като движеща сила, ние си сътрудничим със заинтересованите страни и се стремим да предложим както нови решения, така и непрекъснато да подобряваме настоящите.



НАШАТА ЦЕЛ

Поемаме ангажимент да предоставяме по 1 ново решение всяка година, подкрепяйки бизнеса и обществото в България по пътя към устойчивото бъдеще.



Дигитални решения за нашите клиенти

Използваме огромните възможности на IoT (Интернет на нещата), за да разработваме иновативни, персонализирани решения за нашите клиенти, които отговарят на техните нужди. IoT решенията също така могат да помогнат на бизнеса да се адаптира много по-лесно към все по-честите промени в регулациите и към изискванията на пазара. През 2023 г. разработихме и пуснахме в експлоатация няколко IoT решения за нашите клиенти, с цел да им помогнем да повишат своята ефективност, да подобрят мерките си за безопасност и да намалят бизнес рисковете.

Smart Fleet Management

Smart Fleet Management е цялостно решение, разработено за сектора на общественя транспорт, което позволява визуализация на ценни данни за автопарка в реално време, включително подробности за местоположението, шофьорите, превозните средства, маршрутите, трафика и метеорологичните условия. Комбинирайки данните в реално време с наличните обширни исторически данни, то спомага за създаването на изключително прецизни анализи и модели за бъдещо поведение. С помощта на тези резултати, мениджърите на автопаркове могат не само да спестят разходи, но и да подобрят обслужването на клиентите чрез намаляване на разхода на гориво, минимизиране на времето за престой, автоматизиране на графиците за поддръжка и подобряване на мерките за безопасност, като по този начин също отговорят и на застрахователните изисквания.

Партньорството ни с транспортна компания „Рожен Експрес“, започнало като пилотен проект, е пример за предимствата на решението Smart Fleet Management. Автобусите на фирмата, които се движат по градските маршрути в Смолян, са оборудвани с GPS тракери и различни сензори, отчитащи температурата в салона, поведението на водача и пътната обстановка. Тази услуга подобрява свързаността между системите на превозното средство и персонала, осигурявайки по-добра сигурност и контрол.

Едновременно с това, предлагайки тази услуга, ние допринасяме за постигането на целите, заложили в нашата стратегия за устойчиво развитие. Като предоставяме устойчиви технологични решения, ние помагаме на бизнеса да оптимизира разходите и да управлява процесите с по-голяма прозрачност и отговорност към обществото.

IoT Cold Chain Monitoring

Друга услуга, която стартирахме през 2023 г., е IoT мониторинг на превозни средства, които трябва да поддържат ниска температура, за да запазят качеството на стоките. Тя комбинира различни сензори, които позволяват наблюдение и управление на средата, позволявайки по-гългото запазване на чувствителните към температурата опаковки и тяхното съдържание и намалявайки разхищението на ресурси по веригата на доставките. Тази услуга не само позволява на нашите клиенти да намалят разходите си, но и допринася за отговорното и ефективно използване на ресурсите.



100-те национални туристически обекта в приложението Yettel

От септември 2023 г. инициативата на Българския туристически съюз - Национално движение „Опознай България - 100 национални туристически обекта“ вече е достъпна в дигитален формат чрез мобилното приложение Yettel.

Движението има за цел да запознае туристите с най-впечатляващите планини, природни и исторически забележителности, музеи и паметници, мотивирайки ги да събират печати от всеки обект. Разработката в нашето приложение дигитализира хартиения паспорт за събиране на печати, без да го заменя, а достъпът до приложението е напълно безплатен.

За да спомогне достъпа до инициативата, Yettel стана и първия оператор в България, който отваря мобилното си приложение за всички потребители в цялата страна.

Приложението Yettel включва **профили на всички туристически обекти**, предоставящи важна информация за тях.

Тридесет от тези места са обогатени със **завладяващи аудио истории**, а десет съдържат и **видео истории, създадени от талантиливи български творци**.

Видеоклиповете, специално създадени за този проект, предлагат кратки разкази и интересни факти, като се планира създаването на такива и за останалите обекти. Настоящите видеа се фокусират върху някои от най-популярните и често посещавани дестинации в България.



4.4 Защита на киберсигурността и личните данни

Съществена тема: Киберсигурност и лични данни

Докато дигитализацията продължава да навлиза все повече в нашето ежедневие, заплахите от кибератаки за отделните потребители нарастват както по мащаб, така и по сложност. С течение на времето те стават все по-комплексни, което затруднява потребителите да идентифицират и да се предпазят от опитите за измама.

Същевременно се увеличават и опасенията, свързани с нарушения на сигурността на личните данни, което допълнително излага на риск физическите лица. Ето защо е от изключителна важност за организациите, които съхраняват големи количества лични данни, да прилагат строги мерки за сигурност.

Ние в Yettel насърчаваме развитието на безопасна и сигурна онлайн среда, осъзнаваме задължението си да защитаваме личните данни на клиентите, да гарантираме тяхната поверителност и цялостност и да осигуряваме непрекъснатост на услугите ни. Ангажиментът ни към онлайн безопасността винаги е бил в основата на нашата дейност, като се стремим да отговаряме на най-високите стандарти за защита на личния живот на потребителите и сигурността на данните, насърчавайки отговорни онлайн практики.

Сертификатите, които Yettel притежава, потвърждават нашето съответствие със строгите изисквания и водещите най-добри практики - нашата Система за управление на информационната сигурност е сертифицирана съгласно **ISO/IEC 27001:2013**, Системата за управление на информацията за поверителност е сертифицирана съгласно **ISO/IEC 27701:2019**, 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 определя нужните политики и технически контроли за всички технологични области. В обхвата на системата, и по-специално в Местното ръководство за сигурност, се съдържат специфични изисквания за управление на доставчиците - организирани на дистанционен достъп, организационни и технически изисквания за сигурност, както и препратки към цялостната политика на компанията за управление на доставчиците. За всички договорни отношения с доставчиците компанията взема предвид приложимостта на определените от Системата мерки и задължения, като например, но не само:

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

Право на компанията да извършва или да изисква одити на сигурността, редовни тестове за сигурност и резултати от сканиране на уязвимост.

Задължение на доставчика да извършва мониторинг на сигурността и да докладва редовно резултатите на компанията или да предоставя данни, позволяващи на компанията (или на други партньори или доставчици) да извършват мониторинг на сигурността.

Изисквания за непрекъсваемост на дейността, съобразени и свързани с плановете на компанията, когато е приложимо.

Сигурна 5G мрежа



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

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 личните данни при обработката на данните на нашите клиенти, кандидати за работа, служители, изпълнители и посетители, са описани във вътрешни наръчници. Тези наръчници обхващат области като уведомяване за поверителност, съгласия, 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 съхраняваните такива. При запитвания корпоративните и частните ни клиенти 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.

Оценяваме необходимостта от всички предложени потенциални промени в дейностите по обработване на данни, 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.

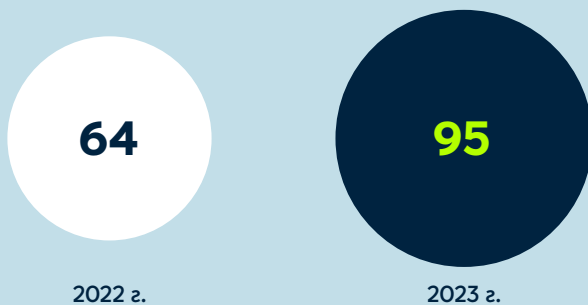
Спазваме строги принципи за документиране на нашите операции по обработка на данни, като използваме дневници, документиране на процесите по вземане на решения, оценяване и други методи, които осигуряват лесното и надеждно проследяване на дейността ни.

Като компания, която предоставя публично достъпни електронни комуникационни услуги, Yettel България е обект на строги законови разпоредби за съхранение 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.

Управление на поверителността на клиентите и защитата на данните

През 2023 г. успешно преминахме нашия годишен вътрешен и външен одит по стандарта ISO 27701. Това подчертава нашата отгаденост към поддържане на надеждна система за управление на поверителността на информацията, която се придържа към международните стандарти и подкрепя нашия ангажимент към отлични постижения в областта. Осъзнавайки критичността на спазването на поверителността в цялата ни верига на доставки, допълнително засилихме и усилията си в тази област. През 2023 г. проведохме 95 оценки на доставчици по темата, което е значително увеличение спрямо 64-те оценки, извършени през 2022 г.

Брой оценки на доставчици през 2022 г. и 2023 г.



Този процес на надлежна проверка гарантира, че нашите доставчици и партньори отговарят на високите ни стандарти за защита на данните и спазване на поверителността.

Разполагаме и с механизъм, който позволява структурирано докладване на проблеми, свързани със защитата на данните. Всички подобни оплаквания се докладват на длъжностното лице и екип „Защита на личните данни“. Те от своя страна докладват на главния директор „Корпоративна политика“ на Yettel България, който повдига тези въпроси пред главния изпълнителен директор на компанията при необходимост.

През 2023 г. идентифицирахме общо 145 основателни оплаквания относно нарушения на поверителността на клиентите.

Основателни оплаквания



Девет от тези жалби са погасени от регулаторни органи, 34 са стартирани във вътрешните ни канали, докато останалите 102 идват от външни страни.



Третираме всички оплаквания, свързани с поверителността, с най-голяма сериозност и се стремим да подобряваме практиките си, когато е необходимо. Прилагаме множество технически и организационни мерки, на база оценка на риска, за предотвратяване и справяне с нарушенията на поверителността на клиентите. Част от тези мерки включват прилагане на по-строги процеси за проверка на самоличността при осъществяване на продажби както при директно обслужване на клиенти, така и в дигиталните канали; изпращане на известия за случили се събития като подписване на договори или лизинг на устройства; изискване на допълнително удостоверяване при чувствителни транзакции; налагане на тежки дисциплинарни мерки към служители, които нарушават политиките за поверителност; постоянен мониторинг на потенциални заплахи и рискове за поверителността на клиентите.

Вярваме, че е важно нашите служители да разполагат с нужните знания и умения, за да са в състояние да подкрепят нашите цели за защита на личните данни. **Затова през 2023 г. включихме шест нови модула към програмата ни с онлайн обучения, а именно:**

Основи на защитата на данните

Поверителност при управление на доставчици

Международни трансфери на данни

Поверителност в отдел „Човешки ресурси“ и процеса на подбор на персонал

Обработка на съгласията за поверителност

Навременна реакция при нарушения на сигурността на личните данни

Целта на тези модули бе да предоставят практическа информация относно различните аспекти на поверителността на данните и нашите политики. Нашите служители посветиха общо 1 435 часа на тези обучения, демонстрирайки готовността за учене през целия живот и непрекъснато усъвършенстване. Освен това всички наши служители имат достъп до онлайн ресурси и насоки за работа с лични данни.

През 2023 г. **не** открихме нарушения на сигурността на личните данни, които да подлежат на докладване.



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 с бизнес целите ни и стремежите ни за развитие в дългосрочен план е възможно само ако нашите служители са истински ангажирани с нашите ESG инициативи. Ето защо насочваме усилията си върху развитие на знанията им по темата и насърчаваме активното участие на нашите ключови заинтересовани страни – както вътрешни, така и външни, за да ги ангажираме в нашата мисия за устойчивост.

НАШИТЕ ЦЕЛИ



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

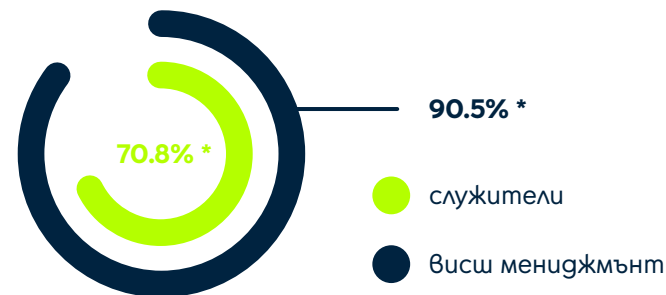


Да разработим план за ангажиране на доставчиците по темата за устойчивото развитие до края на 2024 г.

ESG обучения

Продължихме нашата добра практика да запознаваме всички нови служители с нашата Стратегия за устойчиво развитие като част от задължителната ни **програма с въвеждащи обучения**, а чрез сесиите ни по темата успяваме да подчертаем важността на устойчивото развитие, което е неразделна част от бизнеса на Yettel. През годината стартирахме и програмата ни за **онлайн обучение по ESG**, състояща се от 5 модула, обхващащи различни аспекти на темата. Два от петте модула бяха успешно приключени до края на 2023 г., а пълният курс беше завършен от нашите служители през юни 2024 г. със следните резултати:

Успешно завършили курса



* Процентното изчисление изключва служители в дългосрочен отпуск.

ESG обучение за висшия мениджмънт

Освен това през май 2023 г. **82% от нашия висш мениджмънт** се включи в обучение, специално разработено от нашите партньори от PwC България, което обхващаше темите за създаване и прилагане на стратегия за устойчивост и докладване на устойчивостта. По време на обучението бяха засегнати и теми като намаляване на въглеродния отпечатък на компанията и кръгова икономика. Обърнахме внимание и на значението на оценката и мониторинга на социалното въздействие на нашата компания, ролята ни в опазването на човешките права на нашите служители и подизпълнители по веригата на стойността. Целите на обучението включваха:

Задълбочаване на знанията по темата за устойчивото развитие

По-добро разбиране на това как темите за устойчивото развитие са свързани с бизнеса ни, както и самия Yettel бранд

Запознаване с въздействието на ESG политиките върху бизнеса ни

Обсъждане на начините, по които висшия мениджмънт може да допринесе за развитието на стратегията за устойчиво развитие чрез ежедневната си работа

ESG Академия

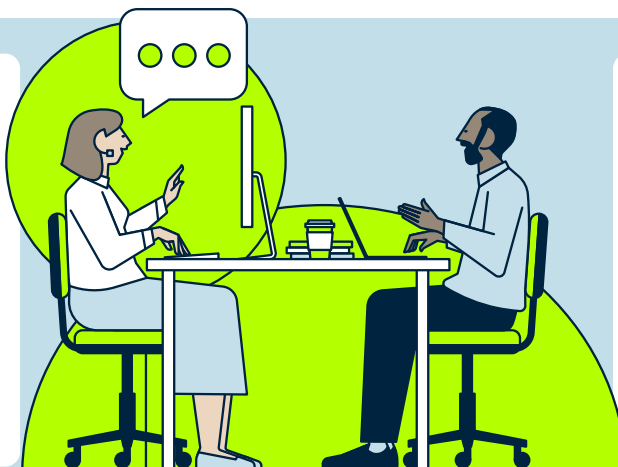
ESG Академията е съвместен проект между Yettel и **Стопанския факултет на СУ „Св. Климент Охридски“**, в резултат от амбицията ни да въведем специфично обучение по устойчиво развитие за служителите ни, ангажирани с темата. През 2023 г. 14 служители от различни отдели в компанията, които работят на ключови за изпълнението на стратегията за устойчиво развитие роли, завършиха ESG Академията. Те приключиха успешно всички 7 модула от интензивния курс, обхващащи темите „ESG подход в управлението“, „ESG отчетност и изисквания към докладваните данни“, „Енергийна и климатична политика“, „Адаптиране към промените в климата“, „Зелена и кръгова икономика“, „Социалният стълб на устойчивостта“ и „Партньорства за устойчиво развитие“. Академията предостави на участниците ценни знания, спомагащи за това те да увеличат своя положителен принос за постигането на Стратегията за устойчиво развитие на Yettel.



5.1 Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба

Ние в Yettel се ангажираме да спазваме най-високи стандарти що се отнася до темите етика, почтеност и професионално поведение, както и да гарантираме защитата на човешките права в сферата ни на влияние. Затова извършваме редовен преглед с цел идентифициране и последващо управление на реалните и потенциалните ни въздействия върху правата на човека. С него се стремим да намалим рисковете по цялата верига на стойността. Вярваме, че доброто корпоративно управление и етичните бизнес практики играят решаваща роля за насърчване защитата на човешките права в контекста на бизнес дейностите. Стабилната рамка за корпоративно управление подкрепя етични практики като справедливо заплащане, безопасни условия на труд и недопускане на дискриминация, допринасяйки за защитата на правата на човека на работното място.

Нашата компания не толерира никаква форма на корупция, тъй като смятаме, че тя представлява заплаха за отговорните бизнеси и общества по целия свят, нарушава конкуренцията и уронва репутацията. Успехът ни се гради върху качествените услуги, които предоставяме, както и благодарение на усилията на нашите ангажирани служители, а не на база неетични дейности.



Съществени теми: Корпоративно управление и Защита на правата на човека

Етичен кодекс. Основополагащи принципи и ценности

Водещ документ, който определя бизнес поведението в компанията, е Етичният кодекс, приет от Съвета на директорите на Yettel България. Той се прилага за всички служители на Yettel, като насърчава честното и етично поведение при изпълнение на ежедневните дейности на дружеството. Етичният кодекс е неразделна част от ангажимента на Yettel за прилагане на най-високи стандарти на етика, почтеност и професионално поведение и предоставя рамка за тълкуване на всички други вътрешни разпоредби на Yettel и PPF Telecom Group.

Ние приветстваме различията в уменията, опита, възгледите и мненията, защото те обогатяват екипите ни. Предоставяме равни възможности и не дискриминираме въз основа на раса, цвят на кожата, пол, сексуална ориентация, възраст, религия или друг статус.

Не позволяваме принудителен или незаконен труд, физически или психически тормоз, сплашване или унижително отношение.

Стремим се да си сътрудничим коректно и открито с институциите. Уважаваме тяхната независимост и безпристрастност и никога не се опитваме да влияем на решенията им по незаконен начин.

Винаги действаме в най-добрия интерес на Yettel, като целим решенията, които взимаме в процеса на работата ни, да бъдат обективни. Наясно сме, че ситуации като инвестиране в други конкурентни компании, семейни отношения или приятелства с доставчици възпрепятстват или биха могли да възпрепятстват служителите при вземането на решения в най-добър интерес на Yettel и застрашават или биха могли да застрашават обективните действия на нашите служители. В такива ситуации прозрачността е ключът към изграждането на доверие и демонстриране на обективност на действията. За да постигнем това, служителите ни са окуражени да обсъждат всички потенциални ситуации на конфликт на интереси с прекия си ръководител или служителя по етика и съответствие. Допълнително, роднини или лица, които се намират в родствена връзка, не могат да работят в йерархична връзка в компанията. Съгласно правилата на компанията служителят по етика и съответствие и директорът на съответния екип трябва да оценят разкриването на интереси от всякакъв вид и да определят последващите действия.



Освен това, PPF Telecom Group вече е част от **Глобалния договор на ООН (UNG)** - доброволна инициатива, насърчаваща бизнеса и организациите по целия свят да приемат устойчиви и социално отговорни политики и практики. Стартирала през 2000 г., тя има за цел да приведе бизнес операциите и стратегиите в съответствие с десет общоприети принципа в областите правата на човека, труда, околната среда и антикорупцията. С участието си в Глобалния договор на ООН, PPF Telecom Group се ангажира да прилага тези принципи в своите сфери на влияние и да докладва публично за постигнатия напредък.

Поставяме приоритет върху управлението на устойчивото развитие, като насърчаваме и поддържаме високи стандарти на социална и екологична устойчивост и бизнес етика в цялата ни верига на стойността, поради което се ангажираме и изискваме от всички наши доставчици да спазват принципите, изложени в нашия **Кодекс за поведение на доставчиците**.

Най-важният ни вътрешен документ в тази област е **Политиката за етика и съответствие**, която се основава на **Етичния кодекс**. Както всички други вътрешни документи, 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 покриване на разходите за пътуване/настаняване. Всички подобни случаи се одобряват по надлежащия ред и се вписват в специален вътрешен регистър, поддържан от служителя по етика и съответствие.



През 2023 г. **две операции бяха оценени за рискове, свързани с измама или корупция**, поради заключението, че носят по-висок риск в сравнение с други операции - отделите „Продажби“ и „Снабдяване“, както и свързаните с тях бизнес дейности.

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. Затова през 2023 г. **проведохме три обучения за борба с корупцията**, където правилата за етика и съответствие бяха обсъдени по време на семинари с ръководството на отдел „Продажби“ и отдел „Бизнес продажби“. В допълнение към това бяха проведени **информационни сесии** за новоприсъединили се колеги и за управители на магазини, за да се информират за политиката на Yettel относно подкупите, корупцията, етиката, поверителността и информационната сигурност.

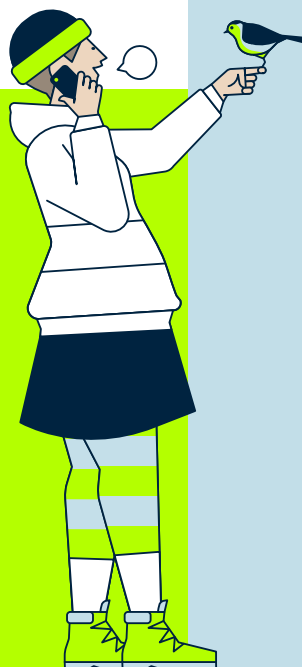
През отчетния период имаме **0** докладвани значителни случая* на неспазване на законите и разпоредбите.

* Както и в предходните два отчетни периода, за значителни случаи на несъответствие се считат случаите, при които на Yettel България е наложена административна глоба в размер на или над 50 000 лв. от компетентен орган.

Канал за подаване на сигнали

Възможността за докладване не е просто вътрешно или законово изискване - тя е от основно значение за осигуряването на прозрачна и отговорна корпоративна култура, както и на етична работна среда. Ето защо в Yettel създадохме защитен вътрешен канал за докладване, т.н. гореща линия. Всеки служител може да изрази своето притеснение или да докладва за потенциално нарушение на отдела по етика и съответствие по някой от следните начини: имейл до compliance@yettel.bg, свързвайки се със служителя по етика и съответствие по телефона или организирайки лична среща с него. Ние насърчаваме служителите ни да докладват за всяко подозрение за нарушение на Етичния кодекс, всички други вътрешни правила на Yettel България и приложимите законови разпоредби.

Всички служители имат възможност и се насърчават да изразяват мнение или да докладват за всяко подозрение за нарушение на Етичния кодекс, всички други вътрешни правила на Yettel България и приложимите законови разпоредби.



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. Нашият вътрешен канал отговаря на изискванията на Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения. Допълнителна информация е публикувана на корпоративната уеб страница на Yettel [myk](#).

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. Информацията за каналите за подаване на сигнали на нередности се предоставя на всички нови служители като част от стандартния процес на въвеждане в компанията.

През 2023 г. са **регистрирани общо 4 случая** на подадени сигнали по различни канали - като горещата линия compliance@yettel.bg, чрез формата за контакт на корпоративния уебсайт, по телефона или чрез 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 2023 г. отделът по етика и съответствие в Yettel **не е получил нито един сигнал и не е разследвал случаи на подкуп**. Също така **няма потвърдени случаи, свързани с корупция, и няма доказани случаи на подкупи**, както и няма потвърдени случаи, при които служители в компанията са били уволнени или дисциплинарно наказани на база случаи, свързани с корупция или подкупи.

5.2 Устойчиви вериги на доставки

Съществена тема: Устойчиви вериги на доставки

Фокусът ни е насочен не само към въздействието върху околната среда и обществото, произтичащо от нашите собствени операции, но и от операциите по веригата ни за доставки. Вярваме, че като водеща в телекомуникационния сектор, носим отговорност да включим нашите доставчици в стремежа ни към по-устойчиво бъдеще и да гарантираме, че работим само с доставчици, които споделят нашите ценности, цели и стандарти. Като част от тези усилия през 2023 г. финализирахме нашия **Кодекс за поведение на доставчиците**, който ни помага да установим, насърчим и поддържаме високи стандарти на социална и екологична устойчивост и бизнес етика в цялата ни верига на снабдяване. Yettel изисква от всички свои доставчици да спазват принципите, изложени в Кодекса за поведение на доставчиците.

Винаги извършваме **проверка на интегритета на нашите основни доставчици**. Тази проверка служи като мярка за намаляване на риска, като ни помага да идентифицираме и избегнем потенциални рискове, свързани с прекъсвания на веригата за доставки, неспазване на закони и регулаторни изисквания, неетични практики и уронване на репутацията.



Надлежна проверка на доставчиците

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, 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 или преследвани, осъждани или лишавани от права на база случаи на корупция, пране на пари, връзки с терористични организации, нарушения на правата на човека или участие в организирана престъпност. Тези области са от съществено значение, за да се гарантира, че Yettel България 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 (включващи 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 гарантираме, 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 извън нашия контрол. Въпреки това се ангажираме да въвлечем още повече бизнес партньорите си и разработваме план за ангажиране на доставчиците, който ще е основа за популяризиране и съгласуване на нашите ценности по теми като изменение на климата, околна среда, етика, здраве и безопасност и управление на продуктите.

През 2024 г. планираме да разширим нашата политика за устойчивост, включвайки и нашите доставчици. Доставчици, които вече са приели нашия Кодекс за поведение на доставчиците и са идентифицирани като потенциално рискови въз основа на държавата, в която работят, и вида на предоставения продукт или услуга, ще бъдат поканени да предоставят доказателства за своите политики и напредък в онлайн платформа за събиране на данни за устойчивостта. Чрез платформата ще можем да оценим практиките, споделени от нашите доставчици, в следните области:



Опазване на околната среда и въглероден отпечатък



Здраве и безопасност на работното място



Спазване на човешките права



Отговорност в тяхната верига на доставки



Борба с подкупи и корупция



Етика и съответствие

Допълнителна бизнес информация



Yettel България е активен член на следните организации:



Световната асоциация на мобилните оператори (GSMA)



Агенцията на Европейския съюз за киберсигурност (ENISA)



Американската търговска камара в България



Конфедерация на работодателите и индустриалците в България, като Yettel участва и в ESG Committee на Конфедерацията



Асоциация на телекомуникационната индустрия в България



Български форум на бизнес лидерите



Германо-българска индустриално-търговска камара



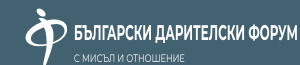
Френско-българска търговско-промишлена камара



Българска асоциация за управление на хора



Българска асоциация по информационни технологии



Български дарителски форум

6.1 Верига на стойността на Yettel България

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

Yettel България	
CETIN Group (мрежови доставчик)	
Проучване и развитие	Изследователската и развойна дейност на предлаганите от нас продукти е извън контрола на Yettel и е в обхвата на нашите доставчици. Говорейки за нашите услуги, ние вземаме предвид нуждите и обратната връзка, получена от нашите частни и бизнес клиенти. Поставили сме си цел да разработваме решения, които подкрепят нашите клиенти по пътя към устойчивостта. Ангажираме се да използваме пълния потенциал на IoT, за да създадем иновативни решения за нашите клиенти. Пример за това са двете ни най-нови решения - Smart Fleet Management, който предлага визуализация на данни за автопарка в реално време, и Cold Chain Monitoring, услуга за мониторинг на превозни средства, които трябва да поддържат ниска температура, за да запазят качеството на стоките.
Доставка на материали	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. Определени 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. Планираме да установим политики и процедури, които ще ни позволят да отворим диалог с нашите ключови доставчици по отношение на привеждането в съответствие на ценностите относно изменението на климата, околната среда, етиката, здравето и безопасността и управлението на продуктите.
Опаковки	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. 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 ни за ангажиране.
Основна дейност/Операции/Развитие на мрежи	Нашата основна дейност - осигуряване на гостъп 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 гарантира, че нашата мрежа се захранва от възобновяема електроенергия. 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. 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.
Маркетинг и продажби	Осъзнавайки значението на нашите маркетингови практики, ние използваме възможността, предоставена от различните комуникационни канали, които използваме. 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.
Доставка на услуги и продукти	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. В допълнение към използването на възобновяема енергия за повечето от магазините и мрежата, заедно с нашия мрежов доставчик CETIN, следваме всички свързани с мрежата правила и разпоредби и работим за постигане на още по-добра мрежова енергийна ефективност.
Услуги и продукти	Тъй като продуктите ни продължават живота си с нашите клиенти, ние се стремим да повишим осведомеността им относно правилното използване на всички устройства. Освен това чрез услугите на нашия собствен сервиз ние помагаме на клиентите си да удължат живота на своите устройства. В тази връзка също създадохме програми за събиране на електронни отпадъци.

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“

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 100% от висшия мениджмънт на компанията да премине през задълбочена програма за обучение по темата устойчиво развитие до края на 2023 г., като изпълнението на плановете беше стартирано през 2022 г. Като част от този план досега **двама от представителите на висшия ръководен орган вече са завършили успешно ESG Академията** в партньорство със СУ „Свети Климент Охридски“. Освен това организирахме и ежедневно **ESG обучение** с нашите партньори от PwC, пригодено за нуждите и отговорностите на членовете на нашия мениджърски екип. Отделно, през 2023 г. се проведе и **обучение на висшия мениджмънт по темата за неосъзнатите преграждъци**.

Освен главен изпълнителен директор и председател на борда на Yettel България, Джейсън Кинг е също и член на Управителния съвет на Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България. Михаела Калайджиева, главен директор „Корпоративна политика“ на Yettel България, е и активен член на Управителния съвет на Асоциацията на телекомуникационната индустрия в България.

Състав на лидерския екип по пол	Мъже	5
	Жени	2

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 2023 г. имаме общо 2 131 служители, от които 63% са жени, а 37% са мъже. Нашите колеги заемат роли, свързани с работата с клиенти, технологични и административни позиции. Полагат се всички необходими грижи те да работят в безопасни условия и правата им да бъдат гарантирани.

Брой служители в Yettel България							
2022 г.				2023 г.			
Брой служители							
2 035				2 131			
мъже	698	жени	1 337	мъже	780	жени	1 351
Работещи на пълно работно време							
2 017				2 107			
мъже	692	жени	1 325	мъже	768	жени	1 339
Работещи на непълно работно време							
18				24			
мъже	6	жени	12	мъже	12	жени	12

Служители в Yettel България спрямо типа на договора (2023 г.)							
Служители, работещи на постоянни трудови договори				Служители, работещи на временни трудови договори			
1 960				171			
мъже	706	жени	1 254	мъже	74	жени	97

6.4 Икономическо представяне

Като социално отговорна компания ние се стараем да мултиплицираме икономическите ползи, произтичащи от развитието на нашия бизнес в България. Бизнес дейностите на Yettel допринасят за икономическия растеж в държавата, създават работни места, генерират приходи (включително към държавата под формата на платени данъци), допринасят за инвестициите и иновациите, както и за развитието на инфраструктурата, създавайки стойност както към регионите, в които работим, така и към цялата страна и нейните жители.

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

Пряка икономическа стойност, генерирана и разпределена през 2022 г. и 2023 г. (в хиляди лева)

Задържана икономическа стойност	2022 г.	2023 г.
		5 723
Разбивка		
Генерирана икономическа стойност	894 377	985 252
Нетни приходи	893 678	982 641
Други оперативни приходи	699	2 611
Разпределена икономическа стойност	888 655	919 122
Към доставчици	607 063	682 552
Към служители	58 353	71 103
Към доставчици на финансиране (капитал)	175 000	87 947
Към държавния бюджет от които лицензи за честотен спектър	48 122 25 093	77 348 53 498
Към обществото	117	171

През 2022 г. Yettel генерира пряка икономическа стойност от 894 милиона лева и разпредели икономическа стойност от над 888 милиона лева. Съответно запазената стойност на компанията е 5,723 млн. лв., а даренията към общността са на стойност 117 000 лв., което представлява 2,05% от задържаната икономическа стойност за 2022 г.

През 2023 г. Yettel генерира пряка икономическа стойност от над 985 млн. лв. и разпредели икономическа стойност на обща стойност над 919 млн. лв. Следователно запазената стойност е 66,130 милиона лева. Даренията към общността за годината възлизат на 171 000 лв., което представлява приблизително 0,25% от задържаната икономическа стойност за 2023 г.

През отчетния период получихме финансова помощ от правителството на обща стойност 210 554 лв. (без ДДС).

GRI Индекс таблица

Декларация за ползване

Yettel България докладва информацията, цитирана в тази GRI индекс таблица, за периода от 1-ви януари 2023 г. до 31-ви декември 2023 г., позовавайки се на GRI стандартите.

Използван GRI 1

GRI 1: Foundation 2021

Съществени Темы	GRI Стандарт	Раздел	Страница	Коментар
Универсални стандарти GRI 2	GRI 2-1 Информация за организацията	За Yettel	5	
	GRI 2-2 Дружества, включени в доклада за устойчиво развитие	За Yettel	6	
	GRI 2-3 Период на доклада, честота на докладване, контактна информация	За доклада	4	
	GRI 2-4 Препубликуване и актуализация на данни за предишни периоди	Енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии	20, 21	
	GRI 2-5 Услуги по предоставяне на независима външна увереност	-	-	В процес на изготвяне.
	GRI 2-6 Дейности, верига за създаване на добавена стойност и други бизнес отношения	За Yettel, Верига на стойностите на Yettel България	5, 6, 71	
	GRI 2-7 Служители	Многообразие и приобщаване, Служители	32, 33, 34, 73	
	GRI 2-8 Служители, които не са пряко наети от организацията	Пропуснато	Пропуснато	Информацията не е налична.
	GRI 2-9 Управленска структура и състав на ръководния орган	Управленска структура и състав	72, 73	
	GRI 2-10 Номиниране и подбор на ръководния орган	Управленска структура и състав	72, 73	

Съществени Темы	GRI Стандарт	Раздел	Страница	Коментар
Универсални стандарти GRI 2	GRI 2-11 Председател на най-висшия ръководен орган	Управленска структура и състав	72	
	GRI 2-12 Роля на най-висшия ръководен орган при надзора на управлението на въздействията	Нашата стратегия, Как управляваме устойчивостта, Оценка на съществеността и съществени теми	7, 11, 16, 17	
	GRI 2-13 Делегиране на отговорност за управление на въздействията	Нашата стратегия, Как управляваме устойчивостта, Оценка на съществеността и съществени теми	7, 11, 16, 17	
	GRI 2-14 Роля на най-висшия ръководен орган при отчитане на устойчивостта	Как управляваме устойчивостта, Оценка на съществеността и съществени теми	11, 16	
	GRI 2-15 Конфликт на интереси	Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба	64, 65, 66	
	GRI 2-16 Споделяне на критични опасения с ръководния съвет	Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба	67	
	GRI 2-17 Колективни познания на висшия ръководен съвет	Управленска структура и състав	72, 73	
	GRI 2-18 Оценка на представянето на висшия ръководен съвет	Пропуснато	Пропуснато	Информацията е поверителна и не се оповестява.
	GRI 2-19 Политика за възнагражденията	Равенство между половете	36, 37	
	GRI 2-20 Процес по определяне на възнагражденията	Равенство между половете	36, 37	

Съществени Темы	GRI Стандарт	Раздел	Страница	Коментар
Универсални стандарти GRI 2	GRI 2-21 Годишен общ коефициент на компенсациите	Пропуснато	Пропуснато	Информацията е поверителна и не се оповестява.
	GRI 2-22 Стратегия за устойчиво развитие	Нашата стратегия	8	
	GRI 2-23 Основни политики, следвани в компанията	Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба	64, 65, 66	
	GRI 2-24 Внедряване на политики в компанията	Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба	64, 65, 66	
	GRI 2-25 Процеси за ограничаване на негативните въздействия	Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба	64, 65, 66	
	GRI 2-26 Механизъм за подаване на сигнали	Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба	67	
	GRI 2-27 Спазване на нормативната уредба	Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба	64, 65, 66	
	GRI 2-28 Членства в организации	Допълнителна бизнес информация	70	
	GRI 2-29 Ангажиране на заинтересованите страни	Нашата стратегия, Ангажираност на заинтересованите страни, Оценка на съществеността и съществени теми	9, 14, 15, 16, 17	
	GRI 2-30 Колективни трудови договори	Пропуснато	Пропуснато	Не е приложимо
Универсални стандарти GRI 3	GRI 3-1 Процес за определяне на значимите теми	Оценка на съществеността и съществени теми	16, 17	
	GRI 3-2 Матрица на съществеността	Оценка на съществеността и съществени теми	17	Анализът е завършен през 2024г., а резултатите от него ще бъдат публикувани в следващия доклад на компанията

Съществени Темы	Topic-Specific Standard	Раздел	Страница	Коментар
	GRI 201 Икономическо представяне			
	3-3 Управление на съществената тема	Икономическо представяне	74	
	201-1 Генерирана и разпределена пряка икономическа стойност	Икономическо представяне	74	
	201-2 Финансови последици и груги рискове и възможности, свързани с изменението на климата	Пропуснато	Пропуснато	Анализът е завършен през 2024г., а резултатите от него ще бъдат публикувани в следващия доклад на компанията
	201-3 Задължения по планове с дефинирани доходи и груги пенсионни планове	Равенство между половете	36, 37	
	201-4 Финансова помощ, получена от правителството	Икономическо представяне	74	
Дигитално приобщаване и покритие	GRI 203 Непреки икономически въздействия			
	3-3 Управление на съществената тема	Осигуряваме надеждна свързаност за всички	52, 53	
Развитие на иновациите	203-1 Инвестиции в инфраструктура и услуги	Дигитално приобщаване и покритие; Разработваме дигитални решения, които помагат на обществото и околната среда	53, 56, 57	
	203-2 Значителни непреки икономически въздействия	Дигитално приобщаване и покритие; Разработваме дигитални решения, които помагат на обществото и околната среда	53, 56, 57	

Съществени Темы	GRI Стандарт	Раздел	Страница	Коментар
Корпоративно управление Защита на правата на човека	GRI 205 Борба с корупцията			
	3-3 Управление на съществената тема	Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба	64, 65, 66	
	205-1 Оценка на риска, свързан с корупцията	Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба	66	
	205-2 Комуникация и обучения за политиките и процедурите за борба с корупцията	Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба	66	
	205-3 Потвърдени случаи на корупция и предприети действия	Корпоративно управление, бизнес етика, спазване на нормативната уредба	67	
Климатични промени	GRI 302 Консумация на енергия			
	3-3 Управление на съществената тема	Енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии	20	
	302-1 Потребление на енергия в организацията	Енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии	21	
	302-2 Потребление на енергия извън организацията	Нашите инициативи за декарбонизация	23	
	302-3 Енергиен интензитет	Енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии	21	
	302-4 Намаляване на потреблението на енергия	Енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии	21, 23	
	302-5 Намаляване на енергийните нужди за продуктите и услугите	Енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии	21	

Съществени Темы	GRI Стандарт	Раздел	Страница	Коментар
Климатични промени	GRI 305 Емисии на парникови газове			
	3-3 Управление на съществената тема	Енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии	20	
	305-1 Директни емисии на парникови газове (Обхват 1)	Енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии	22	
	305-2 Индиректни емисии на парникови газове (Обхват 2)	Енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии	22	
	305-2 Други индиректни емисии на парникови газове (Обхват 3)	Енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии	22	
	305-4 Интензитет на емисиите на парникови газове	Енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии	22	
	305-5 Намаляване на емисиите на парникови газове	Енергия, парникови газове и други замърсяващи въздуха емисии, Нашите инициативи за декарбонизация	22, 23	
	305-6 Емисии на озоноразрушаващи вещества (ОРВ)	Пропуснато	Не е приложимо	
	305-7 Емисии от азотни оксиди (NOx), серни оксиди (SOx) и др. съществени замърсители	Пропуснато	Не е приложимо	
Управление на отпадъците и кръгова икономика	GRI 306 Отпадъци			
	3-3 Управление на съществената тема	Управление на ресурси и отпадъци от дейността на компанията	24	
	306-1 Генериране на отпадъци и значителни въздействия, свързани с отпадъците	Управление на ресурси и отпадъци от дейността на компанията	24, 25, 26, 27	
	306-2 Управление на значителните въздействия, свързани с отпадъците	Управление на ресурси и отпадъци от дейността на компанията	24, 25, 26, 27	
	306-3 Генерирани отпадъци от дейността	Управление на ресурси и отпадъци от дейността на компанията	27	
	306-4 Предадени за рециклиране и преизползване отпадъци	Управление на ресурси и отпадъци от дейността на компанията	27	
	306-5 Отпадък, насочен към депониране	Управление на ресурси и отпадъци от дейността на компанията	27	

Съществени Темы	GRI Стандарт	Раздел	Страница	Коментар
Здравословни и безопасни условия на труд	GRI 403 Здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ)			
	3-3 Управление на съществената тема	Здраве и безопасност на работното място	43	
	403-1 Система за управление на здравето и безопасността при работа	Здраве и безопасност на работното място	43	
	403-2 Оценка на риска и разследване на инциденти	Здраве и безопасност на работното място	43	
	403-3 Служби по трудова медицина	Здраве и безопасност на работното място	43	
	403-4 Ангажимент на служителите, консултации и комуникация, свързани със ЗБУТ	Здраве и безопасност на работното място	43, 44, 45	
	403-5 Обучения по здраве и безопасност на работното място	Здраве и безопасност на работното място	43	
	403-6 Насърчаване на здравето на служителите	Здраве и безопасност на работното място	44, 45	
	403-7 Предотвратяване и смекчаване на въздействията, пряко свързани с работата, върху здравето и безопасността на работниците	Здраве и безопасност на работното място	43, 44, 45	
	403-8 Служители, обхванати от Системата за управление на ЗБУТ	Здраве и безопасност на работното място	43	
	403-9 Наранявания, резултат от работния процес	Здраве и безопасност на работното място	43	
403-10 Влошено здраве в следствие на работния процес	Здраве и безопасност на работното място	43		

Съществени Темы	GRI Стандарт	Раздел	Страница	Коментар
Трудови практики и развитие на служителите	GRI 404 Обучение и образование			
	3-3 Управление на съществената тема	рудови практики и запазване на заетостта	38	
	404-1 Среден брой часове за обучение на служител годишно	рудови практики и запазване на заетостта	42	
	404-2 Програми за повишаване на уменията на служителите	рудови практики и запазване на заетостта	38, 39, 40, 41, 42	
	404-3 Процент на служителите, които получават редовен преглед на представянето	Равенство между половете	37	
Разнообразие и приобщаване	GRI 405 Многообразие и равни възможности			
	3-3 Управление на съществената тема	Равенство между половете	28	
	405-1 Многообразие на управителния орган и служителите	Равенство между половете	32, 33, 34	
	405-2 Съотношение между основната заплата и възнаграждението на жените и мъжете	Пропуснато	Пропуснато	Възнагражденията, които предоставяме на служителите си, са дефинирани на база вида извършена работа, средното възнаграждение на пазара за дадена позиция, както и съответния клас. Следваме принципа на равно заплащане за равен труд (част от чл.243 от българския кодекс на труда), а нашите системи и процеси не допускат различия между мъжете и жените.
	GRI 406 Негопускане на дискриминация			
	406-1 Случаи на дискриминация и предприети коригиращи действия	Равенство между половете	35	

Съществени Темы	GRI Стандарт	Раздел	Страница	Коментар
Достъпност на продуктите и услугите, отговорност към клиента	GRI 416 Здраве и безопасност на клиентите			
	3-3 Управление на съществената тема	Мобилни телекомуникационни технологии и обществено здраве	46, 47	
	416-1 Оценка на въздействието на продуктите и услугите върху здравето и безопасността	Мобилни телекомуникационни технологии и обществено здраве	46, 47	
	416-2 Случаи на несъответствие по отношение на въздействието на продуктите и услугите върху здравето и безопасността	Мобилни телекомуникационни технологии и обществено здраве	47	
Киберсигурност и защита на личните данни	GRI 418 Управление на поверителността на клиентите			
	3-3 Управление на съществената тема	Защита на киберсигурността и личните данни	58, 59, 60, 61	
	418-1 Основателни оплаквания, свързани с нарушаване на неприкосновеността на личния живот на клиентите и загуба на техни данни	Защита на киберсигурността и личните данни	60, 61	
Докладваме и по следните съществени за Yettel теми, които не са покрити от стандартите на GRI:				
Местни общности	3-3 Управление на съществената тема	Устойчивост за нашите общности	48, 49	
Устойчиви вериги на доставки	3-3 Управление на съществената тема	Устойчиви вериги на доставки	68, 69	

Yettel.