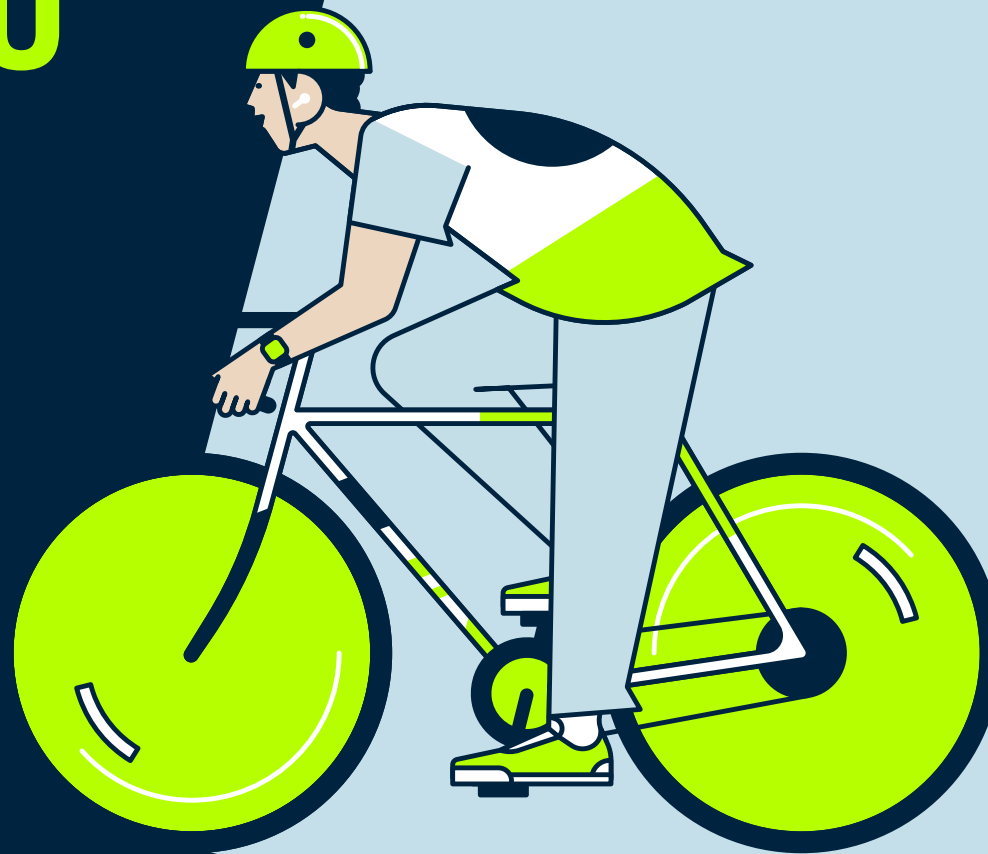


Izveštaj o održivom poslovanju 2022.



Yettel.

Srbija

Povezani da napravimo razliku

Sadržaj

1. Održivost u Yettelu	4	4. TEHNOLOGIJA: Ubrzanje razvoja tehnologije za održivu budućnost	45
1.1. Poruka generalnog direktora	4	4.1. Održiva povezanost	46
1.2. Najznačajniji rezultati 2022. godine	5	Primena pametne tehnologije	47
Trenuci u godini na koje smo ponosni	5	4.2. Održivo društvo	47
1.3. O PPF Telekom Grupi	6	Povezivanjem ka socijalnoj inkluziji	49
Yettel u Srbiji	6	4.3. Sajber bezbednost, zaštita digitalnih podataka i podataka o ličnosti	49
Yettel fondacija	9		
Ekonomski učinak i stvaranje vrednosti	9	5. TRANSPARENTNOST: Transparentno i etično postupanje	50
1.4. Naš pristup održivosti	11	5.1. Vlasništvo	50
Naša strategija održivosti	12	Lokalni pristup upravljanju pitanjima u oblasti ESG	51
1.5. Kako doprinosimo kreiranju vrednosti	15	Etika i integritet	51
1.6. Analiza materijalnosti	18	5.2. Naš lanac vrednosti	54
1.7. Pristup zainteresovanim stranama	20	5.3. O izveštaju	57
Članstvo u poslovnim udruženjima	24		
1.8. Doprinos ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija	25	6. GRI Indeks	58
		Tabela 1 Ekonomski pokazatelji uspešnosti poslovanja u 2022.	10
2. ŽIVOTNA SREDINA: Smanjenje negativnog uticaja na okolinu	27	Tabela 2 Kako kreiramo vrednost našim doprinosom	17
2.1. Klimatske promene, energija i emisije	27	Tabela 3 Pristup zainteresovanim stranama	23
Podaci o utrošku energije	28	Tabela 4 Doprinos ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija	26
Podaci o emisiji gasova koji stvaraju efekat staklene bašte	29	Tabela 5 Potrošnja energije prema vrsti goriva (kWh) po godinama	29
2.2. Otpad i cirkularna ekonomija	31	Tabela 6 Potrošnja energije prema tipu (kWh) po godinama	29
2.2.1. Kako pomažemo našim korisnicima da podrže cirkularnu ekonomiju	32	Tabela 7 Potrošnja električne energije iz obnovljivih izvora (kao procenat ukupne električne energije iz mreže) po godinama	29
Kako omogućavamo zaposlenima da podrže cirkularnu ekonomiju	33	Tabela 8 GHG emisije u tonama CO ₂ e	30
2.3. Upravljanje vodnim resursima	33	Tabela 9 Generisan otpad (u tonama) po godinama	31
		Tabela 10 Ukupan broj zaposlenih i podizvođača po godinama	35
3. LJUDI: Staviti ljude u centar poslovnih aktivnosti	34	Tabela 11 Partnerstva i saradnje	38
3.1. Zapošljavanje i razvoj zaposlenih	34	Tabela 12 Starosna struktura zaposlenih	40
Zapošljavanje i uslovi rada	35	Tabela 13 Lanac vrednosti kompanije Yettel	56
Zadržavanje kadrova	35	Tabela 14 GRI Indeks	63
Regrutovanje talentovanih kadrova	37	Ilustracija 1 Yettel Srbija organizaciona šema	8
Različitost, jednakost i inkluzija	39	Ilustracija 2 Uticaj na ciljeve održivog razvoja (SDGs)	12
Zdravlje, bezbednost i blagostanje	40	Ilustracija 3 Uticaj na ciljeve održivog razvoja (SDGs)	13
3.2. Uticaj mreže: Telekomunikaciona tehnologija i javno zdravlje	41	Ilustracija 4 Uticaj na ciljeve održivog razvoja (SDGs)	13
3.3. Upravljanje odnosima sa korisnicima	42		
3.4. Zajednice i akcija za društvo	42		
Projekti za bolju zajednicu	43		
Projekti podržani od strane Yettel fondacije	44		

1. Održivost u Yettelu



1.1. Poruka generalnog direktora

Dragi partneri i prijatelji,

Zadovoljstvo nam je da vam predstavimo naš Izveštaj o održivom poslovanju za 2022. godinu, i pokažemo zašto je održivost visoko na našoj poslovnoj agendi, šta smo do sada postigli i kakvi su nam planovi za budućnost.

Kao telekomunikaciona kompanija, osnovu našeg poslovanja čini pružanje pouzdane, sigurne i pristupačne povezanosti. To je ključni faktor za prevazilaženje digitalnog jaza i razvoj pametnih rešenja koja menjaju način na koji živimo.

Nekoliko godina zaredom osvajamo priznanje za najbolji kvalitet mreže „Best in test“, koji dodeljuje internacionalna tehnološka kompanija UMLAUT. Ipak, svesni smo da u današnje vreme to više nije dovoljno: potrebno je da imamo širu sliku o tome kako da mrežu učinimo ne samo brzom i kvalitetnom, već i održivom, zelenom i sigurnom. Zbog toga smo postali prva 100% zelena mreža, jer energija koju koristimo za našu mrežu potiče isključivo iz obnovljivih izvora. Naš program reciklaže postigao je veliki uspeh – do kraja 2022. godine reciklirali smo više od 420.000 elektronskih uređaja, a cilj je da do kraja 2025. godine recikliramo milion. Uveli smo uslugu Eco Bonus, koja omogućava korisnicima da se uključe u reciklažu papira i plastike, i konstantno istražujemo načine da poboljšamo svoje poslovanje u smeru koji je zeleniji i ekološki prihvatljiviji.

Danas, velike kompanije imaju značajnu ulogu u podržavanju i razvoju zajednice u kojoj posluju. U Yettelu želimo da minimiziramo negativan uticaj na životnu sredinu i pomognemo našim korisnicima da urade isto. Investiramo u digitalne tehnologije i rešenja koja se bave ekološkim i društvenim potrebama, istovremeno promovišući digitalno obrazovanje. Za sve ove oblasti, postavili smo jasne ciljeve i predstavili ih u ovom izveštaju.

Postizanje tih ciljeva ne bi bilo moguće bez naših zaposlenih, koji su ključni činilac našeg uspeha, dok je njihov profesionalni razvoj, sigurnost i zadovoljstvo naš glavni fokus. Negovanje principa različitosti, jednakosti i inkluzije više od deset godina rezultiralo je sa više od 59% žena u našoj kompaniji i 48% na pozicijama koje su usko tehnološke. Strateški pristupamo razvoju ljudi, stvaranju budućih lidera i privlačenju pravih talenata na tržištu. U 2022. godini, 86 mladih ljudi učestvovalo je u našem Kickstart programu prakse, od čega je 43% njih ostalo stalno zaposleno u kompaniji.

Ponosni smo na rezultate koje smo postigli u 2022. godini. Društvo prepoznaje naše ekološke napore, inovativne usluge i aktivnosti u oblasti korporativne društvene odgovornosti i etičkih standarda. Jedan od najvažnijih uvida koje smo stekli jeste da se korisnici rado uključe kada im ponudite konkretno rešenje. Održivost je zajednički pokret i zahteva kolektivnu i koordiniranu akciju.

Hvala vam što ste deo ovog putovanja,

Majk Mišel
Generalni direktor



1.2. Najznačajniji rezultati 2022. godine

**1.
pozicija**

na tržištu prema
prihodu od
pruženih usluga

3

miliona

pretplatnika mobilne
telefonije¹

37%

tržišno učešće
prema prihodu od
mobilne telefonije²

97%

pokrivenost
stanovništva 4G
mobilnom mrežom

41.400

korisnika
optičkog
interneta³

1672

zaposlena

131

broj maloprodajnih
objekata

¹ Uključujući M2M pretplatnike; za korisnike prepaid tarifa korišćen je kriterijum aktivnosti u protekla tri meseca.

² Učešće u tržištu za 2022. godinu, objavljeno od strane Analysys Mason, maj 2023.

³ Uključujući DSL (Digital Subscriber Line), FTTH (Fiber to the home), i FWA (Fixed wireless access).

Trenuci u godini na koje smo ponosni

U 2022. godini, četvrtu godinu zaredom, osvojili smo priznanje za najbolji kvalitet mreže „Best in test“, koje dodeljuje internacionalna tehnološka kompanija UMLAUT. Yettel mreža ima najveću pokrivenost mobilnim internetom (pokrivenost širokopojasnog interneta) i najmanje kašnjenje u prenosu podataka (latencija).

Pokrenuli smo i novu digitalnu uslugu, Eco Bonus, sa ciljem da podržimo korisnike da smanje negativan uticaj na životnu sredinu. U njihovo ime, tokom 2022. godine operater za upravljanje otpadom reciklirao je 9.627 kg papira/kartona i 20.130 kg plastike.

Pokrenuli smo Safe Net - novo rešenje za sigurno korišćenje interneta. Dok korisnici surfuju internetom u Yettel mreži, Safe Net identifikuje i blokira zlonamerne veb-lokacije i štiti ih od internet prevara koje ciljaju na krađu ličnih ili finansijskih podataka.

Naša posvećenost očuvanju životne sredine obeležena je različitim inicijativama, kao što je Dan elektronskog otpada, tokom kojeg su naši zaposleni prikupili 178 kg elektronskog otpada, i trajno ukidanje iz upotrebe plastičnih čaša u našim kancelarijama i prodavnicama.



1.3. PPF Telekom Grupa

PPF Telekom Grupa⁴ je lider u sektoru telekomunikacionih usluga u Centralnoj i Jugoistočnoj Evropi, sa kompanijama koje posluju u Češkoj, Slovačkoj, Mađarskoj, Bugarskoj i Srbiji. Kompanije su podeljene na dva segmenta: 1) komercijalne, usmerene na pružanje usluga krajnjim korisnicima i 2) tehnološke, usmerene na razvoj i održavanje telekomunikacione infrastrukture. PPF Telekom Grupa je pionir ovakvog pristupa budući da je 2015. godine prvi put odvojila infrastrukturno od komercijalnog poslovanja u Češkoj. Ovakav poslovni model donosi benefite za oba segmenta Grupe, kao i krajnjim korisnicima.

Ogranci CETIN-a u Češkoj, Mađarskoj, Bugarskoj i Srbiji pružaju infrastrukturne usluge i pokreću digitalnu transformaciju kroz fokus i ulaganja u napredne tehnologije i usluge. U Češkoj, CETIN poseduje i upravlja najvećom fiksnom mrežom u zemlji i signalom pokriva celokupnu teritoriju države. Ogranci CETIN-a u Češkoj i Mađarskoj upravljaju radio pristupnim mrežama za mobilne usluge kroz ugovore o deljenju mreže, koji poboljšavaju pokrivenost i kapacitet mobilne mreže.

Komercijalne kompanije Grupe pružaju usluge krajnjim korisnicima u civilnom, korporativnom i javnom sektoru, pod brendovima O2 i Yettel. Njihove usluge uključuju mobilne pozive, razmenu podataka i tekstualnih poruka, fiksni širokopojasni internet, višeplatformsku televiziju, fiksnu telefoniju i korporativne mreže za prenos podataka.

⁴ PPF Telecom Group („PPF Telekom Grupa“ ili „Grupa“) uključuje kompaniju PPF Telecom Group B.V. i sva njena zavisna društva. CETIN grupa („CETIN Group“) uključuje kompaniju CETIN Group N.V. i sva njena zavisna društva.

Na kraju 2022. godine, 18 miliona korisnika koristilo je mobilne usluge PPF Telekom Grupe, a skoro njih milion koristilo je fiksni širokopojasni pristup internetu Grupe. Broj korisnika Pay TV i fiksne telefonije povećan je za 19% iz godine u godinu i iznosi 720.000. Krajem 2022. godine, PPF Telekom Grupa upravljala je najsavremenijim 5G mobilnim mrežama na većini tržišta na kojima posluje. Usluge 5G mreže pokrenuće sledeći talas inovacija i rasta u godinama koje dolaze.

Baza korisnika se širi i nadograđuje u svim zemljama u kojima Grupa posluje, što je rezultat dugoročne strategije koja se zasniva na izgradnji vrhunskih telekomunikacionih mreža i pružanju izuzetnog korisničkog iskustva.

PPF Telekom Grupa ima za cilj da pruži najbolje moguće iskustvo korisnicima zasnovano na održivoj povezanosti, uključujući i regione koji bi inače mogli biti isključeni iz digitalne transformacije, istovremeno unapređujući sigurnost mreže i zaštitu ličnih podataka. Grupa takođe teži da primeni najbolje dostupne tehnologije kako bi smanjila svoj uticaj na životnu sredinu.



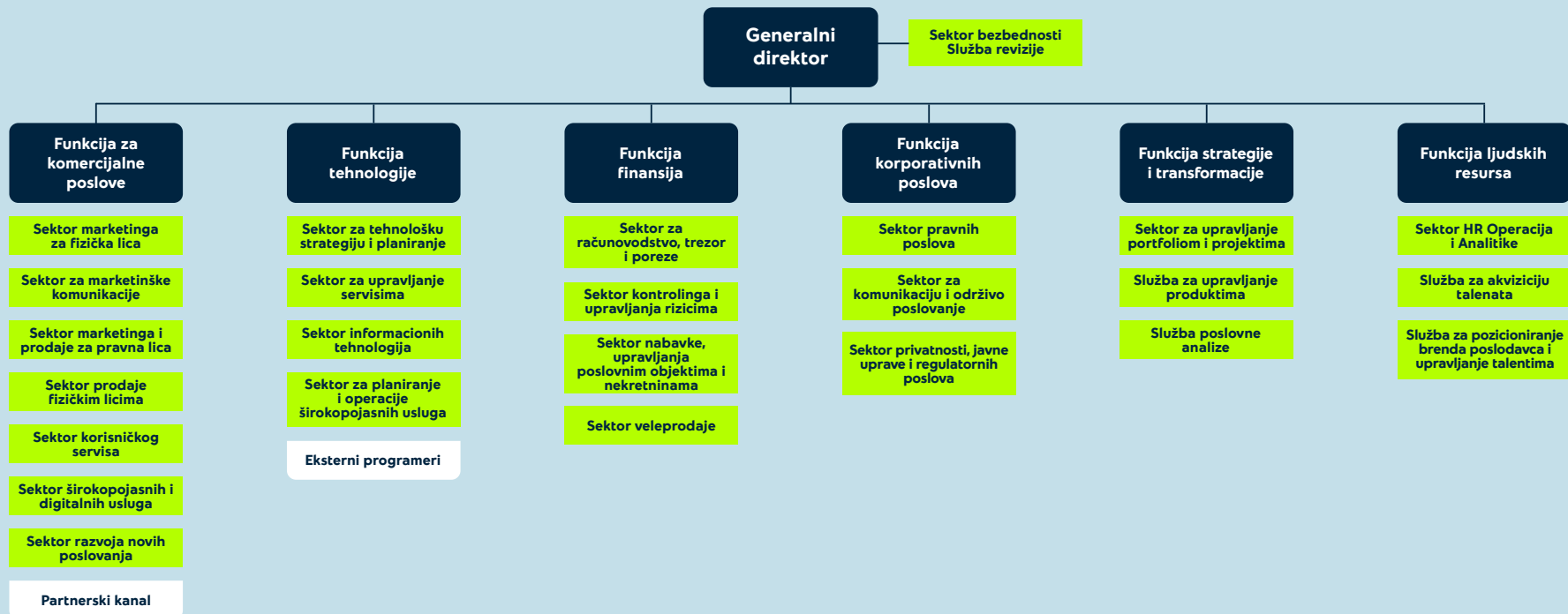
Yettel u Srbiji

Naša primarna delatnost je pružanje telekomunikacionih usluga za više od 3 miliona korisnika u Srbiji. U mobilnom segmentu lider smo po tržišnom udelu u prihodima sa 37% učešća, i 33% učešća u udelu SIM kartica na kraju 2022. godine. Pre dve godine, pored mobilnih usluga, Yettel je proširio svoje poslovanje i na fiksno tržište, pružajući kompletan portfolio fiksnih usluga za domaćinstva u Srbiji, uključujući širokopojasni internet putem optičkog vlakna, platformu za televiziju nove generacije i fiksnu telefoniju.

Posedujemo licencu za mobilni spektar za naše usluge, a veći deo fizičke infrastrukture potrebne za pružanje usluga zakupljujemo od CETIN Srbija.

Naše usluge nudimo putem digitalnih kanala, maloprodajne mreže koja se sastoji od 131 prodavnice, dok je za korisnike u privatnom i javnom sektoru zadužen tim poslovnih prodajnih predstavnika. Stavljajući korisnike na prvo mesto, naša misija u isporuci povezanosti i digitalnih usluga je jednostavna: pomoći ljudima da postignu ravnotežu u životu. Posvećeni inovacijama, Yettel je prvi operater telekomunikacija koji je pokrenuo testno 5G okruženje u Srbiji. Sa ciljem da ostanemo pokretačka snaga u oblasti tehnologije, nastavljamo da nudimo inovativna, ali jednostavna i prilagođena rešenja u mobilnim i fiksnim telekomunikacionim uslugama.

Yettel Srbija organizaciona šema



Ilustracija 1: Yettel Srbija organizaciona šema

Yettel fondacija

U Srbiji, Yettel je jedna od najaktivnijih kompanija kada su u pitanju korporativna filantropija i nagrađivani projekti u oblasti društveno odgovornog poslovanja. Društveno odgovorne aktivnosti realizovane su uglavnom od strane Yettel fondacije, ali predstavljaju i sastavni deo poslovne strategije, budući da je kompanija u potpunosti posvećena unapređenju i podršci razvoja zajednice u kojoj posluje.

Strategija Yettel fondacije zasnovana je na održivim i odgovornim principima, prema zajednici i prema prirodi. Yettel nastoji da minimizira negativan uticaj na životnu sredinu kroz različite akcije i pomogne svojim korisnicima da učine isto. Koristeći sopstvenu tehnologiju, aktivno radimo na podizanju svesti o značaju digitalne pismenosti u savremenom društvu i važnosti zaštite životne sredine, kroz pružanje održivih rešenja, i izgradnju partnerstava koja će doprineti boljoj, održivijoj budućnosti.



Retrospektiva 2022. godine

Poruka **Vanje Stanković**, izvršne direktorke finansija:

„Tokom prethodne godine, postali smo Yettel. Kao nov, moderni brend, Yettel je brzo stekao značajnu tržišnu poziciju. Prepoznati smo kao najbolja mreža u testovima koje je sproveo UMLAUT četvrti put zaredom i pozicionirali smo se kao 100% zelena mreža. Električna energija koju koristi naša mobilna mreža potiče isključivo iz obnovljivih izvora, što je potvrđeno sertifikatom izdatim od strane nadležnih institucija Republike Srbije.

Istovremeno, nastavili smo da rastemo i zabeležili dvocifreno povećanje prihoda u svim segmentima mobilnih usluga. U korisničkom postpaid segmentu, fokusirali smo se na kampanje za recikliranje i uspešno lansirali nove tarifne pakete. U prepaid segmentu, održali smo izuzetne prodajne rezultate iz 2021. godine. Prihodi u poslovnom segmentu su se više nego udvostručili u poređenju sa 2021. godinom. Ukupni prihodi su porasli za 13%, što je podstaklo značajan rast bruto profita, i time dovelo do snažnog rasta EBITDA-e od 13%.

Prošla godina bila je ključna za pozicioniranje Hiperneta kao novog poslovnog segmenta koji će osigurati dugoročni rast na tržištu. Prodaja Hiperneta je pokazala dosledan rast, počevši sa manje od hiljadu korisnika na početku godine. Zahvaljujući naporima svih timova, završili smo godinu sa povećanjem baze korisnika (ukupno 48.000 novih korisnika).“



Tabela 1: Ekonomski pokazatelji uspešnosti poslovanja u 2022. godini

	Ekonomski pokazatelji uspešnosti poslovanja u 2022. godini	U RSD (u hiljadama)
1	Ukupna aktiva	37.451.802
2	Neto prihod od prodaje	56.388.370
3	Ukupna kapitalizacija	4.599.804
4	EBITDA	14.892.087
5	Direkta generisana ekonomska vrednost	57.356.603

1.4. Naš pristup održivosti

Poslovanje Yettela usaglašeno je sa održivim pristupom PPF Grupe koji ostvaruje uticaj integracijom održivosti u poslovanje.

NAŠA MISIJA

Cilj: Omogućiti pristup za što više ljudi visokokvalitetnoj, pristupačnoj povezanosti i digitalnim rešenjima.

NAŠA AMBICIJA

Najbolja mreža

Cilj: Izgradnja održivih i efikasnih mreža.

Najbolje iskustvo za korisnike

Cilj: Osiguravanje izvrsnosti usmerene na korisnike.

Najbolje performanse

Cilj: Stvaranje dugoročne vrednosti za sve zainteresovane strane.

NAŠA STRATEGIJA ODRŽIVOSTI

ŽIVOTNA SREDINA

Cilj: Smanjenje uticaja na životnu sredinu.

LJUDI

Cilj: Staviti ljude u centar poslovnih aktivnosti.

TEHNOLOGIJA

Cilj: Ubrzavanje razvoja tehnologije radi održive budućnosti.

TRANSPARENTNOST

Cilj: Postupati sa integritetom i transparentnošću.

Naša strategija održivosti

Yettel sprovodi svoje strateške ciljeve u Srbiji u skladu s Grupom. Naši ciljevi poslovnog uspeha odražavaju se kroz našu strategiju održivosti, koja se temelji na četiri stuba:

ŽIVOTNA SREDINA

LJUDI

TEHNOLOGIJA

TRANSPARENTNOST

ŽIVOTNA SREDINA

Cilj: Smanjenje uticaja na ŽIVOTNU SREDINU

Yettel ima odgovornost da se bavi klimatskim promjenama, podržava zaštitu životne sredine i reaguje na ekološke izazove. Ovo su važne teme današnjice i budućnosti. Posvećeni smo smanjenju uticaja našeg poslovanja na životnu sredinu kroz celokupan lanac vrednosti smanjenjem potrošnje energije, postizanjem uštede goriva, korišćenjem obnovljivih izvora energije i efikasnim upravljanjem materijalima i otpadom.

NAŠI CILJEVI:

- ⊙ Dostići ugljeničnu neutralnost do 2050. godine⁵;
- ⊙ U međuvremenu, smanjiti emisiju gasova sa efektom staklene bašte (GHG, Scope 1 i Scope 2) za 40% do 2030. godine, i postaviti ciljeve u skladu sa SBTi do 2024. godine;
- ⊙ Dostići 1.000.000 korisnika e-računa do 2025. godine;
- ⊙ Smanjenje upotrebe papira i plastike za najmanje 20% do 2028. godine;
- ⊙ Dostići 1.000.000 recikliranih uređaja do kraja 2025. godine;
- ⊙ Sakupiti i reciklirati 50% više elektronskog i električnog otpada do 2028. godine.

Ilustracija 2: Uticaj na ciljeve održivog razvoja (SDGs)



⁵ PPF Telekom Grupa, a time i Yettel, javno su se obavezali i posvetili ispunjenju ovog cilja.

LJUDI

Cilj: Staviti LJUDE u centar poslovnih aktivnosti

Oснаživanje zaposlenih stvaranjem pravičnog, jednakog i inkluzivnog radnog okruženja predstavlja našu obavezu. Nastavićemo da doprinosimo rešavanju problema iz oblasti inkluzije i različitosti, kroz zapošljavanje novih ljudi i proces unapređenja postojećih. Posvećeni smo ideji očuvanja zdravlja, bezbednosti i blagostanja naših zaposlenih, korisnika, partnera, dobavljača i zajednice u kojoj poslujemo. Sposobnost da čujemo mišljenje zainteresovanih strana i odgovorimo na njihove upite takođe je važno za sprovođenje naših ciljeva.

NAŠI CILJEVI:

- ⊙ Poboľjšati komunikaciju sa zaposlenima kroz učešće više od 60% zaposlenih u internoj anketi za praćenje zadovoljstva zaposlenih, i raditi na povećanju tog procenta na godišnjem nivou⁶;
- ⊙ Broj povreda klasifikovanih kao teške ili fatalne zadržati na nuli;
- ⊙ Uspostaviti Program za razvoj talenata sa inicijativama koje imaju za cilj unapređenje različitosti u bazi talenata i suzbijanju kulture nesvesnih predrasuda⁷;
- ⊙ Podrška razvoju lokalnih zajednica putem donacija i aktivnim učestvovanjem u inicijativama.

Ilustracija 3: Uticaj na ciljeve održivog razvoja (SDGs)



⁶ Yettel je usklađen sa ciljem PPF Telekom Grupe.

⁷ PPF Telekom Grupa se obavezala da će uspostaviti Program razvoja talenata kako bi imala uvid u različite inicijative poslovnih jedinica za unapređenje različitosti i inkluzije kod zaposlenih Grupe i eliminisala kulturu nesvesnih predrasuda. Aktivnosti Yettela će biti usklađene sa Programom razvoja talenata Grupe.

Naša strategija održivosti

Yettel sprovodi svoje strateške ciljeve u Srbiji u skladu s Grupom. Naši ciljevi poslovnog uspeha odražavaju se kroz našu strategiju održivosti, koja se temelji na četiri stuba:

ŽIVOTNA SREDINA

LJUDI

TEHNOLOGIJA

TRANSPARENTNOST

TEHNOLOGIJA

Cilj:
Ubrzanje razvoja TEHNOLOGIJE radi održive budućnosti

Obezbeđivanje inkluzivne i bezbedne povezanosti, kroz primenu inovativnih tehnoloških rešenja koja su od koristi za kompanije, ljude i životnu sredinu, u srži je našeg poslovanja. Pružamo pouzdanu, bezbednu i kvalitetnu povezanost što većem broju ljudi u zemljama u kojima poslujemo ulaganjem u mreže, bezbednosna rešenja i nove tehnologije, i podizanjem digitalne pismenosti zaposlenih i šire javnosti.

NAŠI CILJEVI:

- © 5G povezanost dostupna za najmanje 50% odnosno 80% stanovništva do 2026. odnosno 2028. godine⁸;
- © Do 2025. godine obučiti 90.000 ljudi (uključujući nastavnike, decu i odrasle) u digitalnim veštinama;
- © Do 2025. godine osigurati zaštitu 13% postpejd baze privatnih korisnika rešenjem za sigurno korišćenje interneta.

Ilustracija 4: Uticaj na ciljeve održivog razvoja (SDGs)



⁸ Postizanje cilja dostupnosti 5G mreže umnogome zavisi od eksternih faktora. U Srbiji, aukcija 5G spektra još uvek nije omogućena.

TRANSPARENTNOST

Cilj:
Postupati sa integritetom i TRANSPARENTNOŠĆU

Naše poslovanje se bazira na transparentnom upravljanju, integritetu i jasnim etičkim principima.

Odgovorno korporativno upravljanje sastavni je deo aktivnosti koje se tiču održivog razvoja. Nastojimo da pružimo dodatnu vrednost našim zainteresovanim stranama kao pouzdana kompanija koja ima odgovoran proces nabavke, potpuno se pridržava odgovarajućih politika protiv korupcije i mita, i ne toleriše kršenje zakona.

Yettel je usklađen sa sledećim ciljevima PPF Grupe:

- © Uspostavljen plan o usaglašavanju dobavljača sa kriterijumima održivog razvoja, uključujući ekološka, pravna i pitanja ljudskih prava do 2024. godine;
- © Obuke u vezi održivosti uvedene su širom cele grupe sa ciljem postizanja 100% učešća zaposlenih na višim rukovodećim pozicijama i najmanje 50% učešća svih zaposlenih do 2023. godine.

1.5. Kako doprinosimo kreiranju vrednosti

Tabela 2 Kako kreiramo vrednost našim doprinosom

Segment	Naš uticaj	Naši ciljevi	Naš doprinos
ŽIVOTNA SREDINA	<ul style="list-style-type: none"> • Iskorišćena energija: 9,26 MWh; • Generisan otpad: 42,48 tona; • Generisan elektronski i električni otpad iz našeg poslovanja: 36,23 tona. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dostići karbonsku neutralnost do 2050. godine⁹; • U međuvremenu, smanjiti emisije gasova sa efektom staklene bašte (GHG, Scope 1 i Scope 2) za 40% do 2030. godine; • Postaviti ciljeve u skladu sa SBTi do 2024. godine. 	<ul style="list-style-type: none"> • Naša mreža koristi 100% električnu energiju iz obnovljivih izvora; • 29 od 131 maloprodajnih objekata koristi električnu energiju iz obnovljivih izvora.
		Dostići 1.000.000 korisnika e-računa do 2025. godine	981.473 aktivnih korisnika
		Smanjenje upotrebe papira i plastike za najmanje 20% do 2028. godine	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pokrenuta usluga za korisnike Eco Bonus. Skoro 10 tona papira/kartona i 20 tona plastike reciklirano; ▪ Trajno ukidanje iz upotrebe plastičnih čaša. 12.000 čaša sprečeno da postane otpad; ▪ Za transport uređaja na reciklažu, umesto jednokratnih kartonskih, uveli smo plastične kutije za višekratnu upotrebu.
		Dostići 1.000.000 recikliranih uređaja do 2025. godine	Ukupno: 426.514 recikliranih uređaja
		Sakupiti i reciklirati 50% više elektronskog i električnog otpada do 2028. godine	Godišnji napredak - 211% 2022: 36,23 tona 2021: 11,66 tona

⁹ PPF Telekom Grupa, a time i Yettel, javno su se obavezali da će primeniti doslednu metodologiju kako bi precizno izmerili napredak i uticaj na sve stubove strategije i ciljeve u okviru istih. Grupa će iskoristiti narednih 12 meseci da pripremi sveobuhvatan program koji će nam omogućiti da smanjimo emisiju gasova koji stvaraju efekat staklene bašte. Početak realizacije ciljeva: 2021. godina.



LJUDI	<ul style="list-style-type: none"> • Ukupno zaposlenih: 1.672; • Uloženi resursi i investicije za brojne inicijative koje imaju za cilj uključivanje zaposlenih i razvoj njihovih veština. 	Poboljšati komunikaciju sa zaposlenima kroz ostvarivanje učešća više od 60% zaposlenih u internoj anketi za praćenje zadovoljstva zaposlenih, i raditi na povećanju tog procenta na godišnjem nivou.	Na godišnjem nivou, u proseku, 51% zaposlenih (za stalno) učestvovao je u anketi.
		Broj povreda klasifikovanih kao teške ili fatalne održati na nuli.	Bez ijedne fatalne povrede na radu.
		Uspostaviti Program za razvoj talenata sa inicijativama koje imaju za cilj unapređenje različitosti u bazi talenata i suzbijanju kulture nesvesnih predrasuda ¹⁰ .	<ul style="list-style-type: none"> • Broj zaposlenih povećan za 3,8% u odnosu na 2021. godinu; • Zastupljenost žena na višim rukovodećim poslovima je 29%; • 48% žena je zaposleno na poslovima u oblasti tehnologije; • 4.204 sati utrošeno na obuke zaposlenih; • 758 zaposlenih koji su prošli neki vid treninga.
		Podrška razvoju lokalnih zajednica putem donacija i aktivnim učestvovanjem u inicijativama.	Brojne CSR aktivnosti realizovane tokom 2022. godine ¹¹ .
		Redovne ankete o zadovoljstvu korisnika radi prikupljanja povratnih informacija.	Stopa zadovoljstva korisnika: TRI*M index 92 ¹²
TEHNOLOGIJA	<ul style="list-style-type: none"> • Uloženi resursi i investicije 	5G povezanost dostupna za najmanje 50% odnosno 80% stanovništva do 2026. odnosno 2028. godine ¹³ .	<ul style="list-style-type: none"> • UMLAUT priznanje za najbolji kvalitet mreže „Best in test“; • 97% stanovništva pokriveno 4G mrežom; • 3 miliona korisnika; • Yettel je deo Inovacionog centra PPF Telekom Grupe, koji je osnovan da uz pomoć stečenog iskustva, talenta i resursa ubrza implementaciju inovativnih tehnologija (npr. 5G i Internet stvari - IoT).
		Do 2025. godine obučiti 90.000 ljudi (uključujući nastavnike, decu i odrasle) u digitalnim veštinama.	Uspešne kampanje: Stop hejtu na netu, Bezbedna digitalna mreža i Smanjenje digitalnog jaza u Srbiji za najugroženiju decu.
		Do 2025. godine osigurati zaštitu 13% postpejd baze privatnih korisnika rešenjem za sigurno korišćenje interneta.	Pokrenuli smo rešenje za zaštitu podataka krajem 2022. godine. Realizovano više od 4.000 aktivacija u samo nekoliko nedelja od lansiranja usluge.

10 PPF Telekom Grupa se obavezala da će uspostaviti Program razvoja talenata kako bi imala uvid u različite inicijative poslovnih jedinica za unapređenje različitosti kod zaposlenih Grupe i za suzbijanje kulture nesvesnih predrasuda. Pogledati više o Programu za razvoj talenata u Poglavlju 3.1.3.

11 Pogledati više u poglavlju 3.3.

12 Pogledati više u poglavlju 3.3.

13 Postizanje cilja dostupnosti 5G mreže umnogome zavisi od eksternih faktora. U Srbiji, aukcija 5G spektra još uvek nije omogućena.

TRANSPARENTNOST	<ul style="list-style-type: none">• Uloženi resursi i investicije	Upravljanje biznisom etički, transparentno i sa integritetom, u skladu sa zakonima.	Godišnji finansijski izveštaji. Godišnji Izveštaji o održivom poslovanju. Partnerstva za održivost: Forum odgovornog poslovanja i NALED.
		Usklađenost sa strategijom održivog razvoja PPF Grupe ¹⁴	Drugu godinu zaredom, Yettel je usklađen sa strategijom PPF Grupe i ispunjava postavljene ciljeve.

14 PPF Telekom Grupa se obavezala da u potpunosti integriše strategiju održivosti u organizaciju, uvede obuku o održivosti u celoj Grupi i postigne 100% učešća zaposlenih na višim rukovodećim pozicijama i najmanje 50% učešća svih zaposlenih u toj obuci do 2023. godine. Grupa takođe planira da uspostavi program održivog lanca snabdevanja kako bi unapredila brigu o životnoj sredini i društvenu odgovornost.



1.6. Analiza materijalnosti

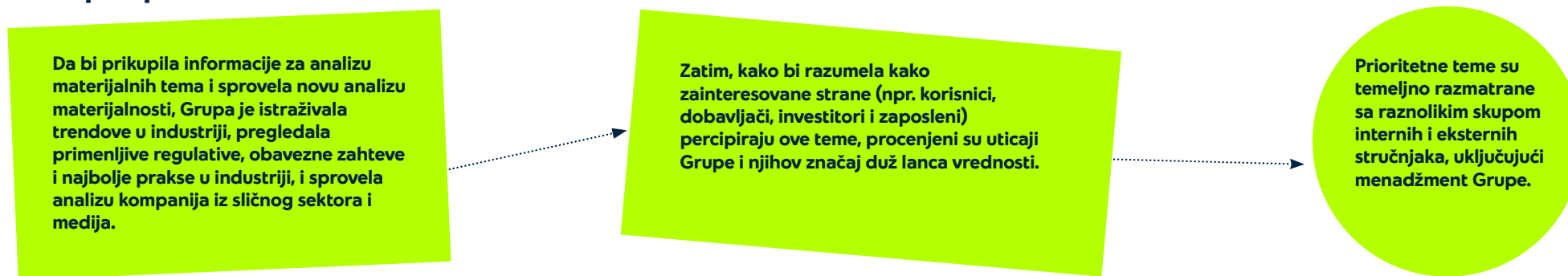
Sprovođenje analize materijalnosti je ključan korak u izveštavanju o nefinansijskim aspektima, jer omogućava bolje identifikovanje i prioritizaciju izazova koji se tiču održivosti, a koji su najvažniji za Yettel i zainteresovane strane.

Slično kao i prošle godine, Yettel i zainteresovane

strane su procenjivani putem Analize materijalnosti sprovedene na nivou Grupe. Vođeni zahtevima GRI Standarda za izveštavanje o održivosti (GRI Standardi 2021.), Grupa je razmatrala značajna pitanja i sprovedla analizu materijalnosti za period 2022/23. Rezultat je lista identifikovanih značajnih tema koje imaju visok uticaj na životnu sredinu, zajednice, vrednost i poslovanje Grupe.

Grupa veruje da održivost mora biti integralni deo strateškog poslovnog planiranja. Procena materijalnosti omogućava Grupi da prioritizuje i fokusira se na najvažnije teme, postavi precizne ciljeve i uspostavi programe i politike koje će nam omogućiti da ostvarimo svoje ciljeve.

Postupak procene:



Teme¹⁵ navedene u nastavku su odobrene od strane Izvršnog komiteta za pitanja održivosti Grupe i relevantne su za lokalno tržište:

Energetska efikasnost i klimatske promene
Smanjenje emisije gasova koji stvaraju efekat staklene bašte, odnosno emisije drugih štetnih supstanci u atmosferu

Upravljanje otpadom i cirkularna ekonomija
Upravljanje ulaznim materijalima i smanjenje otpada nastalog iz poslovnih aktivnosti, podrška praksama cirkularne ekonomije

Zajednice i društveno delovanje
Podrška lokalnim zajednicama kroz donacije i aktivno učešće

Zapošljavanje i razvoj zaposlenih
Kreiranje pravičnog, jednakog i inkluzivnog radnog okruženja, davanje prioriteta zdravlju, bezbednosti i dobrobiti zaposlenih

Odnosi sa korisnicima
Razumevanje korisnika, njihovih potreba i želja kako bismo im pružili uslugu kakvu očekuju

Tehnologija za održivu budućnost
Usluge i proizvodi koji se bave društvenim i ekološkim izazovima

Bezbednost mreže, zaštita digitalnih i ličnih podataka
Čuvanje privatnosti podataka o korisnicima i otpornost mreža na sajber napade i sajber prevare

Upravljanje lancem snabdevanja
Odgovorne i održive nabavke

Poslovno i etično ponašanje
Postupanje sa integritetom i transparentnošću

¹⁵ Ove teme, uticaji, rizici i prilike će se redovno analizirati kako se nove teme pojavljuju i postaju značajnije tokom vremena. Za potrebe izveštavanja ove godine, objedinili smo tehnologiju za održivu budućnost i implementaciju mreže u jednu temu jer su međusobno blisko povezane.

1.7. Pristup zainteresovanim stranama

Znamo da je naša reputacija dobra onoliko koliko je dobar poslovni odnos sa partnerima u različitim aspektima poslovanja. Kompanija Yettel poznaje svoje zainteresovane strane i upoznata je sa njihovim potrebama. Da bi razgovor sa partnerima bio otvoren, uspostavili smo različite procedure i alate putem kojih ostvarujemo saradnju i vršimo razmenu bitnih informacija.

Među glavnim zainteresovanim stranama je kompanija CETIN Srbija, prva integrirana telekomunikaciona infrastrukturna kompanija na tržištu Republike

Srbije, koja upravlja infrastrukturom od 1.700 radio baznih stanica, 8.000 kilometara optičkih kablova i pet „data“ centara. Kompanija CETIN Srbija upravlja optičkom infrastrukturom koja obezbeđuje značajnu povezanost na svim tačkama visoke koncentracije kroz prstenaste topologije u nacionalnoj mrežnoj strukturi. Kompanija se pokazala kao bitan pružalac „Data Services“ usluga u slučajevima međunarodnog tranzita podataka, zavisnim društvima kompanije PPF Telekom Grupe i brojnim drugim veleprodajnim partnerima širom sveta.

Tabela 3: Pristup zainteresovanim stranama

	Korisnici	Zaposleni	PPF Telekom Grupa	Dobavljači	Zajednica	Organi državne uprave i regulatorne agencije
OČEKIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA	Kvalitet proizvoda (npr. dizajn, funkcije, praktičnost), kvalitet usluge (npr. odziv, pouzdanost i doslednost), vrednost za novac, zaštita informacija i privatnosti.	Sigurnost i razvoj karijere; konkurentne naknade i beneficije; balans privatnog i poslovnog života; fer tretman i poštovanje; zaštita zdravlja, bezbednost i zadovoljstvo na radu.	Transparentnost poslovnih informacija, brzo i tačno objavljivanje podataka, dobro upravljanje rizicima i krizama, objavljivanje ESG strategije u poslovnoj strategiji, operacijama i finansijskim instrumentima (npr. odgovor na klimatske promene, održivi lanac snabdevanja i pravilno praćenje ljudskih prava i zdravlja na radu).	Jednak i fer tretman prema svakom dobavljaču, transparentan proces nabavke, dugoročni odnosi i produktivna saradnja, zajedničke vrednosti o održivosti.	Otvaranje radnih mesta, partnerstva u razvoju zajednice za ekonomski, društveni i ekološki napredak, smanjenje negativnih uticaja na društvo i životnu sredinu, redovna komunikacija sa lokalnom zajednicom.	Kontinuitet usluga, usklađenost sa propisima, uključivanje u nove javne politike, vladine inicijative i razmenu najbolje prakse, učešće u lokalnim ili nacionalnim inicijativama Vlade.
PRISTUP ANGAŽOVANJU	Ankete o angažovanju, prikupljene lično, preko društvenih medija, interakcije preko telefona, mobilne aplikacije, mejlom do kontakt osoba klijenata.	Ankete o angažovanju; ocenjivanje rada i individualni razvojni planovi; interni kanali za žalbe zaposlenih i uzbuñivanje; aktivnosti u vezi sa društveno odgovornim poslovanjem za razvijanje svesti o društvenoj odgovornosti.	Redovni događaji, sastanci i dijalozii, redovne publikacije i saopštenja za javnost na sajtu kompanije Yettel.	Redovni sastanci i druge aktivnosti i angažovanja.	Redovne posete lokacijama i sastanci sa liderima zajednice, angažovanje sa članovima zajednice kroz zapošljavanje i druge aktivnosti razvoja zajednice.	Sastanci sa odgovarajućim regulatornim telima i predstavnicima, učešće u inicijativama širom industrije. Dostavljanje regulatornih predloga u okviru procesa javnih konsultacija koje organizuju Regulator i nadležno Ministarstvo.

	Korisnici	Zaposleni	PPF Telekom Grupa	Dobavljači	Zajednica	Organi državne uprave i regulatorne agencije
NAŠE INICIJATIVE I ODGOVORI	<p>Obuka za pružanje izuzetne usluge korisnicima, razvoj novih proizvoda, usluga i kanala isporuke, sprovođenje i odgovaranje na ankete o povratnim informacijama, unapređenje politika i procedura za sajber bezbednost i zaštitu privatnosti podataka, razvoj portfolija proizvoda za korisnike.</p>	<p>Etički kodeks, politike i procedure za ljudske resurse uspostavljene i usklađene sa važećim zakonima i sprovode se kroz redovnu obuku, promovišući dobro ponašanje na radnom mestu, različitost, jednakost i inkluziju među članovima tima kroz politike i internu komunikaciju, nudeći napredovanje u karijeri i konkurentnu platu i beneficije, razvijanje i implementacija programa upravljanja talentima, sprovođenje mesečnih anketa o angažovanju zaposlenih i procena učinka, obezbeđivanje kanala zaposlenima da bezbedno izraze svoje brige, organizovanje aktivnosti korporativne društvene odgovornosti (CSR) radi negovanja društvene odgovornosti i unapređenja odnosa između zaposlenih.</p>	<p>Objavljivanje godišnjih izveštaja i izveštaja o održivosti, transparentno i brzo ažuriranje podataka o kompaniji.</p>	<p>Uspostavljanje održivog pristupa lancu snabdevanja, preispitivanje i unapređenje procesa nabavke i komunikacija radi ispunjavanja zajedničkih potreba.</p>	<p>Delovanje kao odgovoran član zajednice, zapošljavanje domaće radne snage i podrška lokalnom poslovanju, podsticanje i podrška projektima, partnerstvima, CSR programima i kampanjama u vezi sa lokalnom zajednicom, uključujući donacije i zagovaranje.</p>	<p>Razmena primera najbolje prakse i rezultata istraživanja, učešće u Vladinim inicijativama po potrebi.</p>

Članstvo u poslovnim udruženjima

Forum za odgovorno poslovanje

Yettel je član Foruma za odgovorno poslovanje – mreže vodećih kompanija koje doprinose razvoju zajednice podstičući razvoj društveno odgovornog poslovanja i uspostavljanju trajnih i stabilnih društveno odgovornih praksi u sektoru privrede. Forum predstavlja platformu koja povezuje lidere iz poslovnog sveta sa predstavnicima drugih delova društva i na taj način podstiče međusektorski dijalog, saradnju i razmenu dobrih iskustava. Razvija praktična i održiva rešenja u sve četiri oblasti koje čine stubove društveno odgovornog poslovanja: lokalna zajednica, životna sredina, radno okruženje i tržište.

Savet stranih investitora (FIC)

Yettel je član Saveta stranih investitora (FIC), poslovnog udruženja osnovanog 2002. godine sa idejom da podstakne poboljšanje poslovne klime kroz predlog reformi, kao i da utiče na predvidljiviji okvir politike. Yettel trenutno predsedava Savetom, i naš generalni direktor je predsednik Upravnog odbora. Savet ima 120 članova različite struke i radnog iskustva stečenog u različitim sektorima privrede, koji aktivno podržavaju ekonomsku integraciju Srbije u EU budući da preko 74% članica dolazi iz EU. FIC objavljuje Belu knjigu, godišnji pregled poslovne klime u Srbiji koji prati događaje, počev od ukupnog pravnog okvira do specifičnih sektorskih pitanja. Yettel takođe ima predsedničku poziciju u Odboru za telekomunikacije i digitalnu ekonomiju Saveta.

Američka privredna komora u Srbiji (AmCham)

Yettel je član AmCham-a, poslovnog udruženja vođenog američkim poslovnim vrednostima konkurentnosti, transparentnosti i slobodnog tržišta, koje je glas američkog poslovanja u Srbiji. Kroz proaktivni dijalog i otvoreno partnerstvo sa Vladom, preduzećima i drugim ključnim zainteresovanim stranama, aktivnosti AmCham-a imaju za cilj unapređenje regulatornog i poslovnog okruženja, olakšavanje poslovnih veza i umrežavanja, kao i promociju najboljih poslovnih praksi i vrednosti. Kroz brifinge i druge formate, AmCham organizuje konsultacije između nadležnih organa i poslovnih profesionalaca o zajedničkim izazovima i problemima u primeni nedavno usvojenih zakona i propisa. Direktor korporativnih poslova kompanije Yettel trenutno je član Upravnog odbora ove komore.

NALED

Yettel je član NALED-a (Nacionalne alijanse za lokalni ekonomski razvoj), platforme za javno-privatni dijalog, koja okuplja i povezuje sve segmente društva: preduzeća, lokalne samouprave i nevladine organizacije. NALED jača kapacitet i odgovornost javne uprave i jača unapređenje institucionalnog okvira za poslovanje u Srbiji. Sa snažnim timom za politiku i veoma sposobnom Izvršnom kancelarijom, NALED pokriva različite oblasti kroz angažovanje radne grupe tj. kroz programske platforme pod nazivom „Savezi“. Yettel je član Saveza za eUpravu, Saveza za zaštitu životne sredine, Saveza za fer konkurenciju i Saveza za imovinu i investicije.

1.8. Doprinos ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija

Ciljevi održivog razvoja Ujedinjenih nacija (UN SDGs) su univerzalni poziv na akciju za okončanje siromaštva, zaštitu planete i poboljšanje života i izgleda za budućnost ljudi, svuda u svetu. Sedamnaest ciljeva usvojile su sve države članice UN 2015. godine u skladu sa Agendom 2030 za održivi razvoj, u kojoj se navodi petnaestogodišnji plan za postizanje ciljeva. Kompanija Yettel se obavezuje na poštovanje 8 Ciljeva održivog razvoja: Ciljevi predstavljaju kombinaciju aktivnosti koje postavljaju temelj za održivi razvoj i odgovornu potrošnju i proizvodnju kako bi se osiguralo da svi ljudi imaju korist od ekonomskog, društvenog i tehnološkog napretka, uz istovremenu borbu protiv klimatskih promena, a za očuvanje okeana i šuma u svetu.

Industrija telekomunikacija ima posebno važnu ulogu u Cilju 9 održivog razvoja: Industrija, inovacije i infrastruktura, koju pokreće dostupnost mobilnih i fiksnih mreža i korišćenje mobilnih internet usluga. Takođe, telekomunikacije imaju značajan doprinos u ostvarenju sledećih Ciljeva održivog razvoja 1: Bez siromaštva, 2: Bez gladi, i 4: Kvalitetno obrazovanje, što se odražava sve većim brojem ljudi koji koriste mobilne telefone za pristup uslugama, obrazovanju ili finansijama. Doprinos industrije Cilju 13 održivog razvoja takođe može biti značajan, bilo smanjenjem emisija direktno povezanih sa industrijom ili omogućavanjem drugim industrijama da smanje svoj ugljenični otisak putem primene mobilne i digitalne tehnologije.

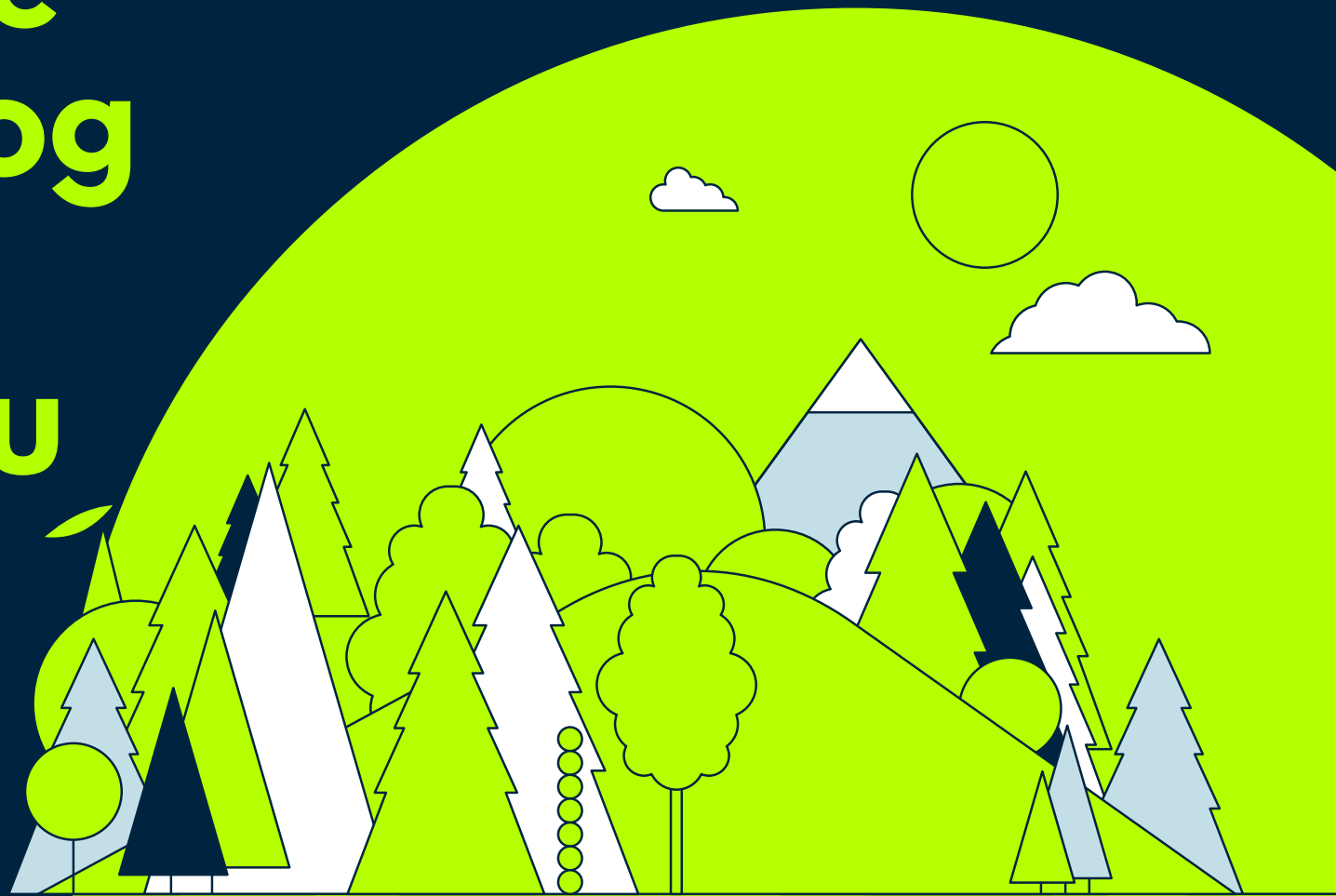
Tabela 4: Doprinos ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija

KROZ SVOJE POSLOVANJE, KOMPANIJA YETTEL DOPRINOSI SLEDEĆIM CILJEVIMA:

<p>4 QUALITY EDUCATION</p> 	<p>OBEZBEDITI INKLUZIVNO I KVALITETNO OBRAZOVANJE I PROMOVISATI MOGUĆNOSTI CELOŽIVOTNOG UČENJA</p> <p>NAŠ DOPRINOS:</p> <p>Kroz telekomunikacije i informacione tehnologije podržavamo razvoj tradicionalne i digitalne pismenosti i numeričkih veština. Želimo da doprinesemo povećanju populacije mladih i odraslih lica koja imaju razvijene veštine relevantne za savremeno doba, što uključuje informacione i komunikacione (ICT) veštine. Nadalje, kroz ciljane kampanje i programe za edukaciju, pomažemo zaposlenima da steknu znanja o problemima održivog razvoja.</p>	<p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p> 	<p>PROMOVISATI INKLUZIVAN I ODRŽIV EKONOMSKI RAST, ZAPOSLENOST, I DOSTOJANSTVEN RAD ZA SVE</p> <p>NAŠ DOPRINOS:</p> <p>Naše tehnologije, proizvodi i rešenja podržavaju produktivnost, pri čemu se vodi računa o zaštiti ljudskih prava i afirmaciji sigurnog i bezbednog radnog okruženja.</p>	<p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p> 	<p>OBEZBEDITI ODGOVORNU POTROŠNJU I PROIZVODNJU</p> <p>NAŠ DOPRINOS:</p> <p>Podstičemo održivo upravljanje i efikasno korišćenje prirodnih resursa kroz uvođenje sistema upravljanja otpadom, odgovornu reciklažu i obnavljanje proizvoda. Tamo gde je moguće, podržavamo i uvodimo ekološki dizajnirane proizvode, a u našoj infrastrukturi i uslugama koriste se bezopasne hemikalije, kako bi se smanjio ukupan uticaj na zdravlje ljudi i životnu sredinu.</p>
<p>5 GENDER EQUALITY</p> 	<p>OSTVARITI RODNU RAVNOPRAVNOST I OSNAŽITI ŽENE I DEVOJČICE</p> <p>NAŠ DOPRINOS:</p> <p>U našem svakodnevnom poslovanju promovišemo jednakost i rodnu ravnopravnost i stvaramo jednake mogućnosti za razvoj liderstva. Koristimo našu ekspertizu i informaciono-komunikacione tehnologije za afirmaciju i osnaživanje žena.</p>	<p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p> 	<p>IZGRADITI PRILAGODLJIVU INFRASTRUKTURU, PROMOVISATI ODRŽIVU INDUSTRIJALIZACIJU I PODSTICATI INOVATIVNOST</p> <p>NAŠ DOPRINOS:</p> <p>Gradimo i razvijamo kvalitetnu, pouzdanu i održivu telekomunikacionu infrastrukturu čime podržavamo ekonomski razvoj i dobrobit građana. Fokusrani smo na jačanje tehnoloških infrastrukturnih kapaciteta kako bismo omogućili bolji pristup informacijama i dostupnost interneta.</p>	<p>13 CLIMATE ACTION</p> 	<p>PREDUZETI HITNE AKCIJE PROTIV KLIMATSKIH PROMENA I NJENIH POSLEDICA</p> <p>NAŠ DOPRINOS:</p> <p>Podržavamo održivo upravljanje prirodnim resursima u svim poslovnim jedinicama uvođenjem strategije u oblasti upravljanja životnom sredinom, reciklaže i smanjenja otpada, čime pomažemo da se unapredi zdravlje ljudi i postigne održivost u zaštiti životne sredine. Naš sistem upravljanja životnom sredinom (EMS) sertifikovan je u skladu sa standardom ISO 14001.</p>
<p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</p> 	<p>OSIGURATI PRISTUP DOSTUPNOJ, POUZDANOJ, ODRŽIVOJ I MODERNOJ ENERGIJI ZA SVE</p> <p>NAŠ DOPRINOS:</p> <p>Primena i povećanje energetske efikasnosti telekomunikacionih tehnologija i intenzivnije korišćenje obnovljivih izvora energije prilikom obavljanja poslovnih aktivnosti omogućavaju prelazak na održivu i pristupačnu energiju.</p>	<p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p> 	<p>ODRŽIVI GRADOVI I ZAJEDNICE – UČINITI GRADOVE I LJUDSKA NASELJA INKLUZIVNIM, BEZBEDNIM, PRILAGODLJIVIM I ODRŽIVIM</p> <p>NAŠ DOPRINOS:</p> <p>Naša rešenja podržavaju stvaranje pozitivnih ekonomskih i socijalnih veza između urbanih, perifernih i ruralnih područja, te pomažu da se premosti digitalni jaz koji možda između tih područja postoji.</p>		

2. ŽIVOTNA SREDINA:

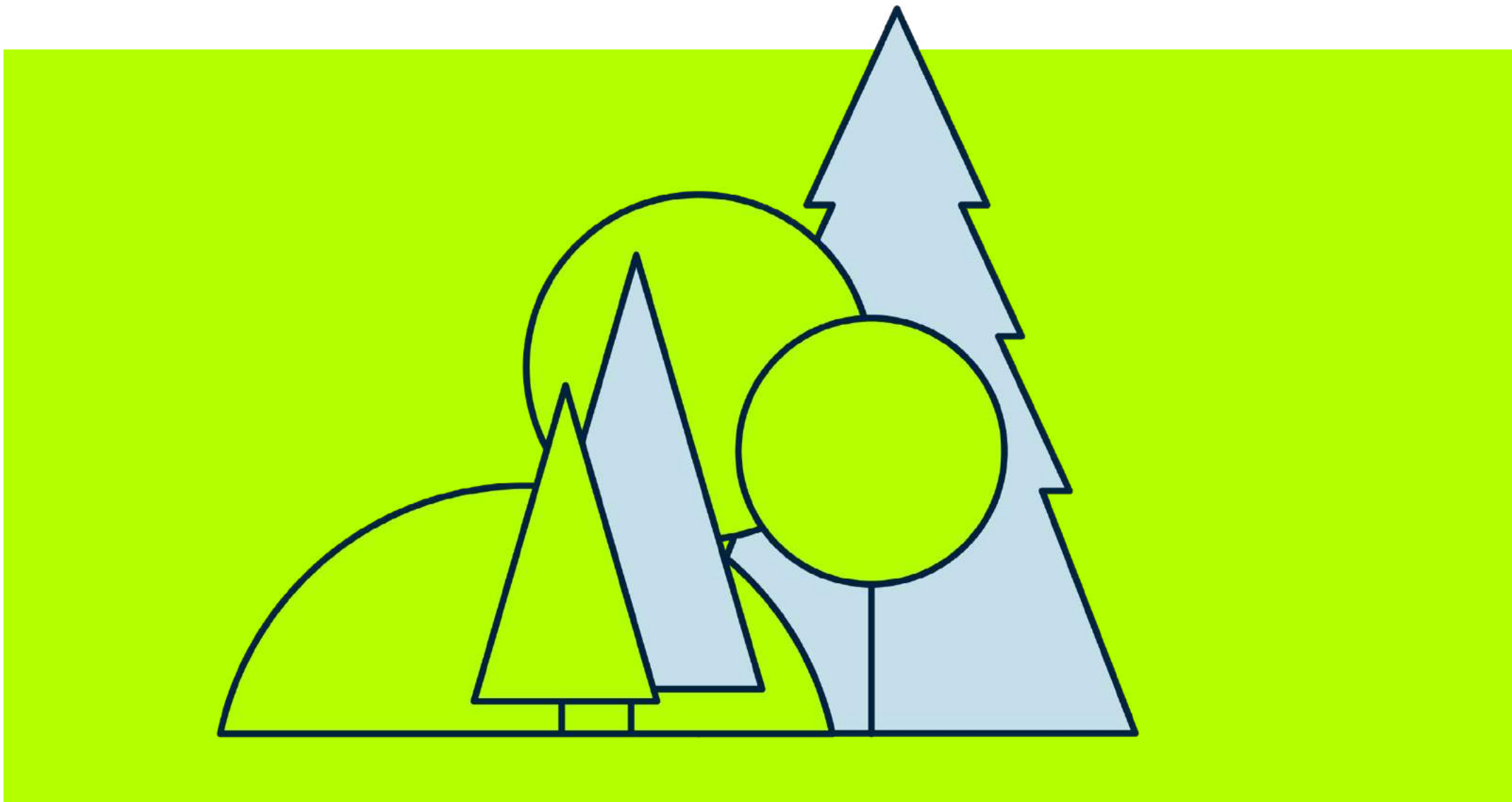
Smanjenje
negativnog
uticaja
na okolinu



NAŠA AMBICIJA

Očuvanje zdrave životne sredine i smanjenje negativnog uticaja na prirodu važno je za sadašnje i buduće generacije. Yettel je usklađen sa Grupnom politikom smanjenja ekološkog uticaja poslovanja duž lanca vrednosti, koristeći prednosti novih tehnologija radi zaštite životne sredine. Primarni cilj je smanjenje potrošnje energije, ušteda goriva i

korišćenje obnovljive energije kako bismo minimizirali emisije gasova sa efektom staklene bašte i emisije drugih štetnih supstanci u atmosferu. Upravljanje ulaznim materijalima i otpadom je još jedna važna oblast u kojoj ćemo neprestano unapređivati naše prakse, kako bismo smanjili negativan uticaj na životnu sredinu.



Yettel slavi Svetski dan zaštite životne sredine!

Svake godine 5. juna, kompanije, nevladine organizacije, državne institucije, građani i javne ličnosti iz preko 150 zemalja udružuju se sa istim ciljem - zaštitom životne sredine.

Obeležavajući ovaj dan, Yettel ima za cilj da podigne svest kako pojedinaca tako i kolektivnu svest o neophodnosti očuvanja i poboljšanja životne sredine na globalnom nivou. Na taj način, Yettel skreće pažnju na posledice pojedinačnih ljudskih aktivnosti koje ugrožavaju život na planeti, kao što su zagađenje vazduha i vode, krčenje šuma, nestanak velikog broja biljnih i životinjskih vrsta, itd. U 2022. godini, pod sloganom #SamoJednaPlaneta,

fokus je bio na potrebi za održivim životom u balansu sa prirodom.

U okviru korporativne društvene odgovornosti i u skladu sa Politikom zaštite životne sredine Yettela, očuvanje životne sredine predstavlja jednu od oblasti od posebnog značaja za kompaniju. Tragajući za balansom u svemu, Yettel se trudi da racionalno koristi prirodna bogatstva u svakodnevnim poslovnim operacijama kako bi ih sačuvao za buduće generacije. Električna energija koja se koristi za Yettel mrežu potiče iz 100% obnovljivih izvora, dok 29 od 131 prodavnice koriste električnu energiju iz obnovljivih

izvora (Hidroelektrana "Đerdap 1"). Do kraja 2022. godine, zajedno sa korisnicima smo reciklirali preko 420.000 starih uređaja, odnosno skoro 35 tona električnog i elektronskog otpada. Cilj je da se do kraja 2025. godine dostigne cilj od 1.000.000 recikliranih uređaja.

Povodom Svetskog dana zaštite životne sredine, 5. juna, Yettel je organizovao prodajnu manifestaciju u 14 prodavnica. Naše kolege su se potrudile da podignu svest korisnika o zaštiti životne sredine putem zabavnog i edukativnog kviza, podsećajući ih da imamo samo jednu planetu koju je potrebno zaštititi.



2.1. Klimatske promene, energija i emisije

NAŠ FOKUS

Smanjenje ugljeničnog otiska i prelazak na održive izvore energije.

NAŠI CILJEVI

- Dostići karbonsku neutralnost do 2050. godine¹⁶;
- U međuvremenu, smanjiti emisije gasova sa efektom staklene bašte (GHG, Scope 1 i Scope 2) za 40% do 2030. godine;
- Postaviti ciljeve u skladu sa SBTi do 2024. godine.

KAKO UPRAVLJAMO

Yettel mreža je postala 100% zelena.

Postali smo prva mobilna mreža u Srbiji koja isključivo koristi energiju iz obnovljivih izvora. Počevši od 1. januara 2022. godine, za potrebe rada mobilne mreže koristimo električnu energiju koja dolazi iz obnovljivih izvora energije. Ovaj uspeh potvrđen je sertifikatom koji je izdao nadležni organ Republike Srbije. Izborom zelene energije biramo da poslujemo ekološki i da doprinosimo izgradnji čistije životne sredine i održivom razvoju.

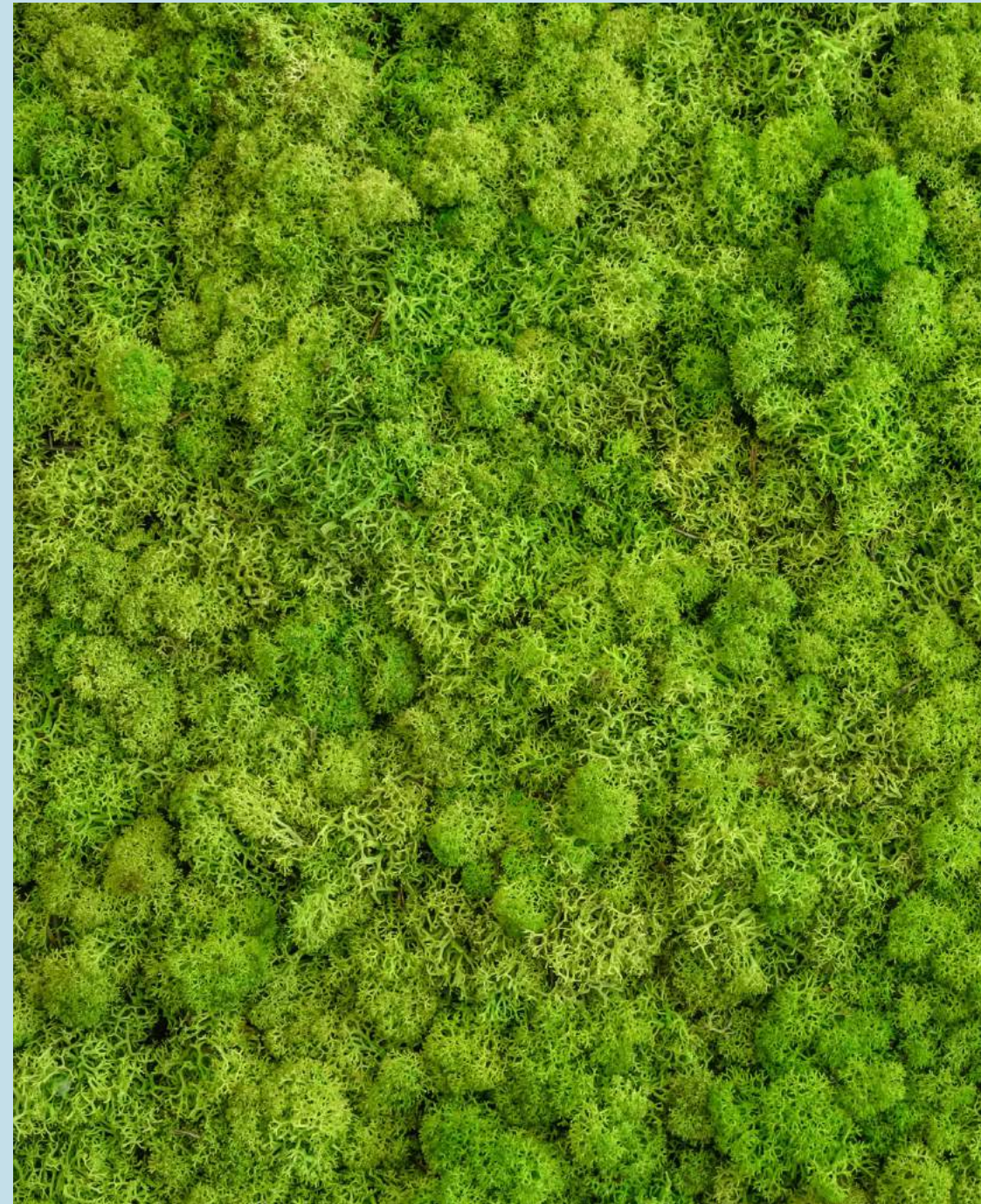
U decembru 2022. godine, Yettelov Sistem upravljanja životnom sredinom (eng. Environmental Management System - EMS) postigao je najvišu ocenu prema ISO 14001 standardu tokom validacije koju je sprovedla sertifikaciona kompanija SGS.

Nastavljamo sa naporima za smanjenje našeg ugljeničnog otiska na sledeće načine:

- Koristimo ekološki prihvatljiviju opremu: vozila sa niskim emisijama, energetski efikasne sijalice;
- Učestvujemo u godišnjoj inicijativi „Sat za našu planetu“ koja podrazumeva gašenje svetla na 1 sat na svim lokacijama poslednje subote u martu;
- Unapređujemo naše sedišta i prodavnice: koristimo energetski štedljiva LED svetla, laserske projektore i imamo kontrolu pristupa štampačima. Instaliran su termostati sa rasponom temperature +/- 2°C;
- Svi naši novozaposleni prolaze obuku za zaštitu životne sredine i upoznaju se sa našim vrednostima.



16 PPF Telekom Grupa se javno obavezala da će postaviti ciljeve smanjenja GHG emisija u skladu sa kriterijumima za postavljanje ciljeva globalne inicijative koja nosi naziv „Naučno zasnovani ciljevi“. Grupa će iskoristiti narednih 12 meseci da pripremi sveobuhvatan program koji će nam omogućiti da smanjimo emisiju gasova koji stvaraju efekat staklene bašte. Početak realizacije ciljeva: 2021. godina.



Podaci o utrošku energije

Tabela 5: Potrošnja energije prema vrsti goriva (kWh) po godinama

Izvor goriva / godina	2020	2021	2022
Dizel	2.814.087	2.982.499	3.577.000
Prirodni gas	2.065.198	2.106.856	1.840.000
Centralno grejanje	412.424	487.583	226.183
Električna energija iz mreže	2.192.993	2.323.822	2.766.831
Električna energija iz obnovljivih izvora	785.102	889.010	850.000

Tabela 6: Potrošnja energije prema tipu (kWh) po godinama

Vrsta energije / godina	2020	2021	2022
Ukupno	7.485.487	8.789.770	9.260.446
Potrošnja električne energije	2.193.778	3.212.832	3.617.263
Potrošnja grejanja	412.424	487.583	226.183
Potrošnja goriva	4.879.285	5.089.355	5.417.000

Tabela 7: Potrošnja električne energije iz obnovljivih izvora (kao procenat ukupne električne energije iz mreže) po godinama

Procenat ukupne električne energije iz mreže / godina	2020	2021	2022
Električna energija iz obnovljivih izvora	26,79%	27,13%	31%



U svrhu obezbeđivanja jake mreže, pouzdane povezanosti, ukupnog prenosa i skladištenja podataka, naše poslovanje zahteva značajne količine energije, pogotovo električne energije. Yettel je prva mobilna mreža u Srbiji koja koristi isključivo energiju iz obnovljivih izvora, što potvrđuje sertifikat izdat od strane nadležnih institucija Republike Srbije.

Podaci o emisiji gasova koji stvaraju efekat staklene bašte

Za potrebe merenja emisija gasova sa efektom staklene bašte koristimo međunarodno prihvaćeni standard, odnosno uputstva GHG Protokola, kao i Korporativni standard, uputstva za izračunavanje emisija gasova staklene bašte (Scope 2 i Scope 3), GeSI uputstva za IKT sektor i smernice Inicijative za naučno utemeljene ciljeve (Science-Based Targets Initiative).

Objavljujemo podatke o potrošnji energije, kao i o emisijama gasova koji stvaraju efekat staklene bašte (GHG) prema sledećim indikatorima:

- potrošnja energije prema vrsti goriva (u kWh);
- potrošnja energije prema tipu (u kWh);
- Scope 1 GHG emisije (u vrednosti koja je ekvivalentna vrednosti ugljen-dioksida (CO₂e));
- Scope 2 GHG emisije (u CO₂e) korišćenjem metoda za izračunavanje prema lokaciji i tržištu;
- Scope 3 GHG emisije (u CO₂e);
- ukupne GHG emisije Scope 1, 2 i 3 (u CO₂e).



Svake godine učestvujemo u akciji "SAT ZA NAŠU PLANETU" koja se održava poslednje subote u martu, kada na sat vremena isključujemo rasvetu na svetlećim reklamama i gasimo unutrašnje osvetljenje u upravnoj zgradi i našim prodavnicama.

Scope 1 – Direktne emisije



Gorivo koje se koristi za vozila u vlasništvu kompanije i u vozilima pod zakupom



Goriva koja se koriste za zagrevanje prostorija i vode



Goriva koja se koriste za generatore gde je potreban rezervni izvor napajanja



Fugitivne emisije iz rashladnih sistema i sistema za suzbijanje požara, kao što su sistemi za klimatizaciju i sistemi za kontrolu požara u kancelarijskim prostorijama

Scope 2 – Indirektne emisije iz kupljene energije



Emisije iz električne i toplotne energije koja je pribavljena za potrebe napajanja kancelarijskih prostorija i maloprodajnih objekata. Izračunali smo emisije iz Scope 2 koristeći tržišno zasnovanu metodologiju. Upotrebili smo faktor konverzije (kWh u CO₂e) za 2019. godinu iz IEA za lokacijski zasnovan pristup, i AIB evropski faktor preostalih pomešanih emisija za 2019. godinu za tržišno zasnovani pristup.

Scope 3 – Ostale indirektne emisije

U tabeli u daljem tekstu dat je pregled direktnih, indirektnih, kao i ostalih indirektnih emisija koje nisu pod direktnom kontrolom kompanije Yettel, ali na koje kompanija može da utiče:



emisije naših dobavljača koji nas snabdevaju robom i uslugama



emisije od dobavljača mrežne infrastrukture (CETIN)

Tabela 8: GHG emisije u tonama CO₂e

	2020	2021	2022
Scope 1	1.114	1.164	1.299
Scope 2 (prema tržištu)	1.201	1.377	1.570
Scope 3	97.652	98.566	111.299
Kupljena roba i usluge Kategorije prema GHG Protokolu: 3.1 Kupljeni uređaji, druga roba i usluge 3.2 Kapitalna dobra 3.4 Transport u lancu snabdevanja	92.498	93.801	106.687
Aktivnosti vezane za gorivo i energiju	263	288	340
Korišćenje prodatih proizvoda	4.140	3.782	3.393
Franšize	558	502	697
Ostalo¹⁷	192	193	183
Ukupno (prema tržištu)	99.967	101.107	114.168

¹⁷ Kategorije koje spadaju u Scope 3 i koje su izračunate, ali ne zauzimaju značajan deo u ukupnom Scope 3 su: Poslovna putovanja, Putovanja zaposlenih, Tretman proizvoda na kraju životnog ciklusa i Generisani otpad.

Strategija dekarbonizacije PPF Grupe

Jedno od ključnih obećanja Grupe je dekarbonizacija, zbog čega je postavljanje SBTi ciljeva u narednih 12 meseci važan sledeći korak. Da bi se osiguralo da se ovi ciljevi ispune, Grupa je identifikovala oblasti koje će postati glavni prioriteti u smanjenju emisija na zahtevane nivoe.

Dodatno, tokom 2023. godine, Grupa će izvršiti svoju prvu analizu scenarija u skladu sa Task Force for Climate Related Financial Disclosures (TCFD). Preliminarni rizici su identifikovani putem interne analize i biće ažurirani i prioritizovani tokom analize materijalnosti za 2023. godinu.



2.2. Otpad i cirkularna ekonomija

NAŠ FOKUS

Postepeno smanjenje generisanog otpada poboljšanjem metoda prikupljanja i reciklaže otpada. Podrška cirkularnoj ekonomiji kroz ekološki dizajn, popravku i obnovu, ponovnu upotrebu i reciklažu elektronske opreme koju koristimo mi i naši korisnici. Uključivanje naših korisnika, ključnih dobavljača i zaposlenih kako bismo podržali odgovorno ophođenje i naše napore u smanjenju ekološkog uticaja.

NAŠI CILJEVI

- Dostići 1.000.000 korisnika e-računa do 2025. godine;
- Smanjenje upotrebe papira i plastike za najmanje 20% do 2028. godine;
- Dostići 1.000.000 recikliranih uređaja do kraja 2025. godine;
- Sakupiti i reciklirati 50% više elektronskog i električnog otpada do 2028. godine.

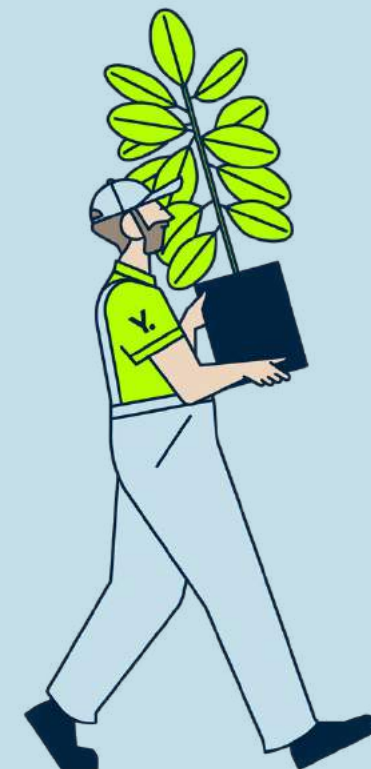


KAKO UPRAVLJAMO

Imajući u vidu prirodu našeg poslovanja, otpad koji generišemo čini rashodovana IT oprema, ambalažni materijal i mobilni telefoni. Budući da smo kompanija koja ima svest o negativnom uticaju otpada, zalažemo se za ponovnu upotrebu tj. produženje životnog ciklusa proizvoda i njihovu kasniju reciklažu u skladu sa zahtevima domaće zakonske regulative. Posebna pažnja posvećuje se zbrinjavanju opasnih materijala, poput baterija i matičnih ploča koje su sastavni deo električne i elektronske opreme.

Tabela 9: Generisan otpad (u tonama) po godinama

Otpad	2020	2021	2022
1. Generisan otpad (bez komunalnog otpada)	191,69	15,41	42,48
Opasan otpad	168,52	11,72	36,24
Baterije i akumulatori	77,15	55	0,006
Elektronski i električni	91,38	11,66	36,23
Neopasan otpad	23,17	3,70	6,24
Plastika	0,17	0,25	0,11
Papir	5,47	2,79	5,76
Elektronski i električni	16,89	0	0
Rezidualni	0,51	0,51	0,37
2. Reciklirani otpad (bez komunalnog otpada)	191,69	15,41	42,48



Kako pomažemo našim korisnicima da podrže cirkularnu ekonomiju

Eco Bonus

Yettel je kreirao novu digitalnu uslugu pod nazivom Eco Bonus, koja omogućava korisnicima da aktivno učestvuju u reciklaži plastike i papira. Prema procenama, prosečan građanin Srbije generiše oko 4,6 kg plastike i 2,2 kg papira/kartona otpada mesečno (ukupno 6,8 kg).

Yettel, u saradnji sa ovlašćenim operaterom za upravljanje otpadom, pruža korisnicima mogućnost da se sakupi i reciklira navedena količina otpada u njihovo ime, čime korisnici mogu smanjiti svoj ekološki otisak. Da bi učestvovali, potrebno je samo da aktiviraju uslugu Eco Bonus putem Yettel aplikacije, bilo kao deo tarifnog paketa ili kao posebnu uslugu. To omogućava korisnicima da daju indirektni doprinos, ili „bonus“, za zaštitu životne sredine, čak i ako nisu fizički uključeni u ceo proces reciklaže. U 2022. godini, reciklirano je više od 9,5 tona papira i 20 tona plastike u ime korisnika.



„Do kraja 2022. godine, sa našim korisnicima smo reciklirali više od 420 hiljada elektronskih i električnih uređaja. Pred nama je ambiciozan cilj da do kraja 2025. godine recikliramo najmanje milion uređaja. Zato pozivamo sugrađane da nam u tome pomognu i da elektronski otpad koji stvaramo, zajedno i recikliramo“.

**Poruka
komercijalnog direktora
Saše Filipovića**

E-račun i ušteda papira

Naš cilj: Dostići 1.000.000 korisnika e-računa do 2025. godine

Korišćenjem digitalnih alati i minimalizacijom štampanih materijala, uštedeli smo oko 1.001.913 listova papira i oko 871.664 koverti. Korisnicima nudimo opciju elektronskog računa umesto papirnog računa, i sa više od 64% naših individualnih korisnika koji se odlučuju za elektronski račun, procenjujemo da smo zajedno spasili više od 7.000 stabala od početka kampanje.

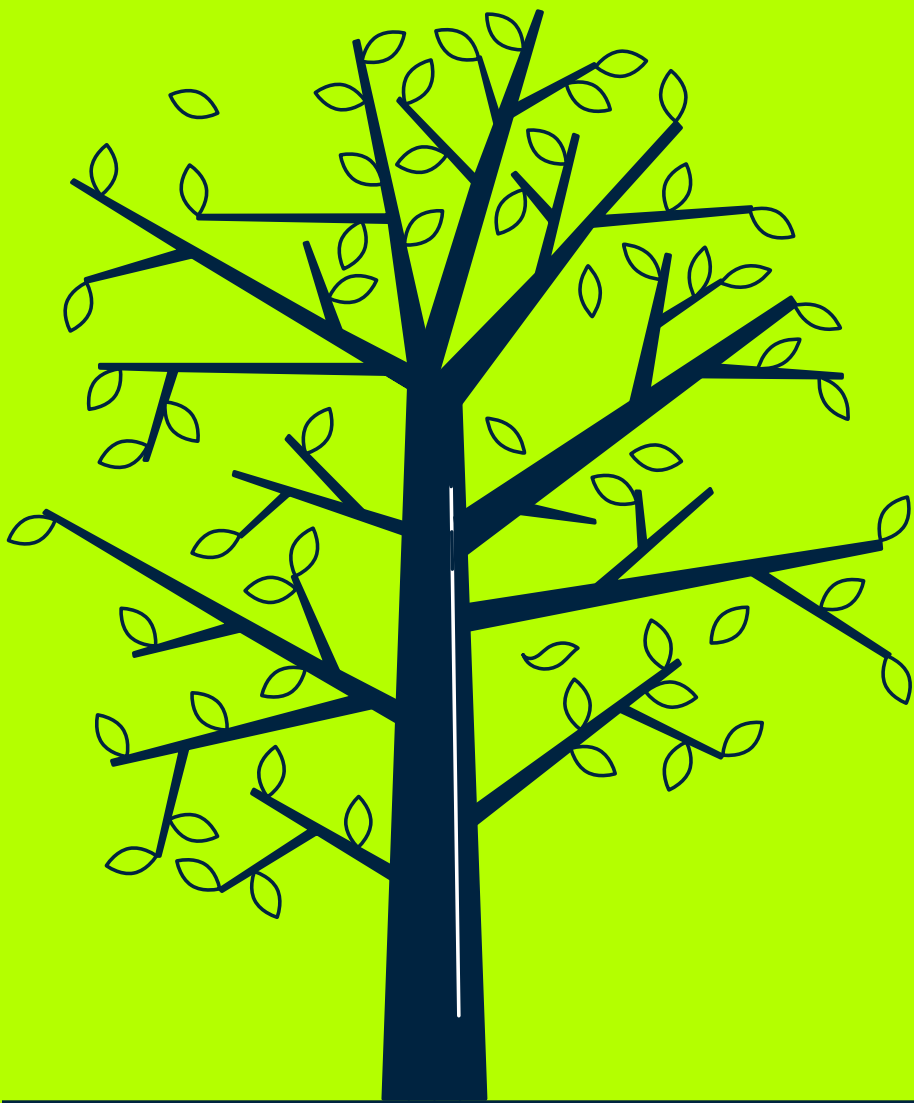
Suočavanje sa elektronskim otpadom

Naš cilj: Milion recikliranih mobilnih uređaja do 2025. godine.

Nakon uspešnog programa recikliranja mobilnih telefona, Yettel proširuje inicijativu kako bi obuhvatila i druge elektronske uređaje. Ovaj program podržava učešće svih pojedinaca zainteresovanih za recikliranje svojih laptopova, rutera, tableta, modema, pametnih satova i mobilnih telefona, bez obzira na to da li su korisnici Yettela ili ne.

Da li ste znali? - Više od 90% mase materijala mobilnog telefona može da se reciklira i ponovo upotrebi. Materijali koji se koriste u izradi mobilnih telefona su staklo, plastika, različite vrste metala, uključujući uobičajenu leguru i pojedine dragocene materijale kao što su zlato i platina. Reciklažom mobilnih telefona pomenuti materijali se mogu ponovo iskoristiti za izradu drugih proizvoda, čime se smanjuje količina otpada.





Kako omogućavamo zaposlenima da podrže cirkularnu ekonomiju

Da bi dodatno podigao svest o elektronskom otpadu, Yettel je organizovao prvi Dan reciklaže elektronskog otpada u decembru, tokom kojeg su zaposleni doneli stare televizore, usisivače, klima uređaje, laptop računare i druge vrste elektronskog i električnog otpada.

Zaposleni su sakupili i reciklirali 178 kg električnog i elektronskog otpada.

Takođe, zaposleni su sakupili više od 340 kg plastičnih čepova za humanitarnu akciju „Čep za hendikep“ i 10 kg paklica cigareta u saradnji sa udruženjem „Naša kuća“.

Trajno uklanjanje plastičnih čaša u kancelarijama i prodavnicama

Yettel neprestano radi na smanjenju negativnog uticaja na životnu sredinu i doprinosi njenom očuvanju, što potvrđuje Sistem za upravljanje životnom sredinom, sertifikovan prema ISO 14001 standardu. Jedna od inicijativa pokrenutih unutar kompanije je uvođenje probnog perioda bez upotrebe plastičnih čaša iz aparata za vodu u administrativnoj zgradi i regionalnim centrima. Nakon uspešno sprovedenog pilot projekta, tokom kog je potrošnja plastičnih čaša smanjena za 500 pakovanja, Yettel je odlučio da ovu inicijativu učini redovnom praksom. Umesto plastičnih čaša za vodu iz aparata, sada koristimo keramičke čaše u sedištim i regionalnim centrima u Subotici, Novom Sadu, Nišu i Kragujevcu, dok zaposleni u prodajnim i skladišnim objektima koriste kartonske čaše. Ovom inicijativom uspeali smo da sprečimo da 12.000 plastičnih čaša postane otpad.

Yettel je realizovao volontersku akciju čišćenja Divčibara

Trudimo se da podignemo svest kod pojedinaca, ali i kolektivnu svest o tome kako pojedinac i zajednica, mogu doprineti zaštiti životne sredine. U julu 2022. godine, zajedno sa studentima Ekonomskog fakulteta - SEFA i JP „Srbija šume“, naši zaposleni su učestvovali u volonterskoj akciji čišćenja planine Divčibare.

2.3. Upravljanje vodnim resursima

Za razliku od toga što smo veliki potrošač električne energije, jer od nje visoko zavisimo, nismo veliki potrošač vode. Ipak, brinemo o štednji vode i tražimo rešenja za još veću uštedu. Voda koju koristimo u našim objektima je voda koju dobijamo sa gradskih vodovoda.

Potrošnja vode (u m³) na godišnjem nivou

8.150,8

2020

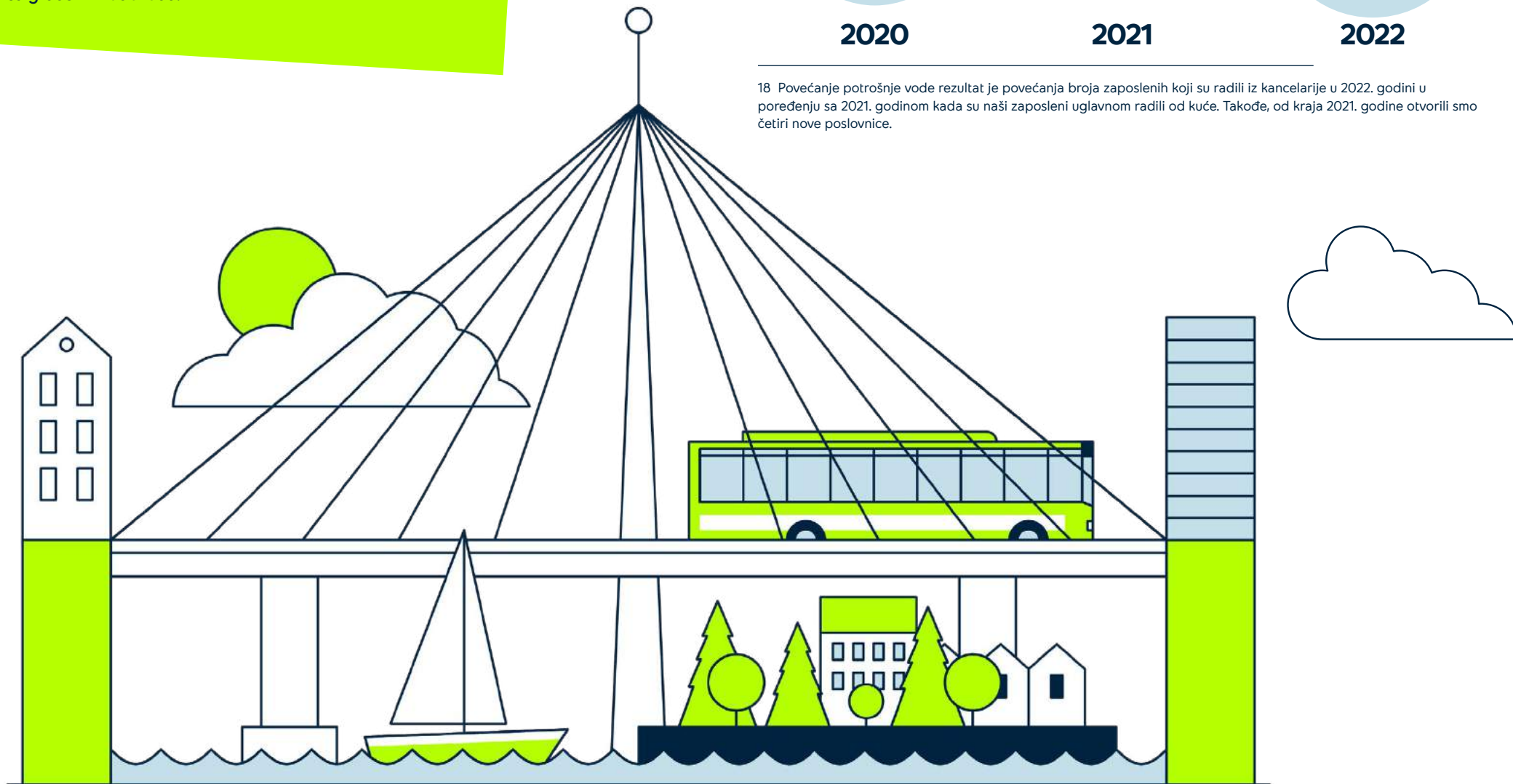
6.860,4

2021

8.728¹⁸

2022

¹⁸ Povećanje potrošnje vode rezultat je povećanja broja zaposlenih koji su radili iz kancelarije u 2022. godini u poređenju sa 2021. godinom kada su naši zaposleni uglavnom radili od kuće. Takođe, od kraja 2021. godine otvorili smo četiri nove poslovnice.



3. LJUDI:

Staviti ljude
u centar
poslovnih
aktivnosti



NAŠA AMBICIJA

Stvaranje najboljeg mogućeg iskustva za zaposlene, korisnike i zajednicu. Konkretno, osnaživanje kolega stvaranjem pravičnog, jednakog i inkluzivnog radnog okruženja i briga o zdravlju, bezbednosti i blagostanju zaposlenih, korisnika, partnera, dobavljača i zajednica u kojima poslujemo.

KAKO UPRAVLJAMO

Briga o našim zaposlenima i njihovom kontinuiranom profesionalnom razvoju i obuci spada u najviši prioritet. Redovno procenjujemo i prilagođavamo naše strategije kako bismo ispunili narastajuće potrebe i očekivanja našeg tima. Trudimo se da stvorimo agilnije strukture i podstaknemo nove načine rada kako bismo privukli vrhunske talente, izgradili stručnu radnu snagu i stvorili pozitivnu radnu kulturu i okolinu. Posvećeni smo pružanju prilika zaposlenima za rast i prepoznavanje njihovih doprinosa. Zauzvrat dobijamo veću produktivnost, zadovoljstvo zaposlenih i dugoročan uspeh organizacije.

3.1. Zapošljavanje i razvoj zaposlenih

NAŠ FOKUS

Za nas, biti odgovoran poslodavac znači podržavati zaposlene u njihovom ličnom i profesionalnom razvoju, brinuti o zdravlju, bezbednosti i blagostanju zaposlenih, promovisati inkluzivnu i pravičnu korporativnu kulturu koja uključuje zaposlene i stvara zadovoljavajuće puteve razvoja karijere.

NAŠI CILJEVI

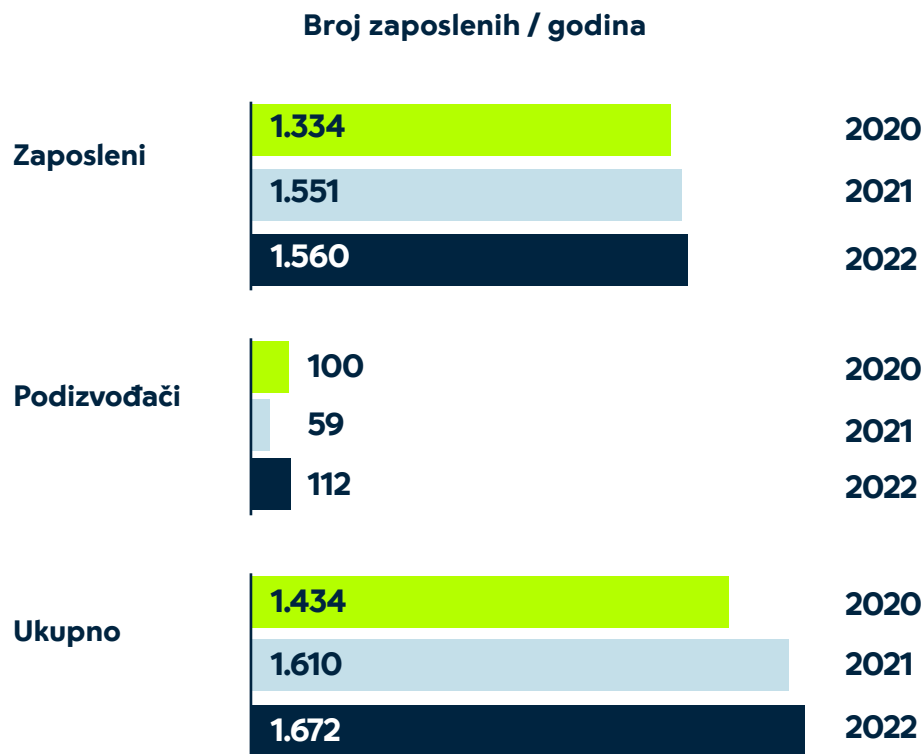
- Poboljšati komunikaciju sa zaposlenima kroz ostvarivanje učešća više od 60% zaposlenih u anketama, i raditi na povećanju tog procenta na godišnjem nivou;
- Broj povreda klasifikovanih kao teške ili fatalne zadržati na nuli;
- Uspostaviti Program za razvoj talenata sa inicijativama koje imaju za cilj unapređenje različitosti u bazi talenata i suzbijanju kulture nesvesnih predrasuda;
- Podrška razvoju lokalnih zajednica putem donacija i aktivnim učestvovanjem u inicijativama.



Zapošljavanje i uslovi rada

Broj zaposlenih na kraju 2022. godine je bio 1.672. Tokom protekle godine, baza zaposlenih je porasla za 61 novozaposlenog.

Tabela 10: Ukupan broj zaposlenih i podizvođača po godinama

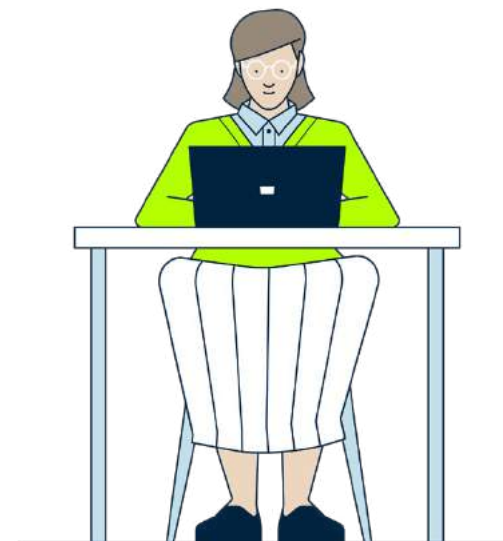


Ukupan broj zaposlenih prema tipu zaposlenja u 2022. godini:

Zaposleni sa punim radnim vremenom:	1.206
Zaposleni sa pola radnog vremena (Podizvođači):	466

Yettel poštuje pravo zaposlenih na članstvo u sindikatu i ne toleriše nijedan oblik neprijateljskog ponašanja ili delovanja prema zaposlenima koji se odluče za članstvo u sindikatu. Poštujemo osnovne standarde Međunarodne organizacije rada (MOR), posebno u pogledu prava radnika na slobodu udruživanja i njihovog prava na kolektivno pregovaranje o radnim uslovima. Kolektivni ugovor se primenjuje na sve zaposlene (1.672 u decembru 2022.).

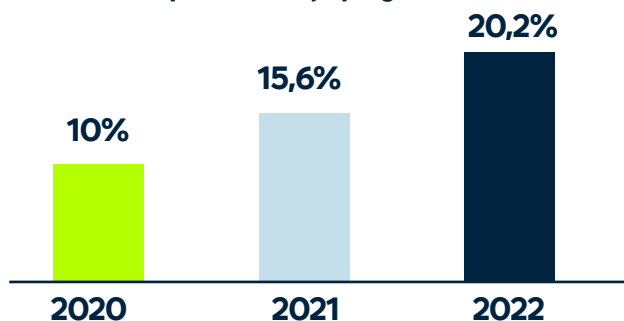
Svi zaposleni imaju pravo da koriste odsustvo radi nege deteta u skladu sa važećim Zakonom o radu koji reguliše ovu praksu. U 2022. godini, ukupno 83 naših koleginica su ostvarile pravo da koriste porodijsko i odsustvo radi nege deteta, i svaka je iskoristila to pravo. Kolege muškog pola nisu tražile da koriste svoje dostupne plaćene slobodne dane, međutim, svaki novi otac ima pravo na dve nedelje plaćenog odsustva za novorođenče.



Zadržavanje kadrova

Yettel pridaje veliki značaj stvaranju i održavanju atraktivnog radnog okruženja koje podstiče razvoj i rast svih zaposlenih u odgovarajućim ulogama širom organizacije. Dajemo prioritet snažnim mogućnostima obuke i razvoja, ulažući u usavršavanje i unapređivanje naših inicijativa za obuku kako bismo poboljšali veštine i sposobnosti naše radne snage.

Stopa fluktuacije po godinama:



Stopa zadržavanja kadrova u 2022. godini (zadržano / ukupno zaposlenih): 85%

Da bismo obezbedili kontinuirano unapređenje i bolje razumevanje snaga naših zaposlenih, redovno sprovodimo ocenjivanje i evaluaciju performansi. Ove ocene pružaju dragocene uvide i otvaraju put ka dodatnim prilikama za razvoj i rast zaposlenih.

Naši programi obuke pažljivo su prilagođeni kako bi zadovoljili specifične potrebe Yettela, usaglašavajući se sa regulatornim zahtevima i individualnim planovima razvoja zaposlenih. Prilagođavajući se ovim raznolikim potrebama, cilj nam je da negujemo stručnu i kompetentnu radnu snagu, spremnu da se suoči sa izazovima dinamične telekomunikacione industrije.

Ukupan broj časova obuke: 4.204

Ukupan broj zaposlenih koji su pohađali odgovarajući program obuke: 758

U budućnosti ćemo raditi na pokretanju novih inicijativa koje će produbiti razumevanje zaposlenih i njihovih potreba. Redovno ćemo sprovoditi ankete kako bismo stekli uvid u ono što motiviše naš tim i na koji način možemo najbolje ispuniti njihove zahteve i aspiracije. Aktivno slušajući naše zaposlene, težimo kontinuiranom unapređenju radnog okruženja, osiguravajući da ostane podržavajuće i podsticajno za lični i profesionalni razvoj svakog pojedinca u Yettelu.

Stopa učešća u anketi za praćenje zadovoljstva zaposlenih u 2022. godini je 51%

U Yettelu verujemo da sledeću generaciju lidera treba prepoznati, razviti i promovisati unutar kompanije. Prepoznamo da moramo ulagati u naše ljude i kulturu, stvarajući istovremeno jednake šanse za sve. U tom smislu, planiramo da uspostavimo Program razvoja Yettel talenata koji ima za cilj povećanje različitosti naše baze talenata i razvoj lidera za budućnost. Kao deo ovog programa, uvešćemo module prilagođene konkretnim potrebama naših zaposlenih. Dizajn programa razvoja talenata biće primenjen u okviru PPF Telekom Grupe.

Jačamo veštine i sposobnosti naših zaposlenih kroz različite razvojne aktivnosti:

- Učestvovanje na konferencijama:
 - "Present to Succeed" Konferencija - April 2022.;
 - "JS Armada - Full-stack JavaScript" Konferencija održana u Novom Sadu;
 - "Data Science" Konferencija - DSC Europe 23 je konferencija prvobitno usmerena na tehnologiju koja okuplja najoštrije umove u industriji.
- Platforme za učenje:
 - **IT Academy** - onlajn učenja dostupna za razvoj mladih talenata.
 - **LinkedIn Learning** - onlajn platforma:
 - Koristimo LinkedIn Learning kao online edukativnu platformu koja pomaže zaposlenima da otkriju nove šanse i razvijaju svoje karijere. Svi kursevi na LinkedIn-u spadaju u četiri kategorije: Poslovanje, Kreativnost, Tehnologija i Sertifikacije.
 - Dva toka učenja se mapiraju: putem procesa pregleda performansi sa ciljanim učenjima za pojedince i objavljivanjem najrelevantnijih učenja u ključnim oblastima (PM, Poslovne usluge, TEEO, Poslovne operacije, itd.).



Regrutovanje talentovanih kadrova

Izbor kompanije za početak karijere važna je odluka za svaku osobu. Mi prepoznajemo ovu činjenicu nudeći priliku studentima ili diplomcima da postanu deo naših timova. Kroz praksu, studenti mogu da istraže prilike za usavršavanja novih veština i kompetencija pod mentorstvom naših kolega i rade na kreativnim i inovativnim projektima. Na ovaj način omogućavamo širok spektar za učenje veština, od upravljanja projektima, poslovne komunikacije, finansijske kontrole, nauke o podacima pa do različitih IT veština.

Ponosni smo na naš program za mlade "Kickstart", koji nam omogućava da stvorimo bazu mladih talenata i pružimo im priliku da započnu svoje karijere kod nas. Pružamo

prvo radno iskustvo entuzijastičnim diplomcima spremnim da nauče o najvišim poslovnim standardima u našoj kompaniji. U 2022. godini, 86 mladih ljudi učestvovalo je u "Kickstart" programu prakse, a 43% njih je ostalo stalno zaposleno u kompaniji nakon završetka programa.

Yettel je razvio jake partnerske odnose sa relevantnim obrazovnim institucijama i studentskim organizacijama. Takođe, učestvovali smo na više od 10 studentskih sajмова zapošljavanja i 2 velike međunarodne konferencije ("JavaScript Armada" i "Data Science Conference").

Tabela 11: Partnerstva i saradnje

Institucija/organizacija	Naša saradnja
Fakultet organizacionih nauka	<ul style="list-style-type: none"> - Tronedeljni letnji program prakse sa više od 20 studenata koji su završili obrazovne programe u IT i maloprodajnom sektoru; - Učešće na Simpozijumu pod nazivom "Održivost i digitalna transformacija", međunarodnom događaju sa više od 200 studenata i akademika.
Matematički fakultet	Predavanje gostujućeg predavača iz Yettela pod nazivom "Veštačka inteligencija i mobilni operateri" održao je Đorđe Hirš, naš menadžer za "Data Science".
Ekonomski fakultet	Posete kompaniji - Studenti uče kroz praksu tako što se sastaju i uključuju u rad sa ekonomistima koji rade u Yettelu.
KSER – Kongres studenata Elektrotehnike i Računarstva	Okuplja ETF i studente tehničkih fakulteta u Srbiji. Više od 350 studenata tokom 2 dana. Stručnjaci za informacione tehnologije su govorili o Hipernetu.
Unija studenata Fakulteta organizacionih nauka – 6 projekata	<ul style="list-style-type: none"> - Sajam gejminga: Okuplja FON i tehničke fakultete u Srbiji; Rekordan broj takmičara: 362; otprilike 150 studenata prisustvovalo je predavanju koje su održali IT stručnjaci na temu Interneta/Hiperneta; - Yard sale: Yettel predavanje - Tema: Rebrandiranje, Marcomm i tim za komunikaciju kao predavači; - Humanitarni sportski turnir: sportski duh i druženje sa studentima na Adi; prisustvovalo je otprilike 350 studenata i 50 takmičara iz Yettela na takmičenju; - Humanitarno "Stand Up" veče; - FON kviz; - Iza sadržaja: Yettel predavanje - Tema Rebranding - PM tim kao predavanja.
EESTEC (Evropska asocijacija studenata elektrotehnike)	<ul style="list-style-type: none"> - Akademija za meke veštine u pisanju radnih biografija i brendiranju poslodavca - 50 studenata; - EESTEC Sajam poslova: regionalna aktivnost koja okuplja mlade, pretežno iz Srbije, ali i iz Bugarske i Mađarske.
SEFA (Studenti Ekonomskog fakulteta)	U saradnji sa studentima Ekonomskog fakulteta i javnim preduzećem "Srbija šume", organizovali smo akciju čišćenja na Divčibarama. Kolege su sa zadovoljstvom odgovorile na naš poziv i sa velikim entuzijazmom učestvovali u akciji čišćenja prirode zajedno sa studentima Ekonomskog fakulteta.
Povezivanje (pružanje pomoći u profesionalnoj orijentaciji):	Više od 20 mladih učesnika učestvovalo je u "Job Shadowing" - posetili su sedišta kompanije Yettel, sastali se sa našim stručnjacima i razgovarali o industriji.
HR svet (zajednica HR profesionalaca)	HR orijentisan "Meet People Analytics", međunarodni projekat.

Različitost, jednakost i inkluzija

Naš pristup unapređenju različitosti, jednakosti i inkluzije bazira se na kombinaciji inicijativa na nivou Grupe i lokalnih inicijativa. Četiri osnovna stuba su:

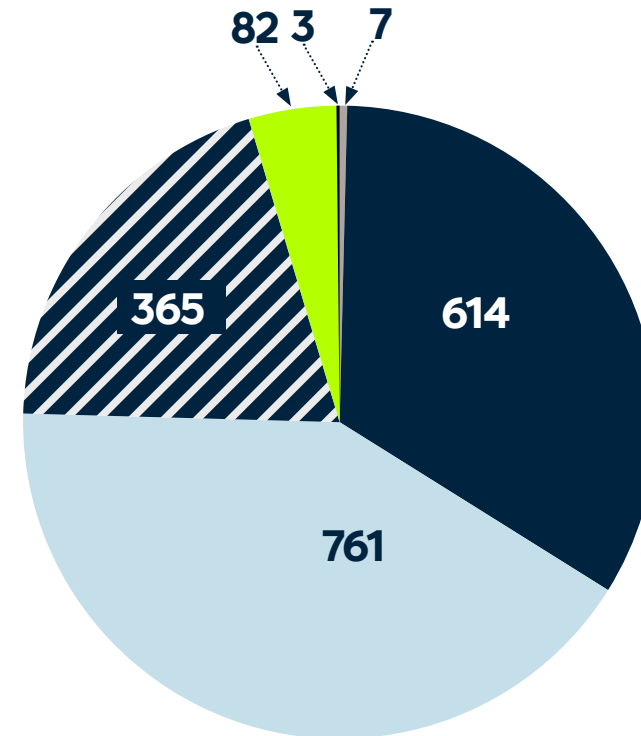
- 1) **Politika DEI ("Diversity, Equality, and Inclusion")**
Yettel se usklađuje sa naporima Grupe da uspostavi politiku Različitosti, Jednakosti i Inkluzije (DEI) na nivou Grupe kako bi ujedinili zajedničke principe u jednu politiku i uskladili sve druge politike koje se odnose na ljude sa tim principima.
- 2) **Borba protiv predrasuda**
Sledeći inicijative Grupe, Yettel će organizovati obuke o nesvesnim predrasudama, počevši od uprave, a zatim proširiti program na ostale nivoe zaposlenih.
- 3) **Program razvoja talenata PPF Telekom Grupe**
Pronalazak talenata za najviše pozicije u telekomunikacionoj industriji nije jednostavan, iako smo stekli raznovrsnu i široku bazu talenata zaposlenih na drugim nivoima. U 2023. godini, Yettel će sprovesti individualne programe razvoja lidera za izvršne direktore (C-level executives). Gde je potrebno, lideri koji prolaze kroz program biće mentorisani ili obučavani. Deliće se najbolje prakse, a najbolji talenti će biti otkriveni kroz zajedničke aktivnosti koje promoviraju mrežno povezivanje među vršnjacima i izlaganje iskustvima sa liderima PPF Telekom Grupe. Tematika različitosti, jednakosti i inkluzivnosti (DEI) biće integralni deo ovih programa razvoja lidera, koji će se obično sprovesti za ključne talente iz svake poslovne jedinice svake godine, potencijalno dopunjeni programima poslovnih škola i predavačima, eksternim trenerima i drugima.
- 4) **Manjinske grupe**
Yettel prepoznaje da pojedinci sa različitim iskustvima donose dragocene razlike u perspektivi, kulturi, radnoj etici i načinima rada u kompaniji. Nadamo se da ćemo vremenom razviti interni tok visokokvalifikovanih pojedinaca sa različitim iskustvima, veštinama i samopouzdanjem potrebnim za liderstvo.

Jedna od prednosti različitosti i inkluzivnosti na radnom mestu jeste da pomaže sagledavanju sveta oko nas i potreba naših klijenata, što zauzvrat dovodi do boljih poslovnih rešenja. Takođe, verujemo da su snažni lideri sa različitim iskustvom temelj uspešnog poslovanja.

Oblasti do kojih nam je najviše stalo:

- Jednaka zastupljenost zaposlenih prema polu, rast broja žena na menadžerskim pozicijama;
- Jednaka zastupljenost zaposlenih prema polu na stručnim poslovima koji se uglavnom percipiraju kao muški poslovi;
- Mešovita starosna struktura zaposlenih. Starosna struktura zaposlenih u našoj kompaniji obuhvata mlade bez iskustva, starije osobe na liderskim pozicijama i stručnjake sa iskustvom.

Struktura zaposlenih prema starosnoj grupi:



Do 20	0,4%
21 - 30	33,5%
31 - 40	41,5%
41 - 50	19,9%
51 - 60	4,5%
61 - 65	0,2%

Tabela 12: Starosna struktura zaposlenih

U našoj kompaniji već imamo visoku zastupljenost žena na menadžerskim pozicijama i u budućnosti ćemo ohrabrivati žene da nastave i unaprede svoje karijere u Yettelu.

- Zastupljenost zaposlenih prema polu u 2022. godini; 41% muškaraca, 59% žena;
- 29% menadžerskih pozicija (izvršni menadžment) pripada ženama;
- Zastupljenost zaposlenih prema polu na poslovima u oblasti tehnologije: 52% muškaraca, 48% žena. U 2022. godini, imali smo 70 žena na poslovima u oblasti tehnologije na različitim nivoima, od praktikanata, specijalista, inženjerki, eksperata do menadžerki.

case study

Žene na menadžerskim pozicijama

Nevena Stefanović obavlja funkciju izvršnog direktora za ljudske resurse (Chief Human Resource Officer) od 2016. godine. Diplomirala je na Elektrotehničkom fakultetu Univerziteta u Beogradu, na smeru telekomunikacije, a zatim je stekla master diplomu iz poslovne administracije sa specijalizacijom u marketingu, MBA, na Univerzitetu u Šefildu (2008). Nevena je započela svoju karijeru u Tehničkom sektoru 2002. godine. Tokom godina je razvijala svoje znanje, veštine i karijeru kroz različite vodeće pozicije u oblastima marketinga, strategije i korporativnih komunikacija pre nego što se pridružila sektoru za ljudske resurse kao CHRO.

„Možeš da se ne menjaš, a da promeniš mnogo” - ovo je obećanje koje smo dali ljudima u našoj organizaciji kada smo postali Yettel. Zaista smo usredsređeni na stvaranje najboljeg mogućeg iskustva za zaposlene, gradeći inkluzivnu kulturu u kojoj svaki član tima ima priliku da uči, profesionalno se usavršava, oseća da pripada i postiže ciljeve.“



Zdravlje, bezbednost i blagostanje

Zdravlje, bezbednost i blagostanje zaposlenih su jedan od najvažnijih prioriteta kompanije Yettel. Zdravo radno okruženje istovremeno predstavlja cilj i sredstvo za zaštitu bezbednosti i zdravlja na radu.

Da bismo unapredili bezbednost i zdravlje na radu, Yettel angažuje eksternu konsultantsku kompaniju sa više od 20 godina iskustva u konsaltingu, obuci, planiranju i izvođenju radova, stručnom nadzoru, održavanju, merenju i ispitivanju uslova rada u oblasti bezbednosti i zdravlja na radu.

Procenat zaposlenih obuhvaćenih sistemom upravljanja bezbednošću i zdravljem na radu, zasnovanim na zakonskim zahtevima ili priznatim standardima ili smernicama – 100%

Podizanje svesti jedan je od preduslova za kontinuirano unapređenje bezbednosti i zdravlja na radu. Iz tog razloga, osim obuke za nove zaposlene, nekoliko puta godišnje pozivamo sve zaposlene da prođu kroz online obuku za bezbednost i zdravlje na radu. Takođe, prošle godine je organizovana obuka za bezbednu vožnju u teškim uslovima saobraćaja za zaposlene u prodaji.

U 2022. godini, dogodilo se 10 povreda na radu, od kojih su osam bile lakše, a dve teške. Tačnije, pet povreda je bilo povezano sa radom, dok se 5 povreda dogodilo na putu od kuće do posla ili obrnuto.

Prema našoj evidenciji, u 2022. godini nije bilo fatalnih i teških povreda na radu. Naš cilj je da održimo ovaj nivo bezbednosti.



Uticaj mreže: telekomunikaciona tehnologija i javno zdravlje

Tokom perioda izveštavanja, nije bilo incidenata koji bi uticali na mrežne usluge unutar Yettel mreže. Zahtevi za bezbednošću i zdravljem pri postavljanju baznih stanica i obezbeđivanju mobilnog signala definisani su propisima o zaštiti životne sredine i planskim dokumentima za urbanizaciju. U zonama povećane osetljivosti (sve gradske zone: stambene oblasti, kancelarijski prostor, javne ustanove itd.), nivoi elektromagnetnog zračenja (EMF) moraju biti manji od 10% dozvoljenih nivoa, kako je propisano regulativom. U većini slučajeva (tj. u svim slučajevima sa zonama povećane osetljivosti), operator je dužan da podnese Izveštaj o proceni uticaja na životnu sredinu, koji je pripremio ovlašćeni treći subjekt, Sekretarijatu za životnu sredinu lokalne samouprave. Na osnovu rezultata procene, izdaje se dozvola za životnu sredinu, a operator može podneti zahtev za individualnu dozvolu za korišćenje radio frekvencija, što spada u nadležnost Regulatornog tela za elektronske komunikacije i

poštanske usluge (RATEL). Oba tipa dozvola (životne sredine i spektra) izdaju se u skladu sa ograničenjima (npr. pozicija, snaga, nivoi EMF itd.) navedenim u Izveštaju o proceni uticaja na životnu sredinu.

- Pošto pravni okvir ima strožije zahteve od pravila izdatih od strane Međunarodne komisije za nejonizirajuće zračenje (ICNIRP) i drugih relevantnih međunarodnih smernica, dodatni dobrovoljni kodeks ili smernice ne zahtevaju uvod.
- Bezbednošću elektromagnetnog zračenja upravlja kompanija CETIN Srbija, koja posluje u skladu sa Zakonom o zaštiti od nejonizirajućeg zračenja, Zakonom o proceni uticaja na životnu sredinu i Zakonom o elektronskim komunikacijama (uključujući relevantne podzakonske akte).

3.3. Upravljanje odnosima sa korisnicima

NAŠ FOKUS

Kontinuirano radimo na unapređivanju načina na koji uključujemo korisnike kako bismo prikupili njihove povratne informacije i neprestano poboljšavali naše usluge i ponudu.



NAŠ CILJ

Redovne ankete o zadovoljstvu korisnika kako bismo prikupili povratne informacije.

KAKO UPRAVLJAMO

Trudimo se da razumemo potrebe naših korisnika i pružimo im najbolje iskustvo u uslugama. Zadovoljstvo korisnika je jedan od stubova na kojima počiva uspeh našeg poslovanja.

Da bismo to postigli, procenjujemo naš godišnji performans koristeći TRI*M metodologiju²⁰, koja se izračunava na osnovu 2 oblasti: performans i preferencije. U 2022. godini, rezultat za Yettel bio je TRI*M indeks 92.

U 2022. godini, od ukupnog broja od 2.626 ispitanika Yettela, 75% je ocenilo naše performanse kao Izuzetno ili Veoma Dobro, dok je 62% istu ocenu dalo za Preferencije. Sveukupno, od ukupnog broja ispitanika, njih 1.970 bilo je zadovoljno uslugom Yettela.

²⁰ TRI*M metod, pogledati www.kantartns-see.com/what-we-do/key-research-tools/relationshiptrim/

3.4. Zajednice i akcija za društvo

NAŠ FOKUS

Unapređenje života onih koji su manje srećni ili im je potrebna pomoć, podrška zajednicama na koje utičemo kroz dobrovoljne akcije zaposlenih, dobrotvorne donacije i sponzorstva.

NAŠI CILJEVI

Podrška lokalnim zajednicama kroz donacije i aktivno učestvovanje.

KAKO UPRAVLJAMO

U skladu sa našim osnovnim poslovanjem, aktivnosti u okviru korporativne društvene odgovornosti usmerene su na promociju digitalne pismenosti i unapređenje veština potrebnih za bezbedno i odgovorno korišćenje savremene tehnologije kako kod dece, tako i kod odraslih. Verujemo da je osnaživanje pojedinaca digitalnom pismenošću ključno u današnjem digitalizovanom svetu.

Drugi fokus je zaštita i unapređenje životne sredine, što je u skladu sa našom opštom poslovnim strategijom. Partnerstvom sa relevantnim organizacijama usmeravamo svoje napore na te dve oblasti gde verujemo u mogućnost ostvarivanja značajnog i pozitivnog uticaja na društvo.

Kroz naše CSR ("corporate social responsibility") i inicijative Yettel Fondacije, cilj nam je da doprinesemo unapređenju zajednice i podržimo inicijative koje su u skladu sa našim vrednostima i principima.

Projekti za bolju zajednicu

„Yettel – Brzinom do zvezda“

Projekat „Yettel – Brzinom do zvezda“, koji sprovode Srpski Atletski Savez i Yettel, ima za cilj da osnovcima skrene pažnju na važnost i lepotu sporta, zdravog načina života, popularizaciju atletike kao bazičnog sporta i razvoj timskog duha među osnovcima.

Na kvalifikacionom događaju učestvovalo je 17 ekipa osnovnih škola iz 17 beogradskih opština sa ukupno 270 dece, a pobednici su se plasirali na finalni događaj i osvojili vredne nagrade koje je poklonio Yettel.

Na finalnom događaju, održanom u Atletskoj dvorani u Beogradu, učestvovalo je skoro 400 dece iz 263 osnovne škole širom Srbije. Pobednici takmičenja, osim mnogih vrednih nagrada, imali su priliku da učestvuju u atletskom i rekreativnom kampu „Brzinom do zvezda“ u Krupnju.

Takođe, organizovane su različite radionice i trening kampovi za učesnike, uključujući i promotivnu trku atletičara iz Srbije.



Strateško partnerstvo Yettela i Gorske službe spasavanja Srbije

Yettel i Gorska služba spasavanja potpisali su trogodišnji strateški partnerski ugovor. Tokom ove saradnje, Yettel i Gorska služba spasavanja će zajedno raditi na aktivnostima koje promovišu bezbedna iskustva na otvorenom.

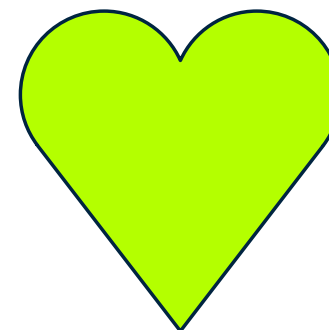
„Od brzine komunikacija nekada zavisi i ceo ishod spasavanja. Mi spasavamo ljudske živote, i dobro znamo koliko je svaki minut u nekim situacijama presudan. Zato nam je kvalitet i pouzdanost komunikacija veoma važna. Radujemo se budućoj saradnji sa Yettelom, i nadam se da ćemo zajedničkim radom uspeti da povećamo bezbednost svih planinara, skijaša i rekreativaca“, izjavio je Vladimir Pavlović, predsednik Upravnog odbora Gorske službe spasavanja Srbije.





Humanitarni brojevi u našoj mreži

Aktiviranjem humanitarnih brojeva, pronalazimo inovativne načine da doprinesemo povezivanju humanitarnih organizacija, fondacija, udruženja i građana koji žele da jednostavno doniraju sredstva u humanitarne svrhe. Većina akcija bila je usmerena na prikupljanje dodatnih sredstava za podršku lečenju građana, najčešće dece i mladih. U 2022. godini, imali smo 27 aktivnih humanitarnih brojeva, a ukupno je donirano 373.762.467 dinara za ovu svrhu.



Projekti podržani od strane Yettel fondacije

FESTIVAL ARLEMM - Arilje, kulturna prestonica trinaestu godinu zaredom

ARLEMM je događaj koji okuplja mlade, talentovane i kreativne pojedince sa ciljem pružanja prilike da unaprede i razmene svoje znanje kroz zajednički rad i muziciranje.

Pružanje prilika deci i mladima za dalje usavršavanje, kao i otkrivanje novih mladih talenata i stvaranje podsticajnog okruženja za razvoj ove vrste kreativnosti, čine srž festivala ARLEMM.

ARLEMM 2022, 13. po redu, otvoren je gala koncertom orkestra GRMI, koji predvodi renomirani violinista Stefan Milenković i prenošen je uživo putem Yettel mreže. Tokom 16 dana festivala, posetioci su uživali u nastupima Zvonka Bogdana, grupe KALEM i mnogih drugih.

Osim toga, oko 150 mladih učesnika iz Srbije i drugih zemalja imali su priliku da rade sa instruktorima i profesorima violine, violončela, klavira, viole, flaute, kamernog muziciranja, solo pevanja i gitare. Tokom festivala, prikazali su svoje veštine na koncertima na otvorenom.

Osnivač i organizator neprofitnog događaja ARLEMM je Udruženje za proširenje i promociju muzičke kulture u Srbiji - MUZIKUS. Realizaciju festivala podržali su Ministarstvo kulture i informisanja, SOKOJ (organizacija za zaštitu autorskih prava u muzici), Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija, Opština i Biblioteka Arilje, brend Extreme Intimo, Austrijski kulturni forum, Gete institut, španski "Pais Fund" i Yettel fondacija.

Posebno nas raduje što smo zahvaljujući našoj stabilnoj, pouzdanoj i brznoj mreži doprineli da muzika i umetnost budu dostupni što većem broju ljudi.



Dragan Zabunović, ARLEMM 2022



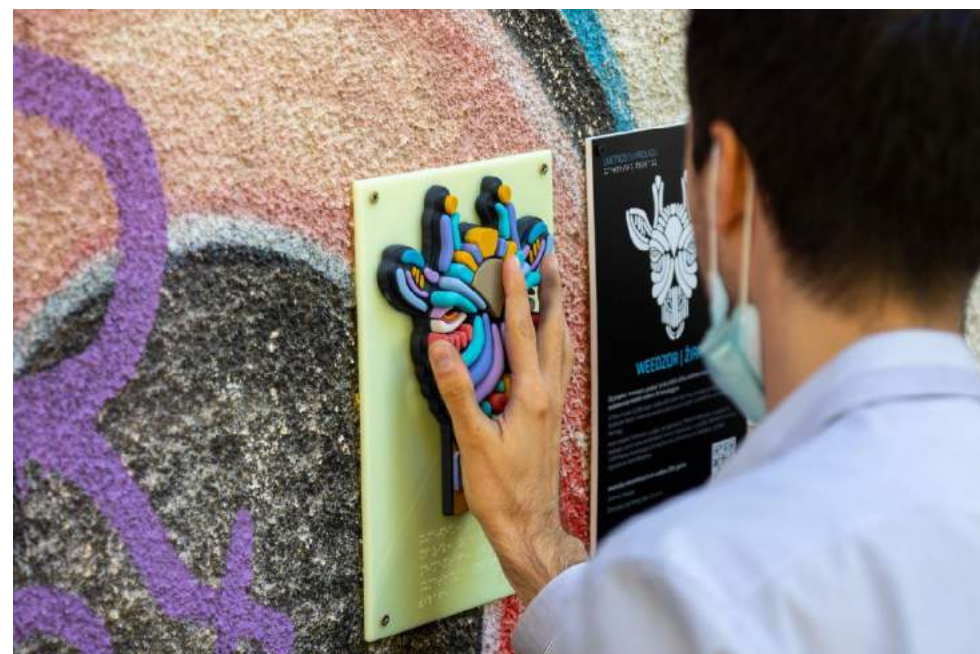
Ivan Zupanc, ARLEMM 2022, Beograd

„Umetnost u prolazu“ – prvi 3D modeli murala za slepe i slabovide osobe u Beogradu

U Srbiji ima približno 12.000 slepih i slabovidih osoba kojima je potrebna podrška u ostvarivanju prava. Uspešna integracija u sve društvene tokove i svakodnevne aktivnosti, između ostalog, zahteva pristup kulturnom životu i umetničkim delima. Iz tog razloga, Yettel fondacija je saradivala sa „Street Art Belgrade“ kako bi uličnu umetnost približila zajednici slepih i slabovidih osoba upotrebom 3D tehnologije.

Prva dva murala postavljena su 15. oktobra 2021. godine, na Dan slepih i slabovidih osoba, na Vračaru. Umetnička dela beogradskog umetnika Weedzora odabrana su zbog njegove prisutnosti na beogradskim ulicama od 2005. godine. Napravljeni su modeli za murale koji su prepoznatljivi po cilindrično oblikovanim elementima koji čine strukturu glava životinja - žirafe i vuka. Pored 3D modela, dostupni su opisi dela na Brajevom pismu.

Treći mural, za koji je napravljen 3D model, naslikali su umetnici Jana i Hope i nosi simbolično ime „Ljubav i Nada“. Mural je naslikan 2018. godine uz podršku dece iz Centra za integraciju mladih „Svratište“. Zid se nalazi u Cetinjskoj ulici, preko puta socijalnog preduzeća Cafe-bar „16“. Ovaj kafić je otvoren kako bi pružio podršku bivšim korisnicima Svratišta.



Uručene nagrade „Prof. dr Ilija Stojanović“ na Elektrotehničkom fakultetu u Beogradu

Yettel fondacija je dodelila prestižne nagrade „Prof. dr Ilija Stojanović“ izuzetnim studentima i autorima naučnih radova u oblasti telekomunikacija.

Nagradu „Prof. dr Ilija Stojanović“ osnovala je Yettel fondacija (prethodno Telenor fondacija) 2007. godine u sećanje na profesora dr Iliju Stojanovića, pionira moderne telekomunikacije u bivšoj Jugoslaviji i današnjoj Srbiji. Profesor Stojanović je osnovao Katedru za Telekomunikacije na Elektrotehničkom fakultetu u Beogradu i podučavao brojne generacije inženjera telekomunikacija koji su danas lideri u industriji.



Novogodišnja donacija

Yettel fondacija je još jednom pružila podršku Centru za smeštaj i dnevni boravak dece i omladine ometene u razvoju. Kroz donaciju od 200.000 dinara, Fondacija je obezbedila sredstva za neophodne materijale koji se koriste u radnoj terapiji dece i mladih u Centru. Takođe, Fondacija ih je iznenadila novogodišnjim poklon paketima.

Yettel fondacija ovom donacijom nastavlja svoju dugoročnu saradnju sa Centrom, pokazujući svoju posvećenost podršci članovima i njihovom blagostanju.

4. TEHNOLOGIJA:

Ubrzanje razvoja
tehnologije
za održivu
budućnost



NAŠA AMBICIJA

Želimo da ubrzamo implementaciju inovativnih tehnologija koje se bave društvenim i ekološkim izazovima. Konkretno, cilj nam je da obezbedimo inkluzivnu i sigurnu povezanost podržanu inovativnim tehnološkim rešenjima koja koriste poslovanju, ljudima i okolini. Nastojimo da pružimo pouzdanu, sigurnu i kvalitetnu povezanost što većem broju ljudi u regionima u kojima poslujemo investirajući u mreže, sigurnosna rešenja i nove tehnologije, i podizanjem digitalne pismenosti svojih zaposlenih i šire javnosti.

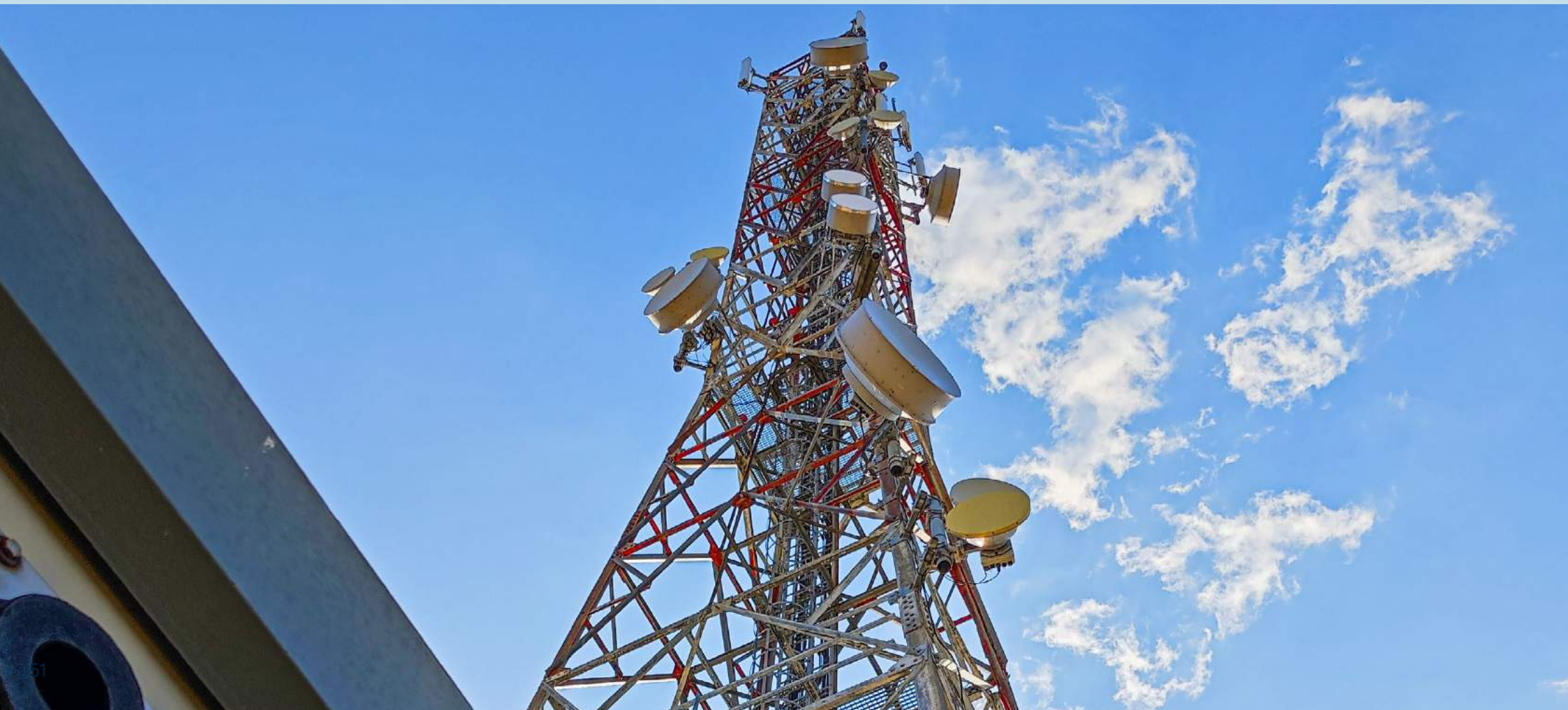
NAŠI CILJEVI

- 5G povezanost dostupna za najmanje 50% odnosno 80% stanovništva do 2026. odnosno 2028. godine²¹;
- Do 2025. godine obučiti 90.000 ljudi (uključujući nastavnike, decu i odrasle) u digitalnim veštinama;
- Do 2025. godine ćemo obezbediti zaštitu 13% postpejd baze privatnih korisnika putem našeg rešenja za sajber bezbednost.

KAKO UPRAVLJAMO

Nedostatak digitalne pismenosti i veština, kao i nedostupnost uređaja i podataka, ostaju ključne prepreke za korišćenje mobilnog interneta. U skladu sa našom strategijom održivog razvoja, pomažemo korisnicima i njihovim porodicama da produktivno koriste tehnologiju dok ostaju sigurni na internetu. Ostvarili smo partnerstva sa vodećim organizacijama kako bismo ljudima pružili najbolje savete o digitalnim veštinama i omogućili im besplatan pristup podršci i obuci kako bi što bolje iskoristili onlajn svet.

²¹ Postizanje cilja dostupnosti 5G mreže umnogome zavisi od eksternih faktora. U Srbiji, aukcija 5G spektra još uvek nije omogućena.



4.1. Održiva povezanost

U vremenu kada se društva, kompanije i pojedinci u velikoj meri oslanjaju na tehnologije pri obavljanju svakodnevnih aktivnosti, za kompaniju, koja putem tehnologije pruža usluge povezivanja, najvažnije je da obezbedi dostupnu, pouzdanu i sigurnu uslugu svojim korisnicima.

Kompanija Yettel sa ponosom ističe da je u 2022. godini 97% ukupne populacije u Srbiji bilo pokriveno 4G mrežom.

Cela PPF Telekom Grupa ima za cilj uspostavljanje usluge povezivanja zasnovane na 5G tehnologiji. U saradnji sa CETIN Srbija, Yettel deli istu ambiciju.

Ukupna pokrivenost mreže, 4G i više, po broju stanovnika i geografskoj pokrivenosti u procentima godišnje:

% populacije pokriveno 4G mrežom:

96,96	2020
97,17	2021
97	2022

Primer iz prakse:

Dodatno, Yettel je prvi telekomunikacioni operator koji je pokrenuo 5G testna okruženja u zemlji, još 2019. godine, i nastavlja da podržava razvoj ove tehnologije:

- Yettel je lansirao drugo testno 5G okruženje otvoreno za sve preduzetnike, fakultete, studente, startapove i sve one koji žele da razvijaju svoja rešenja na 5G mreži. Nakon naučno-tehnološkog parka na Zvezdari, Yettel je otvorio još jedno testno okruženje u naučno-tehnološkom parku Čačak. Novo testno okruženje je napravljeno sa svrhom testiranja i učenja o 5G tehnologiji pre nego što postane komercijalno dostupna.
- U novembru 2022. godine, tokom Telfora, 30. jubilarnog foruma za komunikaciju, Yettel je demonstrirao potencijal 5G tehnologije, istaknuvši da peta generacija mobilnog interneta donosi mnogo veće brzine prenosa podataka, veći domet i kapacitete, te gotovo potpunu odsutnost latencije pri prenosu podataka. Tokom događaja su takođe predstavljena rešenja kao što su AR naočare, dronovi za nadgledanje i rešenja za daljinsko upravljanje automobilima putem 5G mreže.

U 2022. godini smo poboljšali pristup mobilnoj povezanosti u ruralnim područjima instalirajući 55 odašiljačkih stanica na ruralnim lokacijama i nadogradili 29 drugih područja na LTE 800 MHz opsegu.

Takođe, već četvrtu godinu zaredom, osvojili smo nagradu „Best in Test“ u uporednom merenju kvaliteta mreže koju je sprovedla međunarodna kompanija UMLAUT. Mreža Yettel ima najveću pokrivenost mobilnim internetom (širokopolasna pokrivenost) i najmanju latenciju u prenosu podataka.



Primena pametne tehnologije

Safe Net

Safe Net je novo rešenje za sigurnu upotrebu interneta. Dok korisnici surfuju internetom u Yettel mreži, Safe Net identifikuje i blokira zlonamerne web lokacije i štiti ih od internet prevara koje ciljaju krađu ličnih ili finansijskih podataka. Osim zaštite od najčešćih sajber pretnji, Safe Net pruža opciju kontrole pristupa sadržaju u određenim kategorijama, kao što su društvene mreže, neprikladan sadržaj, igre i potencijalno opasne stranice.

Naš cilj je da obezbedimo zaštitu 13% postpejd baze privatnih korisnika putem rešenja za sajber bezbednost.

Ovo rešenje smo uveli krajem decembra 2022. godine i već u samo nekoliko nedelja postigli broj od 4.674 korisnika.

Investicije u inovacije i tehnologiju

Naša dva moderna i inovativna proizvoda, Hipernet i Drivey, koja smo predstavili na srpskom tržištu 2021. godine, doživeli su odličan odziv od strane naših korisnika tokom 2022. godine.

- Sa Hipernetom, domaćinstva u Srbiji imaju najjači Wi-Fi signal u svakom kutku svojih domova, vrhunsko korisničko iskustvo i centar kućne zabave zasnovan na digitalnoj televiziji nove generacije. Ukupan broj korisnika na kraju 2022. godine bio je 48.481.
- Drivey - Sve o vašem automobilu sada na vašem pametnom telefonu. Drivey, dostupan putem Yettela u Srbiji i još dve zemlje gde je naš brend prisutan, je pametan uređaj koji se koristi za praćenje informacija o lokaciji vozila i obrasce vožnje u statističke svrhe. Uređaj omogućava korisnicima podešavanje maksimalne brzine kretanja vozila, čime pomaže da se sačuvaju životi i imovina.

Yettel Safe Net

Zaštita od sajber napada, dok surfujete u Yettel mreži



Aktiviraj u
Y. aplikaciji
prva 3 meseca
besplatno



4.2. Održivo društvo

Unapređivanje digitalnih veština i podizanje svesti o pretnjama na internetu od izuzetne je važnosti za naše poslovanje. Smatramo da je naša odgovornost pružanje alata i resursa organizacijama i pojedincima kako bi ostvarili svoj puni potencijal u digitalnoj eri. Cilj je da se obratimo što većem broju ljudi putem

edukativnih kampanja, obrazovnih materijala, saveta, informacija i obuka o bezbednosti. Naš fokus je na deci, roditeljima i nastavnicima koji se osećaju ranjivima zbog nedovoljnog obrazovanja i pripreme ili kojima je potrebna pomoć u smanjenju online pretnji.

Kampanju, koja je trajala mesec dana, videlo je skoro **šest miliona ljudi**, a tekstovi na portalu zena.blic.rs su posećeni 123.411 puta. Projekat je dobio pozitivne recenzije od čitalaca, koji su često isticali važnost teme i zagovarali više javnih diskusija o njoj.

Primer iz prakse:

„Stop hejtu na netu“

Gotovo je nemoguće zamisliti život bez interneta, posebno za mlađe generacije. Iako internet može da bude odličan alat za učenje, razvoj i zabavu, digitalni svet takođe ima svoju mračnu stranu. Studije UNICEF-a ukazuju da je većina školske dece izložena sajber nasilju, ali često to ne prepoznaju ili ne prijavljuju. Mnogi odrasli takođe ne shvataju ozbiljnost i učestalost sajber nasilja, a mnogi nemaju odgovarajuće znanje kako bi pomogli mladima koji im se poveravaju o stvarima koje im se dešavaju online.

U saradnji sa portalom Blic Žena, UNICEF je pokrenuo kampanju „Stop hejtu na netu“ sa ciljem podizanja svesti o sajber nasilju i unapređenja digitalne pismenosti kod dece i odraslih. Kampanja je trajala od 19. septembra do 24. oktobra 2022. godine, uz podršku Yettela, MTS-a, SBB-a i Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija.



Poruka ESG i Event menadžera,

Milice Begenišić

„Internet danas ima veliku ulogu u našim životima, a deca od ranog uzrasta počinju da ga koriste. Pravilno i pravovremeno obrazovanje dece o tome šta je digitalno nasilje, ali i kako i kome ga prijaviti, od ključnog je značaja za stvaranje bezbednog okruženja na internetu. Temom bezbednosti dece na internetu strateški se bavimo od 2012. godine, i zahvaljujući našim projektima i radu sa mnogobrojnim partnerima, više od 40.000 dece prošlo je kroz obuku za bezbedno korišćenje Interneta. Važno nam je da sarađujemo sa pravim partnerima u ovoj oblasti i zato smo podržali kampanju „Stop hejtu na netu“. Samo zajedno možemo da stvorimo bezbedno digitalno okruženje za sve.“



Rezultati kampanje

Kampanja „Stop hejtu na netu“ imala je tri faze, i u svakoj su objavljena četiri teksta. U prvoj fazi, detaljnije je predstavljen pojam digitalnog nasilja, šta sve obuhvata i kome i kako ga treba prijaviti. U drugoj fazi, poznate ličnosti koje su podržale projekat – pevačice Ana Stanić, Zoe Kida i Tijana Bogičević, i glumica Milica Milša – govorele su o svojim iskustvima sa digitalnim nasiljem i kako su se sa tim problemom suočile. Treća faza obuhvatila je seriju tekstova u kojima su stručnjaci savetovali roditelje kako da prate aktivnosti svoje dece na internetu i kako da im pomognu da se zaštite od digitalnog nasilja. Sve aktivnosti promovisane su na društvenim mrežama.

Povezivanjem ka socijalnoj inkluziji

Želimo da budemo prepoznati kao kompanija koja svojim korisnicima omogućava da budu povezani i postignu balans. Svesni smo da postoji značajna nejednakost među različitim društvenim grupama i spremni smo da dobrovoljnim angažmanom damo doprinos prevazilaženju te nejednakosti.

Podrška inkluzivnosti

U saradnji sa Kancelarijom za IT i eUpravu, a na inicijativu Kabineta predsednika Vlade, pokrenuta je posebna SOS aplikacija u decembru 2022. godine za osobe sa oštećenjem sluha. Putem ove aplikacije, osobe sa oštećenjem sluha mogu započeti video poziv sa prevodiocem iz Nacionalnog centra za tumačenje na srpski znakovni jezik koji će pozivati željeni telefonski broj i simultano prevoditi razgovor. Yettel podržava ovu inicijativu pružajući besplatan pristup internetu za aplikaciju svim svojim korisnicima.



Podrška inkluzivnom obrazovanju

„Premošćavanje digitalnog jaza u Srbiji za najugroženiju decu“ je naš dugoročni projekat koji ima za cilj stvaranje odgovarajućih uslova za onlajn učenje za učenike bez obzira na mesto gde žive. U 2022. godini, Yettel je sarađivao sa 30 osnovnih škola kako bi uspostavili EdTech biblioteke, svaka je opremljena sa 63 tableta i dva laptopa sa pristupom internetu (internet kartice donirane direktno od strane Yettela). Sve ove škole su takođe osnovale klubove učenika kako bi poboljšale podršku blagostanju, boljem učenju i socijalnoj integraciji 4.000 učenika, uključujući 1.000 učenika iz ugroženih porodica. Do 740 (39%) nastavnika u školama koristilo je tablete za aktivnosti projekta. Dodatnih 185 škola dobilo je laptop i modem sa internet karticama kako bi pomogli nastavnicima asistentima da unaprede svoj rad i podršku ugroženim učenicima. Projekat je takođe pomogao unapređenju programa psihosocijalne podrške za 13.600 učenika u 30 škola u 10 opština.



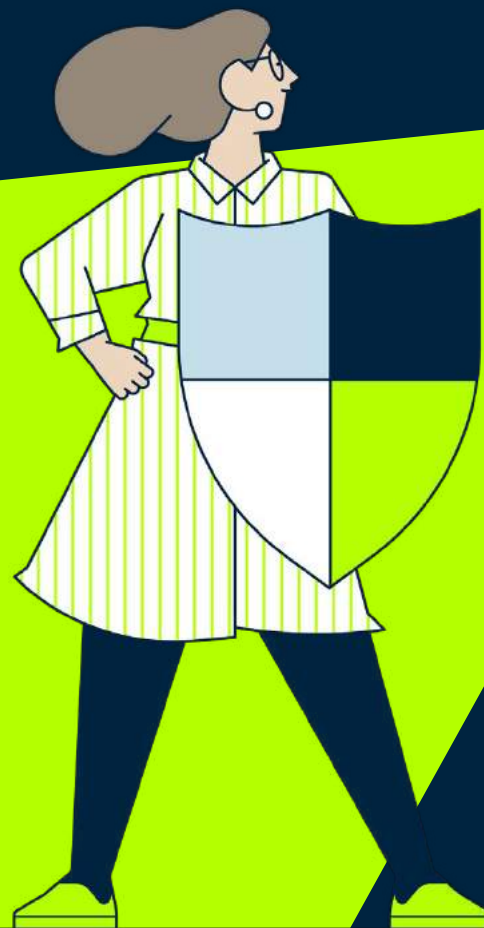
4.3. Sajber bezbednost, zaštita digitalnih podataka i podataka o ličnosti

Sajber bezbednost i zaštita podataka su ključni za poslovni kontinuitet naše organizacije. Izgradnja i održavanje poverenja korisnika je najvažniji prioritet za Yettel; stoga, zaštita sistema i ličnih podataka je od najvišeg značaja kako za naše korisnike, tako i za Yettel. Borba protiv sajber kriminala i zaštita podataka korisnika su složeni i promenljivi zadaci, i zbog toga neprestano radimo na unapređenju metoda zaštite podataka i povećanju otpornosti mreže na sajber kriminal.

U okviru redovnih aktivnosti, tokom 2022. godine, dodatno smo istakli važnost zaštite ličnih podataka svim zaposlenima, posebno kolegama u maloprodaji, kao i novim zaposlenima.

Naš bezbednosni okvir se zasniva na nekoliko dobro poznatih bezbednosnih standarda (ISO27001: 2013, ISO 27791, COBIT, itd.). U cilju obezbeđivanja maksimalne zaštite podataka, kompanija Yettel je usvojila niz politika koje regulišu obradu podataka. Implementirani su različiti mehanizmi zaštite (šifrovanje, anonimizacija, pseudonimizacija podataka, itd.) kako za „podatke u tranzitu“ tako i za „podatke u mirovanju“.

Yettel ima imenovanog službenika za zaštitu podataka i specijalizovana odeljenja koja nadgledaju informacionu bezbednost i zaštitu od prevara, podržavaju zaštitu ličnih podataka i druge procese bezbednosti, te vrše praćenje njihove usklađenosti. Sistem za upravljanje informacionom bezbednošću je sertifikovan prema ISO 27001 standardu, a tokom 2022. godine, sistem za upravljanje informacijama o privatnosti je postao sertifikovan prema ISO 27701 standardu. Takođe, investirali smo u najsavremeniji softver za privatnost podataka koji se koristi za otkrivanje podataka i održavanje evidencija o obradi podataka, kako je to zahtevano prema srpskom Zakonu o zaštiti podataka.



5. TRANSPARENTNOST:

Transparentno
i etično
postupanje



NAŠA AMBICIJA

Poslovanje Yettela se temelji na čvrstim etičkim osnovama. Od ključnog značaja za naš dugoročni uspeh je poslovanje na etički i zakonit način i sa integritetom. Takođe, kao pouzdan i odgovoran poslovni partner unapređujemo održivost poslovanja kroz transparentno poslovanje i aktivnosti. Postavljamo snažne politike i unapređujemo procedure kako bismo obezbedili da naše poslovne prakse ne ispunjavaju samo naša očekivanja, već i očekivanja zainteresovanih strana.

NAŠI CILJEVI

- Uspostavljen plan o usaglašavanju dobavljača sa kriterijumima održivog razvoja, uključujući ekološka, pravna i pitanja ljudskih prava do 2024. godine;
- Obuke u vezi održivosti uvedene širom cele Grupe sa ciljem postizanja 100% učešća zaposlenih na višim rukovodećim pozicijama i najmanje 50% učešća svih zaposlenih do 2023. godine.

Dobro uspostavljeno i funkcionalno korporativno upravljanje je od suštinske važnosti za poslovni uspeh i ispunjenje ciljeva povezanih sa održivošću. Uključivanje zainteresovanih strana i pružanje mehanizama za rešavanje prigovora ključno je za održavanje otvorenog

dijaloga, prikupljanje povratnih informacija i poslovanje u skladu sa istim. Kompanije moraju preduzeti mere kako bi suzbile ilegalno ili neetičko ponašanje svojih zaposlenih, saradnika ili predstavnika. Ovakav tip ponašanja utiče na širu zajednicu, urušavajući političko i javno poverenje

u pravosudni sistem, a takođe može povrediti ljudska prava ili naneti štetu životnoj sredini. Nepoštovanje važećih zakona i propisa takođe može koštati kompanije, dovodeći do kazni i gubitka reputacije, što dalje utiče na sposobnost poslovanja i otežava izgleda za rast.

5.1. Vlasništvo

Kompanija Yettel osnovana je kao društvo sa ograničenom odgovornošću sa sedištem registrovanim na adresi Omladinskih brigada 90, Beograd, Republika Srbija. Kompanija je u stopostotnom vlasništvu holandske kompanije PPF TMT BIDCO 1 B.V. iz Amsterdama, sa sedištem registrovanim na adresi Strawinskylaan 933. Kompanija je 1. marta 2022. godine promenila ime (Telenor) i nastavila da posluje pod poslovnim imenom Yettel. Od 3. avgusta 2018. godine, kompanija Yettel u Srbiji u vlasništvu je kompanije PPF TMT BIDCO 1 B.V.

Kompanija PPF TMT BIDCO 1 B.V. je u stopostotnom vlasništvu kompanije PPF Telecom Group B.V. osnovane 16. oktobra 2013. godine kao društvo sa ograničenom odgovornošću u skladu sa zakonima Holandije.

Generalni direktor kompanije Yettel u Srbiji je član višeg menadžmenta, koji pruža podršku Upravnom odboru društva PPF Telecom Group B.V. u izvršnim poslovima.



Lokalni pristup upravljanju pitanjima u oblasti ESG

Yettel upravlja ESG temama na najvišem nivou odlučivanja u kompaniji, što podrazumeva da je generalni direktor glavni nosilac ESG agende, kao i da je celokupna uprava njen deo. Strategija održivosti uspostavljena je na nivou PPF Telekom Grupe i integrisana lokalno u naše redovne poslovne procese, a da bismo obezbedili preuzimanje i adekvatno upravljanje delegiranih odgovornosti, neophodan nam je snažan pristup upravljanju ESG temama.

Sve strateške odluke o održivosti predmet su internih diskusija i usvajaju ih menadžeri svakog sektora, ESG tim i na kraju generalni direktor. U okviru ESG tima postoje ESG menadžer i ESG ekspert koji su odgovorni za međusektorsku koordinaciju ESG projekata i inicijativa. Pored njih, u svakom sektoru postoje ESG vlasnici relevantnih podataka koji imaju odgovornost da implementiraju strategiju održivosti u skladu sa svojim nadležnostima. ESG vlasnici podataka odgovaraju ESG menadžeru.

Pored toga, Pravna služba i Služba korporativnih komunikacija imaju funkciju podrške celokupnom procesu.



Etika i integritet

Postupanje sa integritetom zahteva od nas da budemo oprezni i redovno vršimo procenu rizika. Da bismo poslovali u skladu sa zakonskom regulativom, postupamo u skladu sa **Etičkim kodeksom kompanije Yettel**. Kompanija Yettel je uspostavila **Kodeks ponašanja zaposlenih i procedure kod slučaja sumnje na protivpravne radnje**, a sve u cilju sprečavanja neželjenog, odnosno kompromitujućeg ponašanja.

Upravljanje rizicima

Imamo sveobuhvatan skup procedura upravljanja rizicima u svim materijalnim segmentima, kako bismo osigurali kontinuitet poslovanja i bili spremni u slučaju vanredne situacije. Neizvesnosti i rizici se kontinuirano identifikuju od strane svih segmenata i procenjuju u pogledu njihovog potencijalnog finansijskog uticaja i verovatnoće nastanka. Operativni rizici u segmentima poslovanja se prvenstveno tiču pitanja kapaciteta i kvaliteta mreže, ključnih sistema za poslovanje i sajber bezbednosti. Poseban izvršni tim igra važnu ulogu u daljem poboljšanju otpornosti segmenta na operativne rizike. Kompanija Yettel Srbija poštuje Zakon o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije. Sa infrastrukturom za upravljanje rizicima, koja se sastoji od ERM funkcije, odgovarajućih alata i priručnika za zaposlene, kao i odbora za rizike na nivou srednjeg i višeg menadžmenta, kompanija Yettel je posvećena sprovođenju i poboljšanju praksi upravljanja rizicima u svim segmentima rada i odlučivanja. U složenom i stalno promenljivom okruženju i industriji, prioritet kompanije Yettel je da identifikuje i proceni rizike u ranoj fazi i preduzme neophodne mere za ublažavanje svih štetnih efekata.



Borba protiv mita i korupcije



Kompanija Yettel se zalaže za poslovanje u skladu sa najvišim etičkim i profesionalnim standardima. Suzbijanje korupcije je regulisano Kodeksom etičkog ponašanja, a detaljnije i Politikom o etici i usklađenosti poslovanja sa zakonskom regulativom. Oba dokumenta su na raspolaganju svim zaposlenima. Najmanje jednom u kalendarskoj godini sprovode se aktivnosti koje imaju za cilj podizanje svesti zaposlenih o važnosti suzbijanja mita i korupcije, uz podsećanje na pravila kojih se treba pridržavati. Otvoreni su kanali putem kojih zaposleni mogu da izraze zabrinutost, odnosno prijave svaku sumnju na etički prekršaj, povredu Kodeksa etičkog ponašanja, odnosno propisa u oblasti suzbijanja mita i korupcije.

Princip „Nulte tolerancije u borbi protiv korupcije“ propisan je lokalnom Politikom o etici i usklađenosti poslovanja sa zakonskom regulativom. Sumnje na kršenje Kodeksa etičkog ponašanja (bilo da pristižu iznutra ili spolja, bilo od strane zaposlenog u kompaniji Yettel ili pak fizičkog ili pravnog lica u funkciji zastupnika kompanije Yettel), mogu se direktno podneti službeniku nadležnom za etička pitanja i usklađenost sa propisima putem telefona ili imejla, anonimno ili ime-nom i

prezimenom. Prijave se obrađuju sa dužnom pažnjom i tretiraju kao poverljive. Slučajeve neusklađenosti sa zakonskom regulativom ispituje službenik nadležan za etička pitanja i usklađenost sa propisima, odnosno druga nadležna lica ili jedinice unutar organizacije, u zavisnosti od materijalnog značaja i složenosti svakog pojedinačnog slučaja.

Kada okolnosti nalažu, organizuje se obuka u oblasti etike i usklađenosti, kojom se obuhvata oblast sprečavanje mita i korupcije. Nadalje, uspostavljena je procedura kojom se utvrđuje dužnost zaposlenog da prijavi svaki eventualni sukob interesa. Obradu prijavljenog slučaja vrši posebna komisija koja daje preporuku za dalje postupanje. Do kraja tekuće kalendarske godine, razmotriće se pitanje pripreme obuke u oblasti sprečavanja mita i korupcije, odnosno sličnog programa obuke. Kada je reč o poslovnom odnosu sa spoljnim saradnicima, Etički kodeks propisuje izradu standardne ugovorne klauzule koja se ugovornim stranama stavlja na uvid i dodaje u ugovore koje oni kasnije zaključuju sa trećim licima tj. podizvođačima. Standardna ugovorna klauzula utvrđuje obavezu prema ugovornim partnerima i njihovim podizvođačima.

Ljudska prava i fer radni uslovi

Poštujemo, podržavamo i štitimo osnovna ljudska prava svih lica sa kojima radimo i saradujemo. Imamo nultu toleranciju na kršenje pomenutih prava, uključujući korišćenje dečijeg rada, prisilni rad ili trgovinu ljudima. Zalažemo se za prava žena i manjina i verujemo u sistem pravednih plata, uz poštovanje fundamentalnih prava radnika - slobode udruživanja i prava na kolektivno pregovaranje.

Borba protiv svih oblika nasilja, odnosno zlostavljanja na radnom mestu

Nastojimo da stvorimo profesionalno radno okruženje u kojem se promovišu i neguju poštovanje i tolerancija među članovima tima. Bez obzira na okolnosti, ne tolerišemo nijedan oblik nasilja, odnosno zlostavljanja na radu. Pomenuto uključuje svaki vid diskriminacije po osnovu pola, rasne, verske ili nacionalne pripadnosti, invaliditeta ili seksualne orijentacije. Svaki oblik nasilja, odnosno zlostavljanja na radu mora biti prijavljen neposrednom rukovodiocu, Službi za ljudske resurse ili putem kanala predviđenog za podnošenje pritužbi na neetičko postupanje zaposlenih. Naša politika zahteva brzu reakciju na nasilje, odnosno zlostavljanje na radu kako bi se naši zaposleni osećali zaštićeno u svakom trenutku.

Borba protiv diskriminacije

Kompanija povremeno organizuje obuke za menadžere na temu diskriminacije. Takođe, usvojili smo procedure koje propisuju način postupanja u slučajevima diskriminacije: kako se pristupa u slučaju podnetih žalbi, kako se prati usklađenost poslovanja, kako se sprečava mobing, odnosno zlostavljanje na radu.

U 2022. godini nije bilo prijavljenih, odnosno utvrđenih slučajeva diskriminacije.

Način unutrašnjeg uzbunjivanja

Prilikom zapošljavanja, zaposleni dobijaju primerak Kodeksa etičkog ponašanja. Budući da Kodeks čini sastavi deo Ugovora o radu, kompanija Yettel se postarala da ga svi zaposleni pročitaju. Politika o etici i usklađenosti poslovanja dostupna je na internom portalu kompanije i u njoj su sadržane osnovne informacije, važeća pravila i procedure, ime i kontakt podaci lica ovlašćenog za prijem informacija, imejl adresa na koju se može izložiti problematika, odnosno prijaviti sumnja na povredu Kodeksa etičkog ponašanja, bilo anonimno ili imenom i prezimenom.

Na svojoj internet stranici, kompanija Yettel ima poseban odeljak posvećen Kodeksu etičnog ponašanja sa imejl adresom na koju sva fizička, odnosno pravna lica mogu uputiti pritužbu, odnosno izneti sumnju na povredu Kodeksa etičkog ponašanja, bilo anonimno ili imenom i prezimenom. Sve prijave, bilo da su pristigle interno

ili eksterno, obrađuju se sa dužnom pažnjom i tretiraju kao poverljive u skladu sa Kodeksom etičkog ponašanja i lokalnom Politikom o etici i usklađenosti. Svaka prijava sumnje na povredu Kodeksa etičkog ponašanja inicijalno se ispituje kako bi se utvrdilo da li je reč o neusklađenosti sa zakonskom regulativom. Slučajeve neusklađenosti sa zakonskom regulativom ispituju službenik nadležan za etička pitanja i usklađenost sa propisima i druga nadležna lica, odnosno jedinice unutar organizacije u zavisnosti od materijalnog značaja i složenosti svakog pojedinačnog slučaja.

Ukoliko je sumnja opravdana, dokazni postupak se okončava, izriču se korektivne/reaktivne zakonske mere, a ponekad i mere nadzora, koje uključuju, ali se ne ograničavaju na disciplinske mere, mere za unapređenje procesa utvrđivanja osnovnog uzroka, obuke i kampanje za podizanje svesti i druge srodne mere.



5.2. Naš lanac vrednosti

Grafikon u nastavku daje pregled lanca vrednosti kompanije Yettel – reč je o segmentima našeg poslovanja koji ilustruju naše aktivnosti i podstiču rast kompanije. Tabela u nastavku prikazuje faze našeg poslovanja koje imaju najizraženije efekte na životnu sredinu i društvo, kao i mehanizme kojima neutrališemo njihov uticaj.

Tabela 13: Lanac vrednosti kompanije Yettel

Yettel Srbija						
CETIN Srbija (pružalac mrežne infrastrukture)						
Istraživanje i razvoj	Snabdevanje materijalima	Snabdevanje ambalažom	Glavna delatnost/ poslovne aktivnosti/ razvoj mreže	Marketing i prodaja	Usluge i proizvodi	Usluge i proizvodi za korisnike
<p>Istraživanje i razvoj proizvoda koje nudimo nije u direktnoj kontroli kompanije Yettel i nalazi se u domenu naših dobavljača. Kada govorimo o uslugama koje pružamo, uzimamo u obzir potrebe i povratne informacije dobijene od naših segmenata privatnih i poslovnih korisnika, pa smo tako i postavili cilj održivosti koji se odnosi na razvoj aplikacija koje podržavaju naše korisnike na njihovom putu ka održivosti. Pored toga, Yettel će postati deo centra za izvrsnost i inovacije PPF Telekom Grupe, sa ciljem da identifikuje i razvije vodeće inovativne tehnologije.</p>	<p>Nastojimo da se uverimo da dobavljači posluju sa integritetom pre nego što stupimo u kontakt sa njima kao poslovnim partnerima, kako bismo izbegli rizike i neodržive poslovne prakse. Cilj nam je da uspostavimo politike i procedure koje će nam omogućiti da započnemo dijalog sa našim ključnim dobavljačima u vezi sa usklađivanjem vrednosti u domenu klimatskih promena, životne sredine, etike, zdravlja i bezbednosti i upravljanja proizvodima.</p>	<p>Imamo direktnu kontrolu nad dodatnom ambalažom koja se koristi za transport od našeg skladišta do maloprodajnih objekata kompanije Yettel. Zauzvrat, naši dobavljači su odgovorni za pakovanje i transport proizvoda koje nam isporučuju, a mi ćemo saradivati sa njima kako bismo osigurali da se to radi na održiv način.</p>	<p>Naša glavna poslovna aktivnost (obebeđivanje pristupa našoj mreži) zahteva velike količine energije. Pored toga, potrebne su različite vrste energije (struja, gorivo, gas) da bi naša upravna zgrada, prodavnice i skladište mogli da rade. Kako imamo direktan uticaj u tim oblastima, uključujemo se u različite programe sa namerom da smanjimo naše GHG emisije. Posmatrajući naše indirektnne emisije, uticaj poslovanja naših dobavljača takođe se uzima u obzir prilikom njihovog izbora, kao i pravilna uključenost uticaja u naše proračune emisija u okviru Scope 3.</p>	<p>Uzimajući u obzir važnost koju naše marketinške prakse imaju za reputaciju kompanije, koristimo priliku koju pružaju različiti kanali komunikacije ne samo da korisnicima predstavimo informacije u vezi sa ponudom kompanije Yettel, već i da podignemo svest o važnim temama u oblasti održivosti i inspirišemo naše korisnike da pronađu balans u svakodnevnom životu.</p>	<p>Prodaju robe vršimo preko mreže maloprodajnih objekata. Imamo direktnu kontrolu nad radom prodavnica u smislu potrošnje energije, upravljanja otpadom, itd., i težimo da minimiziramo uticaj koji naše prodavnice imaju na planetu. Zajedno sa CETIN-om, pružaozem infrastrukturnih telekomunikacionih usluga, pratimo sva pravila i propise u vezi sa mrežom i radimo na postizanju još bolje energetske efikasnosti mreže, između ostalih aspekata održivosti.</p>	<p>Kako naši proizvodi nastavljaju svoj životni vek sa našim korisnicima, cilj nam je da podignemo svest kada je u pitanju pravilna upotreba svih uređaja. Korisnicima nudimo mogućnost da osiguraju svoj telefon, modem ili tablet u slučaju da budu oštećeni ili ukradeni. Pored toga, kroz usluge servisnog centra, pomažemo im da produže životni vek svojih uređaja. Kada je u pitanju kraj životnog veka uređaja, napravili smo sveobuhvatne programe za sakupljanje e-otpada.</p>

5.3. O izveštaju

Naš Izveštaj o održivom poslovanju pokazuje da smo pažnju usmerili na održivost i napore koje ulažemo u budućnost u balansu. Posvećeni smo temama iz oblasti zaštite životne sredine, društvene odgovornosti i korporativnog upravljanja, jer su one od presudnog značaja kada je reč o mogućnostima kompanije Yettel da ispuni svoje dužnosti i obaveze prema društvu i ostvari uspeh na duži rok.

Kao brend koji svoje zaposlene i korisnike stavlja na prvo mesto, Yettel objedinjuje tehnologije i povezanost između ljudi i ima jednostavnu misiju: da pomogne ljudima da pronađu balans u svakodnevnom životu. Kao vodeća telekomunikaciona kompanija u Srbiji, planiramo da nastavimo da rastemo i razvijamo srpsko tržište tehnologijama sledeće generacije, koje su usmerene na stvaranje pozitivnog uticaja u društvu.

Izveštaj sadrži osnovne podatke o kompaniji i njenom odnosu prema ekološkim i društvenim pitanjima, kao i informacije o strategiji održivog poslovanja koja će usmeriti naše napore i resurse ka oblastima unutar kojih možemo da ostvarimo najveći uticaj. Izveštaj je pripremljen u skladu sa međunarodno priznatim okvirom za nefinansijsko izveštavanje koji je kreiran od strane Globalne inicijative za izveštavanje (GRI) 2021, koji se primenjuje na izveštaje objavljene nakon januara 2023. godine. Izveštaj sadrži, između ostalog, informacije o usklađenosti kompanije Yettel sa ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija (SDGs) i odražava Protokol za smanjenje emisije gasova koji stvaraju efekat staklene bašte, obračun i izveštavanje o emisijama iz Scope 1, 2 i 3.

Kao deo PPF Telekom Grupe, naša kompanija blisko saraduje sa članovima Grupe na definisanju ciljeva održivosti i obezbeđivanju njihove dosledne realizacije. Shodno tome, pri izradi ovog izveštaja rukovodili smo se prvim Izveštajem o održivosti PPF Telekom Grupe, koji odražava rezultate 5 operativnih telekomunikacionih i mrežnih provajdera u centralnoj i istočnoj Evropi, od kojih je jedan i Yettel.

Izveštajni period za koji se dostavljaju informacije obuhvata period od 1. januara 2022. do 31. decembra 2022. godine i pokriva ceo lanac vrednosti kompanije Yettel. U izveštaju su sadržane informacije o odnosu Uprave prema zaštiti životne sredine, društvenoj odgovornosti i korporativnom upravljanju, o osnovnim delatnostima kompanije, kao i o ukupnom napretku kompanije ostvarenom u 2022. godini. Nadalje, u izveštaju su sadržane i informacije o načinu na koji kompanija upravlja ovim pitanjima, opisuju se strukutra pomenutih pitanja, kao i o uspostavljenim politikama. U našim budućim izveštajima biće unapređen kvalitet i kvantitet objavljenih podataka jer ćemo nastojati da unapredimo transparentnost rada naše kompanije. Uporedni podaci predstavljeni u ovom izveštaju preuzeti su bez korekcija iz prethodno objavljenih izveštaja u skladu sa GRI standardom.

Izveštaj je sačinjen na engleskom i srpskom jeziku i objavljen je 6. decembra 2023. godine. Ako imate dodatna pitanja ili su vam potrebne dodatne informacije, slobodno nas kontaktirajte na esg@yettel.rs. Rado ćemo odgovoriti na sva pitanja koja imate u vezi sa našim Izveštajem.



6. GRI Indeks

Izveštaj je razvijen u skladu sa referencama iz GRI standarda. U indeksu se navode naši standardni i specifični podaci u vezi sa GRI kategorijama, informacijama i indikatorima i navedene su strane na kojima su ova pitanja obrađena u našem izveštaju, kao i relevantni ciljevi održivog razvoja.

Tabela 14: GRI Indeks

GRI Standard	Opis	Poglavlje u izveštaju	Strana	Objašnjenje	Ciljevi održivog razvoja Ujedinjenih Nacija (SDGs)
GRI 2: Opšta obelodanjivanja 2021	2-1 Osnovni podaci o kompaniji	ODRŽIVOST U YETTELU, TRANSPARENTNOST	5,6, 7,49		
	2-2 Entiteti uključeni u izveštaj o održivom poslovanju	ODRŽIVOST U YETTELU, TRANSPARENTNOST	5,6,56		
	2-3 Period i dinamika izveštavanja, i kontakt u vezi sa izveštajem	TRANSPARENTNOST	56		
	2-4 Korekcije podataka	-	-	Nema izmena	
	2-5 Eksterna verifikacija	-	-	Nije primenjivo	
	2-6 Aktivnosti, lanac vrednosti i drugi poslovni odnosi	TRANSPARENTNOST	53,54,55		
	2-7 Zaposleni	LJUDI	33-40		SDG 8 - DOSTOJANSTVEN RAD I EKONOMSKI RAST SDG 10 - SMANJENE NEJEDNAKOSTI
	2-9 Struktura i sastav organa upravljanja	ODRŽIVOST U YETTELU, TRANSPARENTNOST	7,49		SDG 5 - RODNA RAVNOPRAVNOST SDG 16 - MIR, PRAVDA I SNAŽNE INSTITUCIJE
	2-22 Izjava o strategiji održivog razvoja	ODRŽIVOST U YETTELU, TRANSPARENTNOST	10-17,48		
	2-23 Usvojene politike	TRANSPARENTNOST	49-51		SDG 16 - MIR, PRAVDA I SNAŽNE INSTITUCIJE
	2-26 Mehanizmi za savetovanje i pokretanje pitanja primene	TRANSPARENTNOST	49-51		SDG 16 - MIR, PRAVDA I SNAŽNE INSTITUCIJE
	2-28 Članstvo u udruženjima	ODRŽIVOST U YETTELU	22		
	2-29 Pristup uključivanju zainteresovanih strana	ODRŽIVOST U YETTELU	18-21		
2-30 Kolektivni ugovor	LJUDI	32		SDG 8 - DOSTOJANSTVEN RAD I EKONOMSKI RAST	

GRI 3: Materijalne teme 2021	3-1 Proces za određivanje materijalnih tema	ODRŽIVOST U YETTELU	16		
	3-2 Lista materijalnih tema	ODRŽIVOST U YETTELU	16-17		
GRI 201: Ekonomske performanse 2016	201-1 Direktna generisana i distribuirana ekonomska vrednost	ODRŽIVOST U YETTELU	8,9		SDG 8 - DOSTOJANSTVEN RAD I EKONOMSKI RAST SDG 9 - INDUSTRIJA, INOVACIJA, I INFRASTRUKTURA
GRI 205: Antikorupcija 2016	205-2 Komunikacija i obuke o antikorupcijskim procedurama i politikama	TRANSPARENTNOST	49,50		SDG 16 - MIR, PRAVDA I SNAŽNE INSTITUCIJE
GRI 302: Energija 2016	302-1 Potrošnja energije unutar kompanije	ŽIVOTNA SREDINA	26,27		SDG 7 - DOSTUPNA I OBNOVLJIVA ENERGIJA SDG 8 - DOSTOJANSTVEN RAD I EKONOMSKI RAST SDG 12 - ODGOVORNA POTROŠNJA I PROIZVODNJA SDG 13 - AKCIJA ZA KLIMU
GRI 303: Voda i otpadne vode 2018	303-5 Potrošnja vode	ŽIVOTNA SREDINA	32		SDG 6 - ČISTA VODA I SANITARNI USLOVI
GRI 305: Emisije 2016	305-1 Direktna emisija gasova staklene baste (GHG Scope 1)	ŽIVOTNA SREDINA	27,28		SDG 3 - DOBRO ZDRAVLJE SDG 12 - ODGOVORNA POTROŠNJA I PROIZVODNJA SDG 13 - AKCIJA ZA KLIMU SDG 14 - ŽIVOT POD VODOM SDG 15 - ŽIVOT NA ZEMLJI
	305-2 Indirektna emisija gasova staklene baste (GHG Scope 2)	ŽIVOTNA SREDINA	27,28		
	305-3 Druge indirektna emisija gasova staklene baste (GHG Scope 3)	ŽIVOTNA SREDINA	27,28		
GRI 306: Otpad 2020	306-1 Generisanje otpada i značajni uticaji u vezi sa otpadom	ŽIVOTNA SREDINA	29-31		SDG 3 - DOBRO ZDRAVLJE SDG 6 - ČISTA VODA I SANITARNI USLOVI SDG 11 - ODRŽIVI GRADOVI I ZAJEDNICE SDG 12 - ODGOVORNA POTROŠNJA I PROIZVODNJA SDG 15 - ŽIVOT NA ZEMLJI
	306-2 Upravljanje značajnim uticajima u vezi sa otpadom	ŽIVOTNA SREDINA	29-31		
	306-3 Generisan otpad	ŽIVOTNA SREDINA	29-31		
	306-4 Otpad preusmeren od odlaganja	ŽIVOTNA SREDINA	29-31		
	306-5 Otpad preusmeren na odlaganja	ŽIVOTNA SREDINA	29-31		
GRI 401: Zaposlenje 2016	401-1 Ukupan broj novozaposlenih i fluktuacija zaposlenih	LJUDI	33,34		SDG 5 - RODNA RAVNOPRAVNOST SDG 8 - DOSTOJANSTVEN RAD I EKONOMSKI RAST SDG 10 - SMANJENE NEJEDNAKOSTI
	401-3 Roditeljsko odsustvo	LJUDI	33		

GRI 403: Zdravlje i bezbednost na radu 2018	403-1 Sistem upravljanja zdravljem i bezbednošću na radu	LJUDI	38,39		SDG 8 - DOSTOJANSTVEN RAD I EKONOMSKI RAST
	403-2 Identifikacija opasnosti, procena rizika i istraga incidenta	LJUDI	38,39		
	403-5 Obuka radnika u vezi sa zdravljem i bezbednosti na radu	LJUDI	38,39		
	403-9 Povrede na radu	LJUDI	38,39		SDG 3 - DOBRO ZDRAVLJE SDG 8 - DOSTOJANSTVEN RAD I EKONOMSKI RAST SDG 16 - MIR, PRAVDA I SNAŽNE INSTITUCIJE
GRI 404: Obuka i obrazovanje 2016	404-1 Prosečan broj sati obuke po zaposlenom godišnje	LJUDI	34		SDG 4 - KVALITETNO OBRAZOVANJE SDG 5 - RODNA RAVNOPRAVNOST SDG 8 - DOSTOJANSTVEN RAD I EKONOMSKI RAST SDG 10 - SMANJENE NEJEDNAKOSTI
	404-2 Programi za unapređenje veština zaposlenih i programi pomoći za tranziciju	LJUDI	34,35		SDG 8 - DOSTOJANSTVEN RAD I EKONOMSKI RAST
GRI 405: Različitost i jednake mogućnosti 2016	405-1 Različitost upravljačkih tela i zaposlenih	LJUDI	37		SDG 5 - RODNA RAVNOPRAVNOST SDG 8 - DOSTOJANSTVEN RAD I EKONOMSKI RAST
GRI 413: Lokalne zajednice 2016	413-1 Angažovanje lokalne zajednice, procena uticaja i razvojni programi	LJUDI	40,41,42,43		
GRI 416: Zdravlje i bezbednost korisnika 2016	416-1 Procena uticaja proizvoda i usluga na zdravlje i bezbednost	TEHNOLOGIJA, LJUDI	39		
GRI 418: Privatnost korisnika 2016	418-1 Potkrepljene žalbe u vezi sa kršenjem privatnosti korisnika i gubitak podataka o korisniku	TEHNOLOGIJA	47		SDG 16 - MIR, PRAVDA I SNAŽNE INSTITUCIJE

Yettel.