

Izveštaj o održivom poslovanju za 2021.



Yettel.

Srbija

Ka budúcnosti u balansu

Sadržaj

1. Uvod	4	4. Smanjenje uticaja na životnu sredinu	26
1.1. Poruka generalnog direktora	5	4.1. Energija i klimatske promene	27
1.2. O PPF Telekom Grupi	6	4.2. Cirkularna ekonomija kao rešenje problema otpada	33
1.3. O poslovanju kompanije Yettel	7	4.3. Upravljanje vodnim resursima	36
1.4. Ekonomski učinak i stvaranje vrednosti	12		
2. Strateški pristup održivom razvoju	13	5. Zaposleni na prvom mestu	37
2.1. Utvrđene materijalno značajne teme	14	5.1. Biti poželjan poslodavac	38
2.2. Doprinos Ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih Nacija	16	5.2. Bolje razumeti korisnike	45
2.3. Nova strategija održivosti	17	5.3. Biti važan deo društvene zajednice	46
3. Ubrzanje razvoja tehnologije za održivu budućnost	20	6. Transparentno i etično postupanje	51
3.1. Održiva povezanost	21	6.1. Korporativno upravljanje	52
3.2. Održivo društvo	22	6.2. Uključivanje zainteresovanih strana	55
3.3. Sajber bezbednost, zaštita digitalnih podataka i podataka o ličnosti	24	6.3. O izveštaju	60
		7. GRI Indeks	61



1. Uvod



1.1. Poruka generalnog direktora

Dragi partneri i prijatelji,

Danas, kada se suočavamo sa ekološkim izazovima koji stvaraju zabrinutost u društvu, razumemo da je važno da svi preuzmemo svoj deo odgovornosti i zajedno se posvetimo njihovom rešavanju. To je naša dužnost i obaveza prema budućim generacijama i planeti na kojoj živimo. U Yettelu, svoju odgovornost shvatamo ozbiljno i tako i pristupamo obavezama koje smo preuzeli.

Koncept zaštite životne sredine i društveno odgovornog poslovanja utkani su u DNK naše kompanije. Oduvek smo koristili inovativne tehnologije da pomognemo regionu u kojem poslujemo da se razvija i napreduje. U ovom izveštaju otkrivamo zašto je koncept održivog razvoja prioritet kompanije Yettel, naša dosadašnja postignuća i planove za budućnost.

Sa druge strane, tokom 20 godina duge karijere u sektoru telekomunikacija gledao sam kako se značaj održivog razvoja u poslovanju menja tokom vremena. Video sam i kako se menja pristup ovom pitanju – od teorija i edukacije do izrade konkretnih mera i analize njihovih rezultata. I verujem da je našoj planeti upravo to potrebno – konkretna rešenja da zaštitimo i sačuvamo njenu lepotu.

Zato smo u aprilu 2021. godine pokrenuli program reciklaže mobilnih telefona sa ciljem smanjenja elektronskog otpada u Srbiji. Nakon lansiranja Yettel brenda u martu 2022. godine, odlučili smo da idemo korak dalje i uključili i druge aktivnosti. Naš trenutni cilj je da recikliramo milion uređaja do 2025. godine, i pozvali smo sugrađane da nam u tome pomognu. Ovo je tek početak realizacije naših ambicioznih planova.

Sa ponosom vam predstavljam Izveštaj o održivom poslovanju za 2021. godinu u kojem je sadržaj proširen dodatnim informacijama o zaštiti životne sredine, društvenoj odgovornosti i korporativnom upravljanju (ESG).

U skladu sa ESG agendom PPF Telekom Grupe u okviru koje kompanija Yettel posluje, u narednih 12 do 24 meseca, postaviti ćemo jasne ciljeve u oblasti ESG koje ćemo realizovati u budućnosti. Čvrsto verujem da već sada postoji solidna osnova na kojoj ćemo graditi buduće ESG ciljeve i naše dalje aktivnosti.

Raduje me što smo u prilici da u praksi upotrebimo naša tehnološka rešenja za postizanje održivog i izbalansiranog razvoja u oblasti zaštite životne sredine, društvene odgovornosti i korporativnog upravljanja.

Uživajte u čitanju i nadam se da ćete se pridružiti.

S poštovanjem,

Mike Michel
Generalni direktor



1.2. O PPF Telekom Grupi

PPF Telekom Grupa 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 Republici. 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 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 širokopoljasni internet, višeplatformsku televiziju, fiksnu telefoniju i korporativne mreže za prenos podataka.

Na kraju 2021. godine, 18,3 miliona korisnika koristilo je mobilne usluge PPF Telekom Grupe, a skoro njih milion koristilo je fiksni širokopoljasni pristup internetu Grupe. U Češkoj, O2 je i vodeći pružalac usluga Pay TV i fiksne telefonije.

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. Kompanije koje posluju unutar Grupe obezbeđuju predvidive novčane tokove, otporne na promene u poslovnim ciklusima i negativna dešavanja na globalnom nivou, kao što su širenje pandemije virusa COVID-19 i posledice koje je ostavila na ekonomije.

Krajem 2021. 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. Brzo uvođenje 5G mreže biće podržano razme-
nom stručnih znanja i resursa u Sektoru za infrastrukturu CETIN Grupe.

Baza korisnika se širi i nadograđuje u svim zemljama u kojima Grupa posluje.

* 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.



1.3. O poslovanju kompanije Yettel

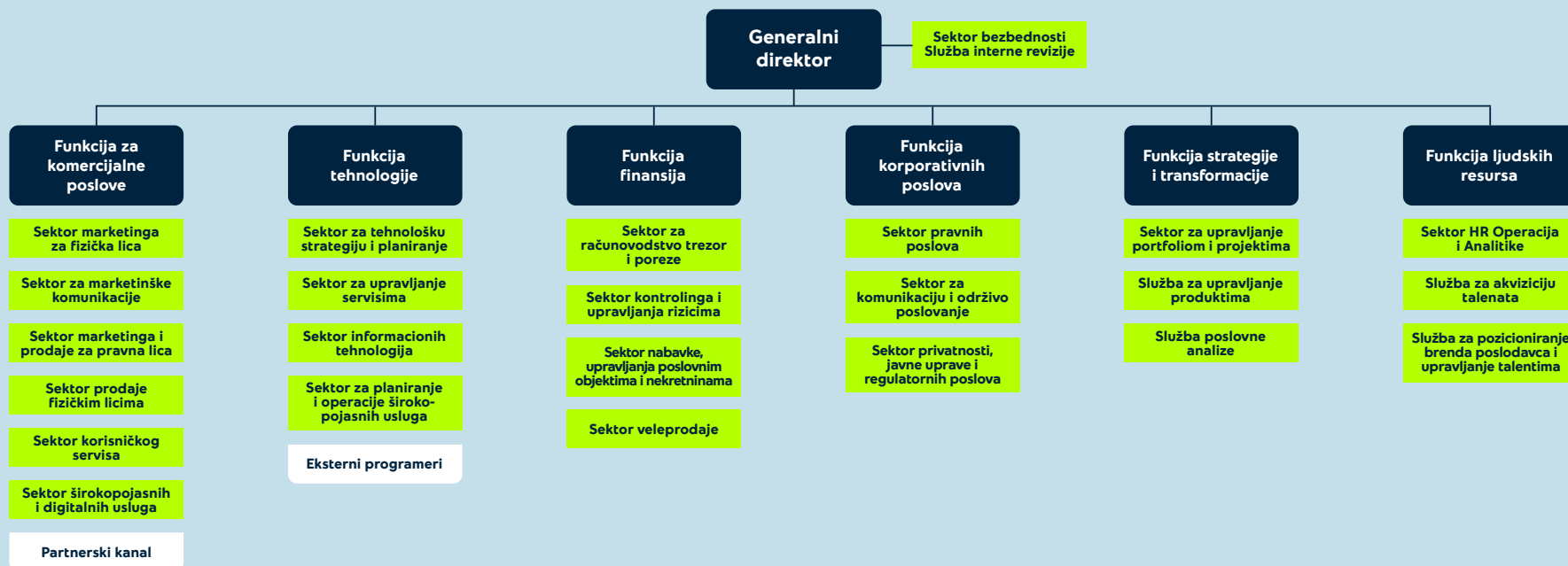
Yettel (ranije Telenor Srbija) posluje u Srbiji od 2006. godine i vodeći je pružalac telekomunikacionih usluga u zemlji. Kao novi telekomunikacioni brend PPF Telekom Grupe, na tržište je ušao 2022. godine za potrebe korisnika u Bugarskoj, Mađarskoj i Srbiji. Stavljajući korisnike na prvo mesto, misija kompanije Yettel koja se zasniva na aspektima kao što su umrežavanje i pružanje digitalnih usluga je jednostavna: da pomogne ljudima da pronađu balans u životu.

Posvećena uvođenju inovacija, kompanija Yettel je prvi telekomunikacioni operater koji je kreirao 5G testno okruženje u Srbiji. Sa ciljem da ostane pokretačka snaga u oblasti tehnologije, Yettel nastavlja da nudi inovativna, jednostavna rešenja, prilagođena potrebama korisnika u okviru mobilnih i fiksnih telekomunikacionih usluga. Kompanija je 2021. godine ušla na tržište fiksnih telekomunikacionih usluga lansiranjem Hiperneta, usluge za domaćinstva koja obuhvata optički internet, digitalnu televiziju i fiksnu telefoniju.

Yettel u Srbiji, kao deo PPF Telekom Grupe, povezuje skoro tri miliona korisnika.

Podaci prikazani u ovom izveštaju odnose se na prethodni brend, Telenor Srbija, s obzirom na to da se izveštaj odnosi na 2021. godinu. Imajući u vidu da se izveštaj objavljuje 2022. godine, kada je brend Yettel već bio prisutan na tržištu Srbije, nadalje će biti korišćeni nazivi „Yettel“ i „Yettel Fondacija“ za projekte i inicijative sprovedene od strane Telenora Srbije i „Telenor fondacije“.

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 deo poslovne strategije kompanije Yettel, 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 namerava da pomogne svojim korisnicima da učine isto. Koristeći sopstvenu tehnologiju, kompanija aktivno radi 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 u balansu.



Informacije o tržištu i pozicioniranje brenda

Yettel je najveći pružalac mobilnih telekomunikacionih usluga u Srbiji prema prihodu od pruženih usluga. Pokriva celu populaciju Srbije brzim i pouzdanim mobilnim uslugama i pruža vrhunsko korisničko iskustvo. Kompanija ima bogat portfolio digitalnih i fiksnih usluga, mobilnih telefona i dodatne opreme u ponudi na prodajnim mestima širom zemlje. Otkad je počela sa radom 2006. godine, kompanija Yettel je opredeljena da ide u korak sa potrebama korisnika te da im omogući izvanredno korisničko iskustvo, uvek i svuda, kako na prodajnim mestima tako i pri korišćenju digitalnih rešenja.

Kompanija Yettel se nalazi u Beogradu, sa sedištem registrovanim na adresi Omladinskih brigada 90 i maloprodajnim objektima u više od 90 gradova i opština širom Srbije. Kompanija Yettel je u stopostotnom vlasništvu kompanije PPF TMT BIDCO 1 B.V. iz Amsterdama, sa sedištem registrovanim na adresi Stravinskilaan 933 u Holandiji. Glavne usluge obuhvataju usluge mobilne telefonije i internet usluge koje se plasiraju fizičkim i pravnim licima. Osim standardne ponude, kompanija nudi različita rešenja u oblasti fiksnih i digitalnih telekomunikacionih usluga, "Fleet Management" rešenja za upravljanje voznim parkom i veleprodajne usluge. Osim toga, u svim maloprodajnim objektima kompanije Yettel, kao i u onlajn prodavnici, mogu se kupiti različiti savremeni tehnološki proizvodi i mali pametni uređaji koji su prilagođeni savremenom načinu života.



3.0 M

**Pretplatnici
mobilne telefonije**

37%

**Tržišno učešće
prema prihodu od
mobilne telefonije**

1

**Pozicija na tržištu
mobilne telefonije
(prema prihodu od
pruženih usluga)**

Yettel u brojkama

97%

**Pokrivenost
stanovništva 4G
mobilnom mrežom**

1.551

Broj zaposlenih

132

**Broj maloprodajnih
objekata**

Trenuci u 2021. na koje smo ponosni

Četvrtu godinu zaredom, **osvojili smo priznanje BEST IN TEST na nezavisnom merenju kvaliteta najboljih mreža u Srbiji**, koje dodeljuje međunarodna tehnološka kompanija UMLAUT.

Ušli smo na tržište fiksnih telekomunikacijskih usluga lansiranjem Hiperneta, usluge za domaćinstva koja obuhvata širokopojasni internet, digitalnu televiziju i fiksnu telefoniju.

Ostvarili smo do sada najbolji rezultat na Net Promoter Score (NPS) skali i diferencirali se od najbližeg konkurenta za 15 poena.

Pokrenuli smo kampanju za reciklažu mobilnih uređaja u aprilu. Do kraja godine, **reciklirano je više od 200.000 mobilnih telefona.**

U saradnji sa UNICEF-om pokrenuli smo projekat **„Premošćavanje digitalnog jaza u Srbiji za najugroženiju decu“** kako bi se obezbedio veći pristup obrazovanju u 30 škola. Kompanija Yettel je obezbedila 2.200 internet kartica i 310 modema, čime je omogućila učenje na daljinu bez obzira na lokaciju i uslove u kojima učenici žive.

Kroz konkurs „Zamisli sve“, Yettel fondacija dodelila je **više od 3 miliona dinara za podršku projektima.**



1.4. Ekonomski učinak i stvaranje vrednosti

Yettel sledi poslovnu strategiju PPF Telekom Grupe koja uključuje stvaranje dugoročne vrednosti pružanjem vrhunske usluge korisnicima i najvišeg kvaliteta povezivanja. Kompanija ostvaruje prihod kroz svoju primarnu delatnost.

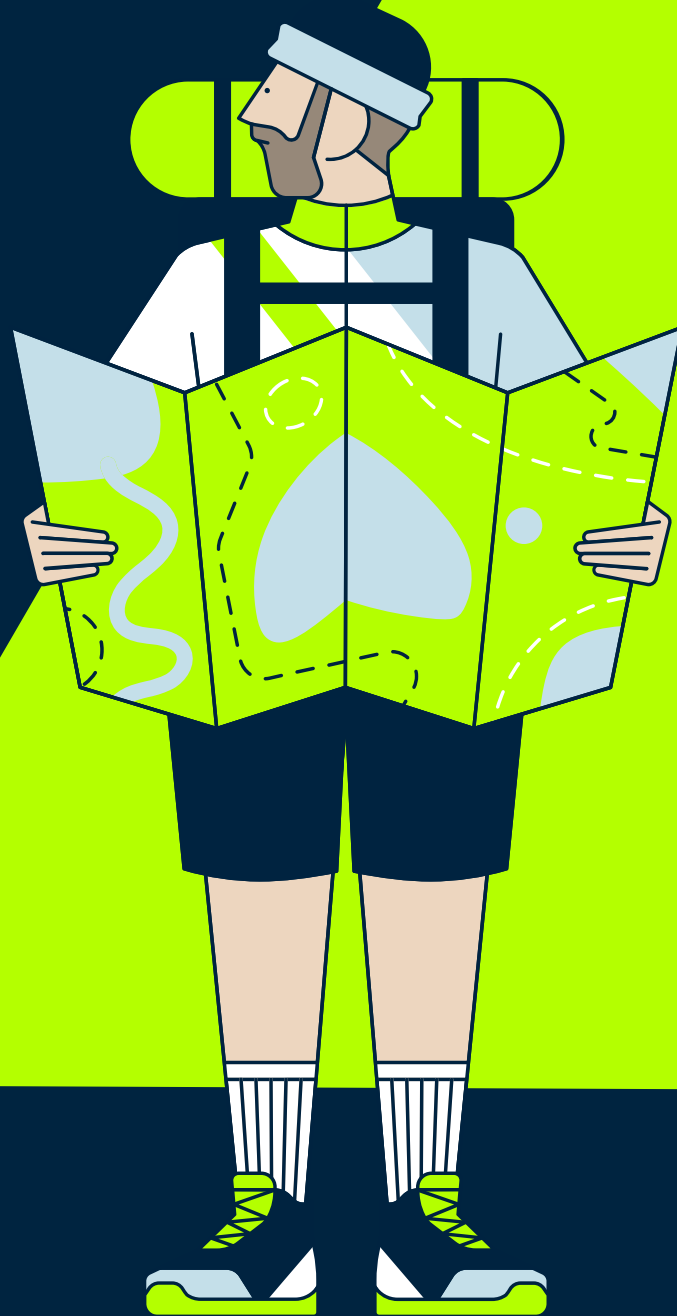
Pored toga što je posvećena izgradnji održivog, otpornog, zdravog i profitabilnog poslovanja, kompanija Yettel je svesna da poslovanje u skladu sa principima društvene odgovornosti ima značajan uticaj na njene rezultate poslovanja, društvo, korisnike i zaposlene. Stoga je tokom 2021. godine kompanija nastavila da ulaže u lokalne zajednice kako bi im pomogla u oporavku od posledica pandemije COVID-19. Nastavak filantropskih aktivnosti obezbeđen je i kroz konkurs Yettel Fondacije, u okviru kog je dodeljeno više od 3 miliona dinara za realizaciju četiri projekta.

Rast prihoda kompanije Yettel, podstaknut monetizacijom rastuće potražnje za ro-mingom i prenosom podataka u mobilnoj mreži, iznosi 7,7 % na godišnjem nivou, te su se prihodi kompanije vratili na nivo pre pandemije izazvane virusom COVID-19. Profit kompanije pre umanjenja za troškove amortizacije, kamata i poreza na dobit (EBITDA) opada po stopi od 5% na godišnjem nivou, uglavnom zbog fiksnih i mobilnih infrastrukturnih usluga za telekomunikacione operatere koje pruža kompanija CETIN, povezano lice kompanije Yettel. Kontinuirani fokus kompanije Yettel na unapređenje operativne efikasnosti i ostvarivanje ušteda takođe je doprineo čvrstoj EBITDA.

	Ekonomski pokazatelji uspešnosti poslovanja u 2021.	u dinarima
1	Ukupna aktiva	31.094.719
2	Neto prihod od prodaje	9.982.590
3	Ukupna kapitalizacija	2.261.028
4	EBITDA	13.530.097
5	Direktna generisana ekonomska vrednost	8.676.171



2. Strateški pristup održivom razvoju



2.1. Utvrđene materijalno značajne teme

Analiza materijalnosti

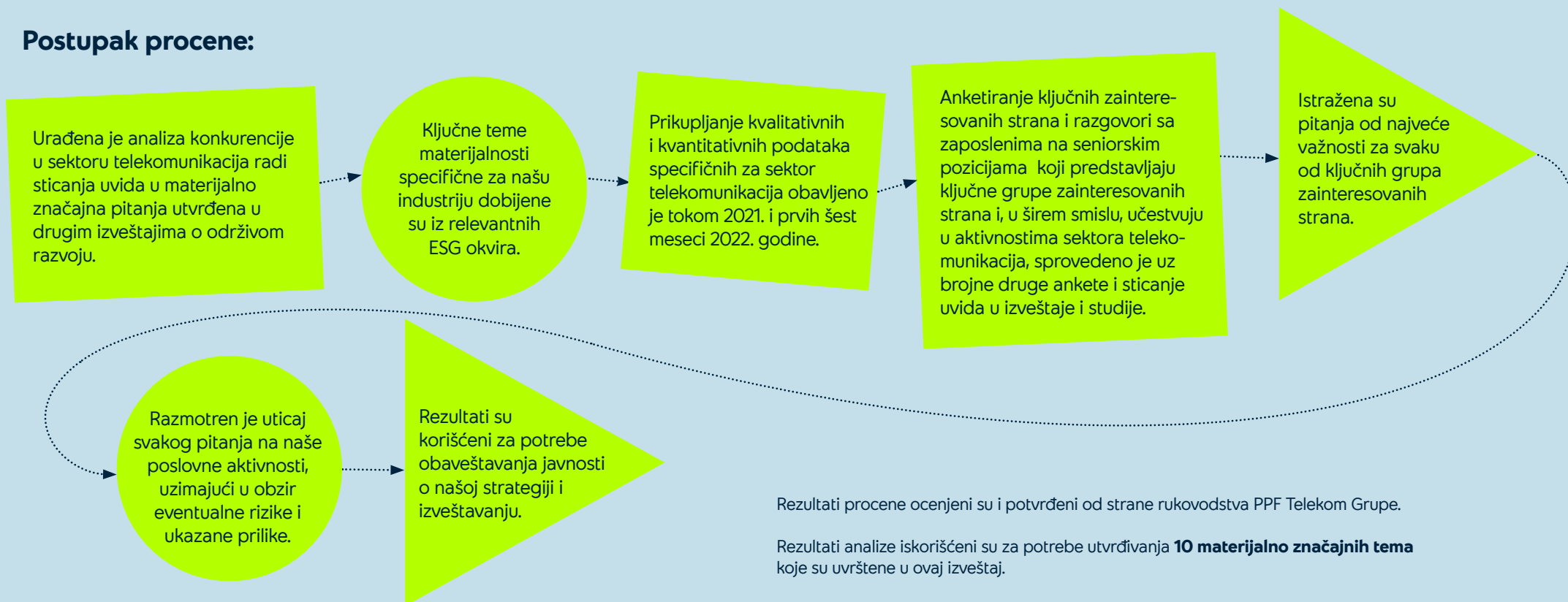
Koncept materijalnosti bitan je za odlučivanje o tome koja su pitanja dovoljno važna da bi bila uključena u ovaj izveštaj. Na osnovu standarda Globalne inicijative za izveštavanje (GRI standardi) i načela koja određuju sadržinu izveštaja (uključenost zainteresovanih strana, kontekst održivosti, materijalnost i potpunost), Grupa je izvršila sveobuhvatan pregled strategije i izvršila procenu materijalnosti.

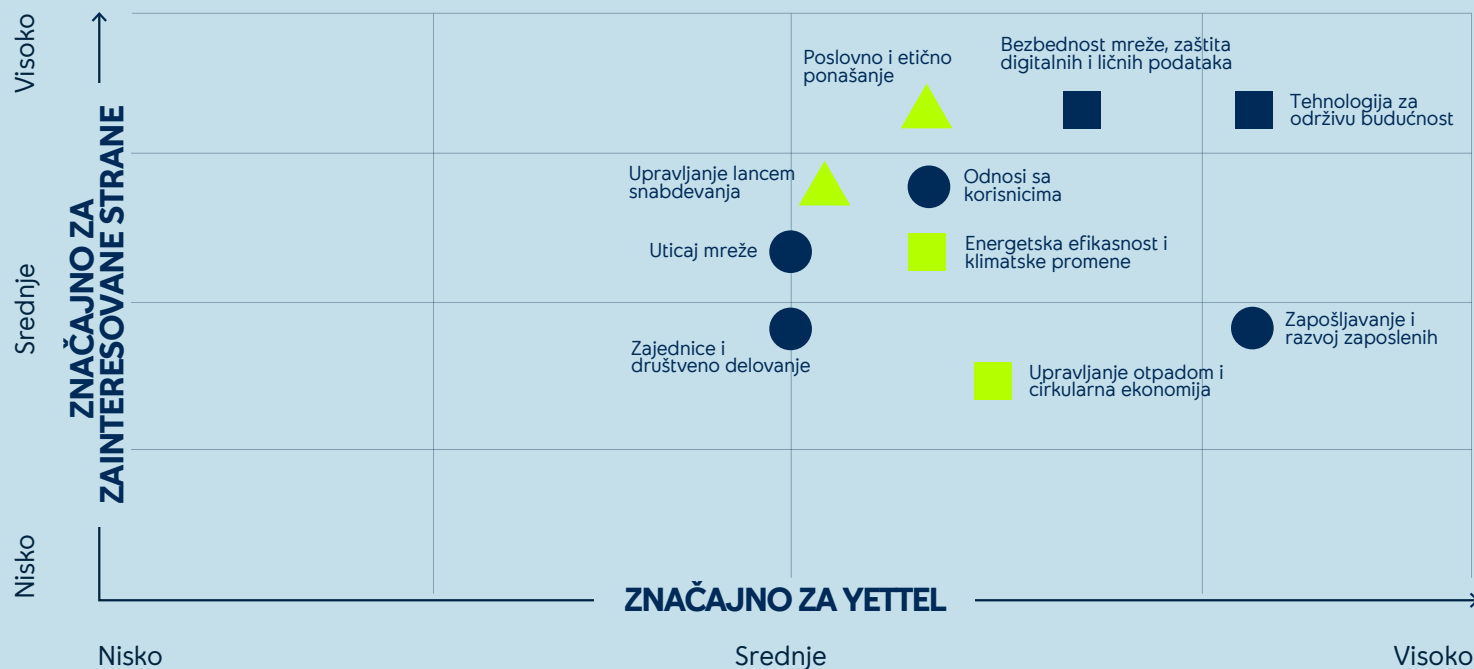
Procena tema koje su značajne za Yettel u Srbiji i naše zainteresovane strane izvršena je na nivou Grupe i sprovedena kroz analizu materijalnosti.

Proces analize počeo je 2021. godine i obuhvatio temeljno istraživanje i rad sa ključnim zainteresovanim stranama: zaposlenima, internim liderima, našim poveriocima i profesionalnim savetnicima. Razmotreni su brojni stavovi i mišljenja o pitanjima relevantnim za poslovanje i to sa aspekta načina na koje su ova pitanja uticala i oblikovala naš proces poslovnog planiranja i razvoja. To nam je omogućilo da utvrdimo pitanja iz oblasti zaštite životne sredine, društvene odgovornosti i korporativnog upravljanja.

Kompanija Yettel nije vršila samostalnu procenu materijalnosti u Srbiji budući da su svih 10 tema, koje su definisane kao materijalno značajne, relevantne i za domaće tržište.

Postupak procene:





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

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, podržavanje cirkularne ekonomije

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

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

Uticaj mreže
Procena uticaja naših poslovnih aktivnosti na društvene zajednice obuhvaćene našim poslovanjem, informisanje i održavanje otvorenog dijaloga sa tim zajednicama, posebno o efektima izlaganja elektromagnetnom polju

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

Upravljanje lancem snabdevanja
Odgovorne i održive nabavke

Poslovno i etično ponašanje
Postupanje sa integritetom i transparentnošću

2.2. 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. Ukupno 17 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.

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.

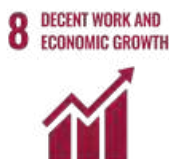
Kompanija Yettel se obavezuje na poštovanje ovih 8 Ciljeva održivog razvoja:



4 OBEZBEDITI INKLUZIVNO I KVALITETNO OBRAZOVANJE I PROMOVISATI MOGUĆNOSTI CELOŽIVOTNOG UČENJA

NAŠ DOPRINOS:

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.



8 PROMOVISATI INKLUZIVAN I ODRŽIV EKONOMSKI RAST, ZAPOSLENOST, I DOSTOJANSTVEN RAD ZA SVE

NAŠ DOPRINOS:

Naše tehnologije, proizvodi i rešenja podržavaju produktivnost, pri čemu se vodi računa o zaštiti ljudskih prava i afirmaciji sigurnog i bezbednog radnog okruženja.



OBEZBEDITI ODGOVORNU POTROŠNJU I PROIZVODNJU

NAŠ DOPRINOS:

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.



5 OSTVARITI RODNU RAVNOPRAVNOST I OSNAŽITI ŽENE I DEVOJČICE

NAŠ DOPRINOS:

U našem svakodnevnom poslovanju promoviramo jednakost i rodnu ravnopravnost i stvaramo jednake mogućnosti za razvoj liderstva. Koristimo našu ekspertizu i informaciono-komunikacione tehnologije za afirmaciju i osnaživanje žena.



9 IZGRADITI PRILAGODLJIVU INFRASTRUKTURU, PROMOVISATI ODRŽIVU INDUSTRIJALIZACIJU I PODSTICATI INOVATIVNOST

NAŠ DOPRINOS:

Gradimo i razvijamo kvalitetnu, pouzdanu i održivu telekomunikacionu infrastrukturu čime podržavamo ekonomski razvoj i dobrobit građana. Fokusirani smo na jačanje tehnoloških infrastrukturnih kapaciteta kako bismo omogućili bolji pristup informacijama i dostupnost interneta.



13 PREDUZETI HITNE AKCIJE PROTIV KLIMATSKIH PROMENA I NJENIH POSLEDICA

NAŠ DOPRINOS:

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.



7 OSIGURATI PRISTUP DOSTUPNOJ, POUZDANOJ, ODRŽIVOJ I MODERNOJ ENERGIJI ZA SVE

NAŠ DOPRINOS:

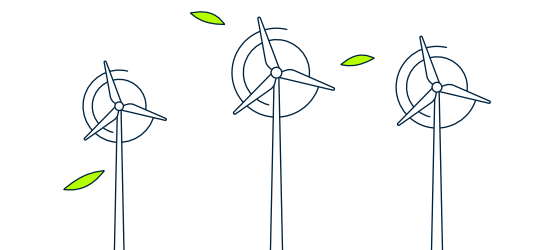
Primena i povećanje energetske efikasnosti telekomunikacionih tehnologija i intenzivnije korišćenje obnovljivih izvora energije prilikom obavljanja poslovnih aktivnosti omogućavaju prelazak na održivu i pristupačnu energiju.



11 ODRŽIVI GRADOVI I ZAJEDNICE – UČINITI GRADOVE I Ljudska NASELJA INKLUZIVNIM, BEZBEDNIM, PRILAGODLJIVIM I ODRŽIVIM

NAŠ DOPRINOS:

Naša rešenja podržavaju stvaranje pozitivnih ekonomskih i socijalnih veze između urbanih, perifernih i ruralnih područja, te pomažu da se premosti digitalni jaz koji možda između tih područja postoji.



2.3. Nova strategija održivosti

Tokom 2021. godine, na nivou PPF Telekom Grupe, sproveden je opsežan dijalog za-interesovanih strana, kao i relevantne analize, sa ciljem da se utvrde ključne oblasti materijalnosti i započne primena inicijativa i projekata u oblasti izrade nove mape puta za razvoj i implementaciju strategije održivosti. Kompanija Yettel u Srbiji sprovodi ciljeve strategije saglasno ciljevima Grupe i već ima definisane parametre na osnovu kojih će usmeravati buduće aktivnosti.

Nova strategija održivog poslovanja je u potpunosti usklađena sa sveukupnom poslovnom ambicijom kompanije: da postane vodeći pružalac telekomunikacionih usluga u Srbiji. Naša tri strateška principa uspešnosti su:



Najbolja mreža



Najbolje korisničko iskustvo



Najbolji učinak



Strategija održivosti uzima u obzir utvrđene materijalno značajne teme razvrstane u četiri glavna stuba:

Ubrzati razvoj TEHNOLOGIJA 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.

Staviti LJUDE u centar poslovnih aktivnosti

Osnaživanje koleginica i kolega stvaranjem pravičnog, raznolikog i inkluzivnog radnog okruženja predstavlja našu obavezu. Nastavićemo da doprinosimo rešavanju problema iz oblasti inkluzije i različitosti, kroz zapošljavanje novih ljudi i unapređivanje naših zaposlenih. Posvećeni smo ideji očuvanja zdravlja, bezbednosti i blagostanja naših zaposlenih, korisnika, partnera, dobavljača i zajednice u kojoj poslujemo. Sposobnost da čujemo šta zainteresovane strane imaju da kažu i odgovorimo na njihove upite takođe je od ključnog značaja za sprovođenje naših ciljeva.

Smanjiti uticaj naših poslovnih aktivnosti na ŽIVOTNU SREDINU

Održavanje zdrave životne sredine i minimiziranje štete po prirodu važno je za sadašnje i buduće generacije. Primenjivaćemo stabilnu politiku smanjenja uticaja naših aktivnosti na životnu sredinu u celom lancu vrednosti, pri čemu ćemo koristiti nove tehnologije da bismo zaštitili životnu sredinu. Naš cilj biće smanjenje potrošnje energije, ušteda goriva i korišćenje električne energije iz obnovljivih izvora, kako bismo smanjili ukupnu emisiju gasova koji stvaraju „efekat staklene bašte“ i drugih štetnih materija. Upravljanje ulaznim materijalima i otpadom je još jedna važna oblast u kojoj ćemo doprineti poboljšanju životne sredine.

Postupati sa integritetom i TRANSPARENTNOŠĆU

Da bismo ispunili sopstvena očekivanja i očekivanja zainteresovanih strana, pokrećemo dodatne inicijative koje će pružiti podršku našoj strategiji održivog razvoja.

Glavni ciljevi i obaveze u pogledu materijalno značajnih tema koje su razvrstane u strateške stubove¹:



Smanjenje digitalnog jaza pružanjem pouzdane mreže što je moguće većem broju ljudi

- ▶ Dostupna 5G mreža za najmanje 50% odnosno 80% stanovništva do 2025, odnosno 2028. godine

Promovisanje edukacije i podizanje svesti

- ▶ Razvoj digitalnih veština i digitalne pismenosti kroz treninge, edukacije i savetovanje

Razvoj pametnih rešenja koja koriste ljudima i smanjuju negativan uticaj na životnu sredinu

- ▶ Razvoj digitalnih tehnologija za rešavanje ekoloških i društvenih izazova

Očuvanje bezbednosti informacija i podataka o ličnosti

- ▶ Do 2025, obezbediti zaštitu 13% tarifnih korisnika u segmentu privatnih korisnika uz pomoć našeg rešenja za sajber bezbednost

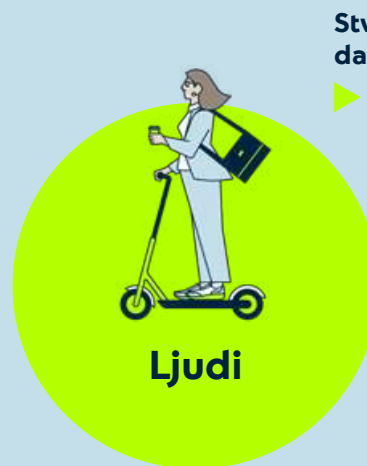


Smanjenje intenziteta emisija

- ▶ Smanjiti emisije gasova sa efektom staklene bašte (GHG Scope 1, 2, 3)²

Podržavanje cirkularne ekonomije

- ▶ Dostići 1.000.000 korisnika e-računa do 2025. godine
- ▶ Smanjiti upotrebu papira i plastike za najmanje 20% do 2028. godine
- ▶ 1.000.000 recikliranih uređaja do 2025. godine
- ▶ Sakupiti i reciklirati 50% više e-otpada do 2028. godine³
- ▶ Uvesti kriterijume za ambalažu, upravljanje otpadom i cirkularnost u ugovore sa ključnim dobavljačima



Stvaranje budućih lidera i ohrabivanje žena da ostvaruju svoje ciljeve u karijeri

- ▶ Kreiranje novog Programa za razvoj talentovanih kadrova

Razumevanje zaposlenih

- ▶ Poboljšati komunikaciju sa zaposlenima kroz povećanje učešća zaposlenih u anketama

Razumevanje korisnika

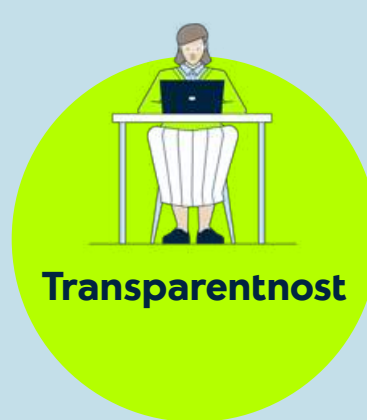
- ▶ Redovne ankete o zadovoljstvu korisnika radi prikupljanja povratnih informacija

Biti sastavni deo zajednica

- ▶ Pružati podršku lokalnim zajednicama kroz donacije i aktivno učešće

Sprečavanje povreda na radnom mestu

- ▶ Broj povreda klasifikovanih kao teške ili fatalne održati na nuli



Afirmacija ESG i održivosti kao sastavni deo naše strategije

- ▶ ESG obuka za 100 odsto viših rukovodećih kadrova i najmanje 50 odsto zaposlenih do 2023. godine

Odgovorne i održive nabavke

- ▶ Razviti plan o usaglašavanju dobavljača sa kriterijumima održivog razvoja

¹ PPF Telekom Grupa, a time i Yettel, javno su se obavezali da će razviti doslednu metodologiju u narednih 12 meseci kako bi precizno izmerili napredak i uticaj na sve stubove strategije i ciljeve u okviru istih.

² 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 12-24 meseca da pripremi sveobuhvatan program koji će nam omogućiti da smanjimo emisiju gasova koji stvaraju efekat staklene bašte.

³ Početak realizacije ciljeva: 2021.

3. Ubrzanje razvoja tehnologije za održivu budućnost



3.1. 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 2021. godini 97% ukupne populacije u Srbiji bilo pokriveno 4G mrežom.

Dugoročno posmatrano, sve kompanije u sastavu PPF Telekom Grupe teže da usluge povezivanja baziraju na 5G tehnologiji, a uz podršku CETIN Srbija, kompanija Yettel ima isti cilj. U Srbiji u ovom trenutku u ne postoji komercijalna 5G mreža, ali je Yettel prvi operater koji je uveo 5G testno okruženje u zemlji još 2019. godine.

Ukupna pokrivenost mrežom 4G prema populaciji i geografskoj pokrivenosti u procentima po godinama

procenat populacije pokriveno mrežom 4G	96,96	2020
	97,17	2021
procenat geografske pokrivenosti mrežom 4G	81,09	2020
	82,14	2021

Primena pametne tehnologije

Ulaganja u inovacije i tehnologije naš su put ka uspešnom uvođenju novih proizvoda i usluga. U 2021. godini, uveli smo dva inovativna proizvoda na tržište Srbije – Hipernet i Drivey.

Hipernet

U novembru 2021. godine pokrenuli smo Hipernet, uslugu za domaćinstva koja objedinjuje fiksni optički internet, digitalnu televiziju i fiksnu telefoniju, kao novu, dugo očekivanu, integrisanu paletu usluga za postojeće i nove korisnike u Srbiji. U domaćinstvima u Srbiji, Hipernet donosi najjači WI-FI signal u svakom uglu doma, vrhunsko korisničko iskustvo i predstavlja centar kućne zabave zasnovan na digitalnoj televiziji nove generacije.

Drivey – Sve o vašem automobilu sada na vašem pametnom telefonu

Drivey, dostupan preko Yettela u Srbiji, kao i u još dve zemlje u kojima je naš brend prisutan, jeste uređaj pomoću koga se prate informacije o vozilu, lokaciji vozila, ponašanju vozača, i podaci o vožnji za statističke potrebe. Uređaj omogućava korisnicima podešavanje maksimalne brzine kretanja vozila, čime pomaže da se sačuvaju životi i imovina.



3.2. Održivo društvo

Unapređenje digitalnih veština i kompjuterske pismenosti, kao i podizanje svesti o potencijalnim opasnostima na Internetu veoma je važno za delatnost kojom se Yettel bavi. Smatramo da je, zapravo, naša odgovornost da obezbedimo alate i resurse organizacijama i pojedincima kako bi oni mogli da ostvare svoj puni potencijal u digitalnoj eri. Nastojimo da se obratimo što većem broju ljudi edukativnim kampanjama, savetima, informacijama i obukom, i da posebnu pažnju obratimo na one koji spadaju u ranjive grupe, ili im je potrebna pomoć da bi rizik od opasnosti na internetu sveli na minimum.

Uklanjanje opasnosti i ukazivanje na rizike koje donose savremene tehnologije, glavni su izazovi sa kojima se kompanije danas susreću i koje treba rešavati. Pojam tehničko-tehnološka pismenost u savremenom društvu označava posedovanje svesti o pravilnoj upotrebi tehnoloških alata, bezbedno i savesno ponašanje na internetu, unapređivanje medijske pismenosti i podsticanje kritičkog mišljenja.

Našu obuku u oblasti digitalnih veština pohađalo je 5.820 polaznika, što direktno svedoči o našoj posvećenosti digitalnom opismenjavanju.

**Yettel fondacija
podržava**

**Projekat „Bezbednost i odgovornost“ –
realizovan u saradnji sa Fondacijom „Tijana Jurić“**

Bezbednost na internetu je postala važna tema periodu u kom se veliki deo svakodnevnih aktivnosti delimično ili u potpunosti odvija onlajn i u kom deca sve više vremena provode na internetu. Za nešto više od godinu dana, uprkos svim izazovima koje je donela pandemija izazvana virusom COVID-19, obučili smo 500 stručnjaka i više od 3 hiljade dece kroz 30 radionica koje smo održali u sedamnaest škola širom Srbije.



Povodom obeležavanja Dana bezbednog interneta, pokrenuli smo inicijativu za izradu video igrice u kojoj je učestvovalo 270 učenika osnovnih škola iz cele Srbije. Oni su na jedinstven, zanimljiv i poučan način poslali poruku vršnjacima kako da budu bezbedniji na Internetu. Yettel Fondacija obezbedila je vredne nagrade za najbolja ostvarenja.



**Digitalni vodič „Deca i internet-pametno od početka“
proglašen je za jedno od najboljih onlajn ostvarenja u
okviru izbora TOP 50**

Većina dece se sa digitalnim uređajima susreće u uzrastu od četiri godine. Deca predškolskog uzrasta počinju da koriste računar i mobilni telefon sa približno pet godina, dok dve trećine roditelja i vaspitača nema dovoljno znanja i veština da ih zaštiti od mogućih zloupotreba. Ovo su rezultati istraživanja nastalog u okviru projekta „Porodična bezbedna mreža“, koji su pokrenuli UNICEF i Yettel, a sprovode Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja i Užički centar za prava deteta. U cilju promovisanja bezbednog i mudrog korišćenja interneta i podizanja svesti o potencijalnim opasnostima, Yettel je zajedno sa partnerima na projektu kreirao prvi digitalni vodič za bezbednost dece na internetu u Srbiji pod nazivom „Deca i internet - pametno od početka.“

Vodič je namenjen deci, roditeljima, starateljima, vaspitačima i učiteljima dece uzrasta od četiri do osam godina. Vodič informiše o tome na koji način oni mogu da doprinesu bezbednom i konstruktivnom korišćenju digitalnih uređaja i interneta. Koristi se u školama i predškolskim ustanovama, kao i udruženjima roditelja i vaspitača širom Srbije.

Projekat je dobio nagradu u kategoriji Obrazovanje i kultura u okviru izbora Top 50 - najbolja onlajn ostvarenja (PC Press), koja se dodeljuje za najbolje sajtove, stranice na društvenim mrežama i aplikacije u Srbiji.



3.2.1. Povezivanjem ka socijalnoj inkluziji

Želimo da budemo prepoznati kao kompanija koja svojim korisnicima omogućava da budu povezani i postignu balans. Znamo da postoje nejednakosti među različitim društvenim grupacijama, te svojim dobrovoljnim angažovanjem dajemo doprinos njihovom otklanjanju.

Podrška inkluzivnom obrazovanju

Yettel uviđa obim u kojem je pandemija izazvana virusom COVID-19 uticala na sve sfere društvenog života, uključujući obrazovanje. Premda je većina škola uspela da barem delimično organizuje nastavu onlajn, procenjuje se da u Srbiji oko 40 odsto dece iz osetljivih društvenih grupa nije bilo u mogućnosti da pohađa ovaj vid nastave zbog nepostojeće ili veoma loše internet veze, pokazuju rezultati Istraživanja o sistemima procene i evaluacije u obrazovanju, koje je sproveo Zavod za vrednovanje kvaliteta obrazovanja i vaspitanja. U saradnji sa UNICEF-om realizovali smo projekat „Premošćavanje digitalnog jaza u Srbiji za najugroženiju decu“ i donirali 2.200 internet kartica i 310 modema deci i školama u 30 opština širom Srbije, kako bismo omogućili stvaranje adekvatnih uslova za učenje na daljinu, bez obzira na to gde i u kakvim uslovima učenici žive. Nadamo se da će naši napori pomoći da se premosti digitalni jaz koji još uvek postoji u Srbiji i da se obezbedi inkluzivno obrazovanje.



Yettel fondacija
podržava

Promovisanje interesovanja devojčica za IKT

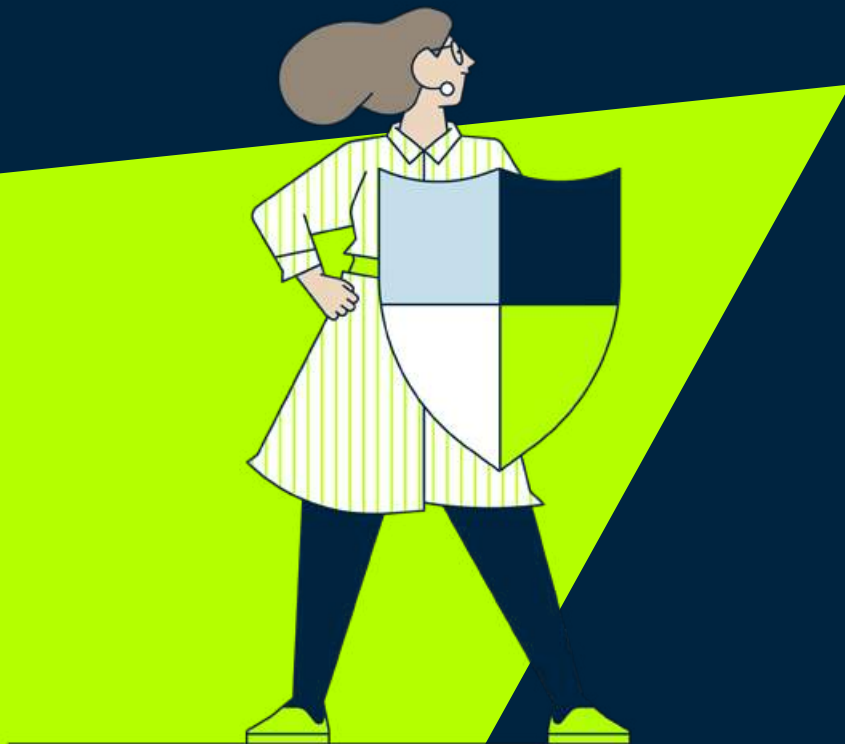
Podržali smo hakaton za devojčice, **Hack#teen**, u organizaciji Asocijacije za afirmaciju potencijala žena (AFA) povodom obeležavanja Međunarodnog dana devojčica u informaciono-komunikacionim tehnologijama (IKT), koji se obeležavao 28. aprila 2021. godine. Hakaton inspiriše i podstiče devojke i mlade žene da se obuču u oblasti IT, odnosno da grade karijeru u Sektoru IKT pohađanjem obuka za programere, razvoj mobilnih aplikacija, informaciono-komunikacionih tehnologija. Na takmičenju je učestvovalo 50 učenica srednjih škola iz cele Srbije, uz podršku mentora iz deset uspešnih tehnoloških kompanija. Učesnici takmičenja kreirali su tehnološka rešenja koja promovišu znanje, podstiču veće interesovanje za učenje i čine obrazovanje zanimljivijim.



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

U okruženju u kojem digitalizacija sve više napreduje, sektor telekomunikacija ima ključnu ulogu u procesu povezivanja privrede i pojedinaca 24/7, kao i u obradi i čuvanju dragocenih informacija korisnika. U tom smislu, sajber napadi mogu imati velike, dalekosežne posledice. Stoga je od najveće važnosti da se izgradi čvrsta i efikasna odbrana od napada, posebno zbog toga što napadi postaju sve sofisticiraniji i češći.

Sajber bezbednost i upravljanje rizicima zaslužuju istu pažnju kao svaki drugi segment poslovanja. Poslujemo na nacionalnom i međunarodnom nivou u segmentu lanca snabdevanja telekomunikacione opreme, softvera i materijala koji se koristi pri izgradnji ili obnavljanju telekomunikacijskih mreža. Veliku pažnju posvećujemo odabiru dobavljača i zahtevamo da svi proizvodi poseduju sertifikat kao dokaz kvaliteta i usaglašenosti sa standardima i relevantnim propisima u pogledu uvoza i funkcionisanja proizvoda. Prilikom odabira dobavljača, primenjujemo odgovarajuće bezbednosne mere, uključujući organizacione i tehničke mere bezbednosti.



Izgradnja i očuvanje poverenja između nas i naših korisnika glavni je prioritet kompanije Yettel.

3.3.1. Zaštita podataka o ličnosti

Izgradnja i očuvanje poverenja između nas i naših korisnika glavni je prioritet kompanije Yettel, stoga je zaštita naših sistema i podataka o ličnosti od najveće važnosti. U skladu sa zahtevima važeće zakonske regulative i dobre prakse, Yettel preduzima neophodne tehničke i organizacione mere kako bi osigurao bezbednost podataka o ličnosti svojih korisnika. U cilju zaštite podataka o ličnosti, Yettel koristi savremene tehnologije u kombinaciji sa efikasnim upravljanjem bezbednosnim kontrolama. 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“. U kompaniji Yettel postoje imenovani službenik za zaštitu podataka i specijalizovana odeljenja koja se brinu o bezbednosti informacija i zaštiti od prevare. Oni pomažu u procesu zaštite i obezbeđivanja sigurnosti podataka o ličnosti i vode računa o njihovoj usklađenosti.

Zahtevi zakonske regulative i prigovori korisnika u vezi sa privatnošću podataka u još jedna oblast za koju su potrebna složena rešenja u oblasti upravljanja rizicima i kontrole usklađenosti poslovanja, jer propusti u usaglašavanju imaju za posledicu gubitak poverenja korisnika i novčane kazne. Pružanje usluga u oblasti telekomunikacija neminovno traži obradu čitavog spektra različitih podataka o ličnosti naših korisnika. Trudimo se da korisnici naših usluga uvek razumeju zašto vršimo obradu njihovih podataka o ličnosti i koja su njihova prava.

U 2021. godini nismo primili nijednu pritužbu u vezi sa kršenjem privatnosti korisnika.

3.3.2. Pravila i procedure u oblasti sajber bezbednosti

Radi usaglašavanja poslovanja sa zahtevima zakonske regulative, Yettel poštuje brojne međunarodne standarde i interne propise i pravilnike (ISO 2700:2013 i ISO 22301:2019, da pomenemo samo neke od njih).

3.3.3. Uticaji mrežnih servisa na zdravlje i bezbednost

U izveštajnom periodu, nije bilo incidenata u Yettel mreži koji utiču na mrežne usluge. Preventivne mere u pogledu zaštite zdravlja i bezbednosti na radu u procesu postavljanja baznih stanica i obezbeđivanja mobilnog signala bliže su određene propisima u oblasti životne sredine i zonskim planovima. U zonama povećane osetljivosti (sve urbane zone: stambeni prostori, poslovni prostori, javne ustanove i dr.) dozvoljeni nivo izloženosti EMP mora biti manji od 10%, koliko je utvrđeno propisom. U većini slučajeva (tj. u svim slučajevima sa povećanim brojem osetljivih područja), operater je dužan da organu lokalne samouprave, Sekretarijatu za zaštitu životne sredine, dostavi Izveštaj o proceni uticaja na životnu sredinu, koju sprovodi licencirana treća strana. Na osnovu rezultata procene, izdaje se (ekološka) dozvola, nakon čega operater podnosi zahtev za pojedinačnu dozvolu za

korišćenje radiofrekvencije koja je u nadležnosti regulatora. Obe vrste dozvola (ekološka i spektralna) izdaju se uz ograničenja (položaj, snaga, nivoi EMF-a itd.) utvrđena u Izveštaju o proceni uticaja na životnu sredinu.

Budući da je zakonski okvir stroži u odnosu na propise Međunarodne komisije za zaštitu od nejonizujućeg zračenja (ICNIRP) i druge važeće međunarodne smernice, nema potrebe za uvođenjem dodatnog dobrovoljnog kodeksa, odnosno smernica.

Elektromagnetnom bezbednošću upravlja CETIN Srbija. Kompanija CETIN Srbija posluje u skladu sa Zakonom o zaštiti od nejonizujućeg zračenja, Zakonom o proceni uticaja na životnu sredinu i Zakonom o elektronskim komunikacijama (kao i relevantnim podzakonskim propisima).



4. Smanjenje uticaja na životnu sredinu



4.1. Energija i klimatske promene

Godinama unazad, naša kompanija odgovorno postupa prema životnoj sredini u procesu upravljanja telekomunikacionom i mrežnom infrastrukturom, kao i prilikom pružanja usluga milionima korisnika. Nastojimo da maksimalno smanjimo uticaj poslovanja na životnu sredinu kroz praćenje zakonske regulative koja se odnosi na životnu sredinu i težimo da doprinesemo ostvarenju ambicija postavljenih nakon usvajanja Pariskog sporazuma. Osim napora koje kao kompanija ulažemo u cilju zaštite i unapređenja životne sredine, takođe saradujemo sa zaposlenima, korisnicima i dobavljačima, koji nam pomažu da ostvarimo definisane ciljeve.

Energetska efikasnost i klimatske promene, upravljanje otpadom i cirkularna ekonomija kao prioritetne oblasti strategije očuvanja životne sredine.

U cilju obezbeđivanja sigurne mreže, pouzdane povezanosti, ukupnog prenosa i skladištenja podataka, naše poslovne aktivnosti zahtevaju značajne količine električne energije, koja se dobija iz konvencionalnih izvora. Budući da ovakav pristup nije dugoročno održiv, povećavamo udeo obnovljive energije u energetsom miksu, koji u slučaju kompanije Yettel iznosi 27 odsto, dok udeo obnovljive energije u energetsom miksu kompanije CETIN Srbija, našeg pružaoca mrežne infrastrukture, iznosi 68 odsto. U 2021. godini, udeo električne energije iz obnovljivih izvora korišćene na nivou PPF Telekom Grupe bio je tek 12 odsto, što se prvenstveno pripisuje izvorima iz kojih se dobija zelena energija u Republici Srbiji.



27% iznosi udeo obnovljive energije u energetsom miksu, u slučaju kompanije Yettel.

Udeo kompanije CETIN Srbija, našeg pružaoca mrežne infrastrukture, iznosi **68%**

4.1.1. Pristup upravljanju životnom sredinom

U cilju smanjenja uticaja na životnu sredinu, kompanija Yettel je uspostavila i održava Sistem upravljanja životnom sredinom (EMS) u skladu sa zahtevima međunarodno priznatog standarda ISO 14001. Kompanija je još 2010. godine počela da primenjuje zahteve standarda ISO 14001, a već 2011. godine je dobila je i zvanični sertifikat.

Obuhvat pristupa: Aktivnosti, proizvodi i usluge, kao i sve prodavnice kompanije Yettel organizovane su u skladu sa uspostavljenim principima EMS. Osnovna struktura EMS, kako ga definiše standard ISO 14001, uključuje princip posvećenosti stalnom poboljšanju. Struktura EMS sadrži šest osnovnih komponenti.

Najviše rukovodstvo kompanije Yettel posvećeno je ideji uvođenja ekoloških faktora u sve aspekte poslovanja uspostavljanjem Politike zaštite životne sredine, obezbeđivanjem

neophodnih resursa, praćenjem rezultata aktivnosti u oblasti zaštite životne sredine, aktivnim učešćem u svim relevantnim aktivnostima i njihovom promocijom.

Politika zaštite životne sredine kompanije Yettel važeća je za sve aktivnosti, proizvode i usluge, kao i prodavnice kompanije Yettel. Ona podrazumeva princip posvećenosti stalnom poboljšanju EMS, sprečavanje zagađenja, usaglašenost poslovanja sa relevantnom zakonskom regulativom i drugim zahtevima u oblasti zaštite životne sredine. Politika se revidira najmanje jednom godišnje, odnosno kada god nastupe promene u poslovnom okruženju i saopštava se svim zaposlenima.

Jednom godišnje, interni i eksterni revizori obavljaju internu, odnosno eksternu reviziju EMS u skladu sa zahtevima standarda ISO 14001.



4.1.2. Podaci o utrošku energije

Tabela 1: **Potrošnja energije prema vrsti goriva** (kWh) po godinama

Izvor goriva / godina	2019	2020	2021
Dizel	0	0	0
Benzin	3.022.918	2.814.087	2.982.499
Prirodni gas	2.870.586	2.065.198	2.106.856
Centralno grejanje	443.247	412.424	487.583
Električna energija iz mreže	3.503.588	1.458.047	1.651.019
Električna energija iz obnovljivih izvora	0	785.102	889.010

Tabela 2: **Potrošnja energije prema tipu** (kWh) po godinama

Vrsta energije / godina	2019	2020	2021
Potrošnja električne energije	3.503.588	2.243.149	2.540.030
Potrošnja grejanja	443.247	412.424	487.583
Potrošnja goriva	5.893.504	4.879.285	5.089.355

Neznatno povećanje potrošnje energije u 2021. u odnosu na 2020. godinu rezultat je ukidanja epidemioloških mera i povratka zaposlenih u kancelarije. Osim toga, zaposleni u prodaji su bili aktivniji na terenu, što je doprinelo povećanju potrošnje goriva.

Tabela 3: **Potrošnja električne energije iz obnovljivih izvora** (kao procenat ukupne električne energije iz mreže) po godinama

Procenat ukupne električne iz mreže / godina	2019	2020	2021
Električna energija iz obnovljivih izvora	0 %	26,79 %	27,13 %



Povećavamo upotrebu obnovljivih izvora energije.

Ukupno 29 naših maloprodajnih objekata koristi energiju iz obnovljivih izvora, koja se proizvodi u hidroelektrani Đerdap I.

4.1.3. 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 naš 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 izvoru goriva (u kWh); - potrošnja energije po vrsti (u kWh); - potrošnja električne energije iz obnovljivih izvora (kao procenat ukupne električne energije iz mreže); - Scope 1 GHG emisije (u vrednosti koja je jednaka 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).



“Sat za našu planetu” - 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 svim našim prodavnicama.

Scope 1 - Direktne emisije

U tabeli u daljem tekstu dat je pregled emisija koje su pod direktnom kontrolom kompanije Yettel:



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



grejna 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

Za potrebe merenja GHG emisija iz goriva koristimo emisione faktore mobilnih izvora prema GHG Protokolu odnosno mernih alata koji se koriste u različitim sektorima privrede (Cross-Sector tools).

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

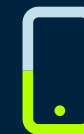
U tabeli u daljem tekstu dat je pregled direktnih, indirektnih, kao i ostalih indirektnih emisija koje nisu pod direktnom kontrolom kompanije Yettel, ali na koje kompanija može da utiče:



emisije naših dobavljača koji nas snabdevaju robom i uslugama



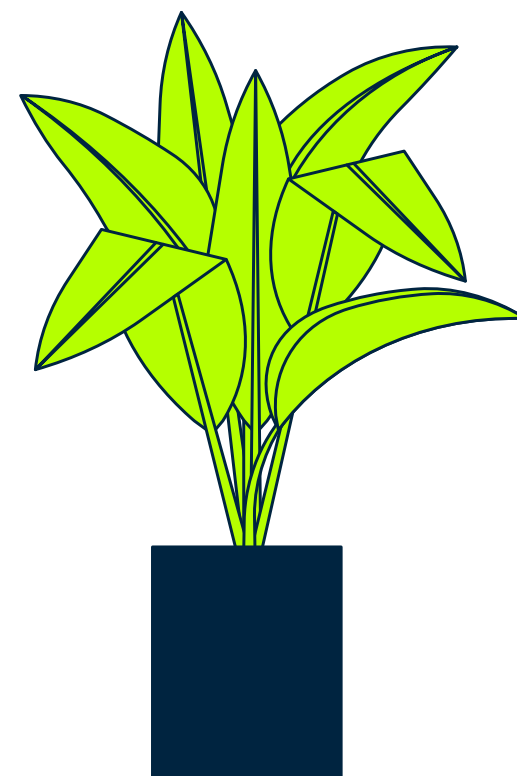
emisije od dobavljača mrežne infrastrukture (CETIN)



emisije povezane sa korišćenjem naših proizvoda i usluga od strane korisnika

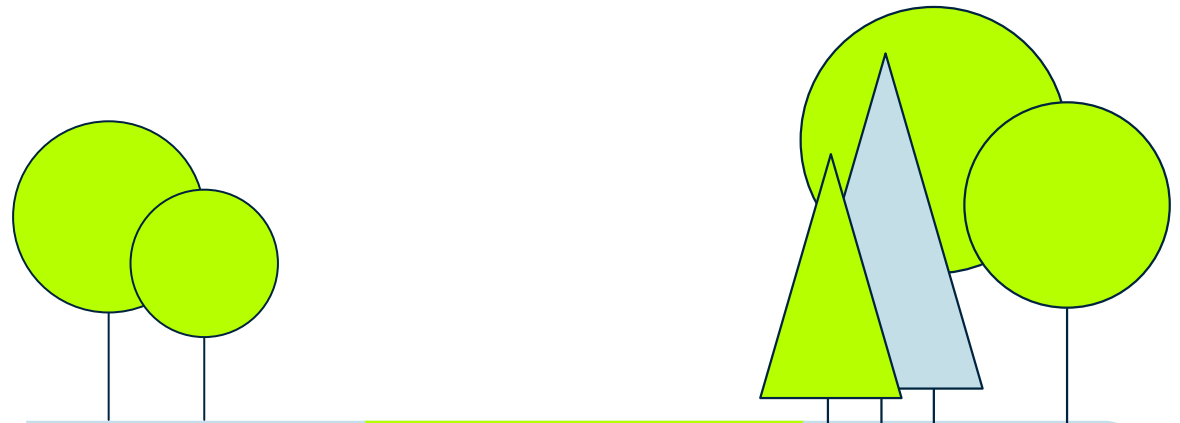
Tabela: **GHG emisije** u tonama CO₂e

	2019	2020	2021
Scope 1	1.261,41	1.065,73	1.114,83
Scope 2 (prema tržištu)¹	2.788,37	1.369,25	1.535,92
Scope 3	135.425,38	153.937,95	158.254,05
Poslovna putovanja	60,01	5,48	13,05
(Downstream) Transport	186,90	186,20	190,47
Putovanje zaposlenih od/do posla	78,98	162,52	182,62
Tretman prodatih proizvoda na kraju životnog veka	1,86	1,89	1,78
Franšize	51,68	557,42	558,11
Aktivnosti koje zahtevaju goriva i energiju	450,24	328,99	361,08
Investicije	0,00	0,00	0,00
Kupljena roba i usluge	131.461,61	148.670,27	153.273,62
Kupljeni uređaji, druga roba i usluge	85.900,00	102.526,36	108.033,03
Kupljene usluge mrežne infrastrukture (kupljene od CETIN-a)	45.561,61	46.143,91	45.240,59
(Upstream) Iznajmljena imovina	0,00	0,00	0,00
Upotreba prodatih proizvoda	3.131,38	4.021,10	3.673,00
Generisan otpad	2,72	4,08	0,33
Ukupno	139.475,15	156.372,93	160.904,80



Kako bismo doprineli smanjenju emisije CO₂ u što većoj meri, primenili smo nekoliko malih inicijativa, ali sa velikim uticajem, kao što su:

- ✓ Zamena FLUO rasvete u kancelarijama upravne zgrade LED rasvetom;
- ✓ Zamena običnih projektor laserskim projektorima;
- ✓ Uvođenje kartica za kontrolu pristupa štampaču;
- ✓ Instaliranje termostata sa ograničenim rasponom temperaturnih oscilacija (+/- 2°C).



Yettel fondacija podržava

U okviru konkursa „Zamisli sve“, Yettel fondacija podržala je projekat „Posadi svoj hlad“ obezbeđivanjem sredstva za nabavku 6.000 sadnica belog jasena.

**U narednih 30 godina Yettel fondacija će smanjiti emisiju
za 4.320.000 tona CO₂.**

„Društvena odgovornost duboko je ugrađena u sve aspekte našeg poslovanja. Pružanje podrške projektima u oblasti zaštite životne sredine, obrazovanja, kulture, umetnosti i uključivanja marginalizovanih grupa, uz saradnju sa partnerima koji dele naše vrednosti, prioritet je Yettela i Yettel fondacije. Jedan od projekata na koji smo veoma ponosni je „Posadi svoj hlad“. Učešćem u ovom projektu Yettel fondacija doprinosi smanjenju emisije CO₂ za 144.000 tona godišnje ili 4.320.000 tona CO₂ u narednih 30 godina.

Najveći značaj ovog projekta je upravo u tome što je angažovao građane širom Srbije u stvaranju zdravije životne sredine, ne samo za sebe i svoje sugrađane, već i za generacije koje dolaze.“

Milica Begenišić
Menadžerka Yettel Fondacije



4.2. Cirkularna ekonomija kao rešenje problema otpada

Imajući u vidu prirodu našeg poslovanja, otpad koji generišemo čini rashodovana mrežna 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 odlaganju opasnih materijala, kao što su olovne baterije koje se koriste kao rezervno napajanje za bazne radio stanice.



Da li ste znali?

Više od 90 odsto 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.

Tabela: **Generisan otpad** (u tonama) po godinama

Otpad	2020	2021
1. Generisan otpad (bez komunalnog otpada)	191,69	15,41
1.1. Opasan otpad	168,52	11,72
1.1.1. Baterije i akumulatori	77,15	0,06
1.1.2. Elektronski i električni	91,38	11,66
1.2. Neopasan otpad	23,17	3,70
1.2.1. Plastika	0,17	0,25
1.2.2. Papir	5,47	2,79
1.2.3. Metal	0,12	0,00
1.2.4. Drvo	0,51	0,66
1.2.5. Elektronski i električni	16,89	0,00
2. Reciklirani otpad (bez komunalnog otpada)	191,69	15,41



U julu 2021. godine kompanija Yettel odvojila je svoje poslovanje od poslovanja kompanije CETIN, te odatle potiče značajna razlika u podacima za 2020. i 2021. godinu. Osim toga, tokom 2020. godine kompanija je izvršila zamenu opreme i preseljenje u novi magacin.

Analiza slučaja

Rešavanje problema elektronskog otpada

Kompanija Yettel uspešno realizuje projekat reciklaže mobilnih telefona i stvara održiv sistem odlaganja uređaja koji se više ne koriste. Da bi podstakla korisnike da učestvuju u ovoj inicijativi, kompanija daje popust za kupovinu novog mobilnog telefona, pametnog sata i dodatne opreme. Akcija reciklaže počela je u aprilu 2021. godine i do kraja godine reciklirano je više od 200.000 telefona. Kompanija je proširila program reciklaže mobilnih telefona i na druge mobilne uređaje. Sva zainteresovana lica mogu da recikliraju svoje laptopove, rutere, tablete, modeme, pametne satove i mobilne telefone, bez obzira na to da li koriste usluge kompanije Yettel.

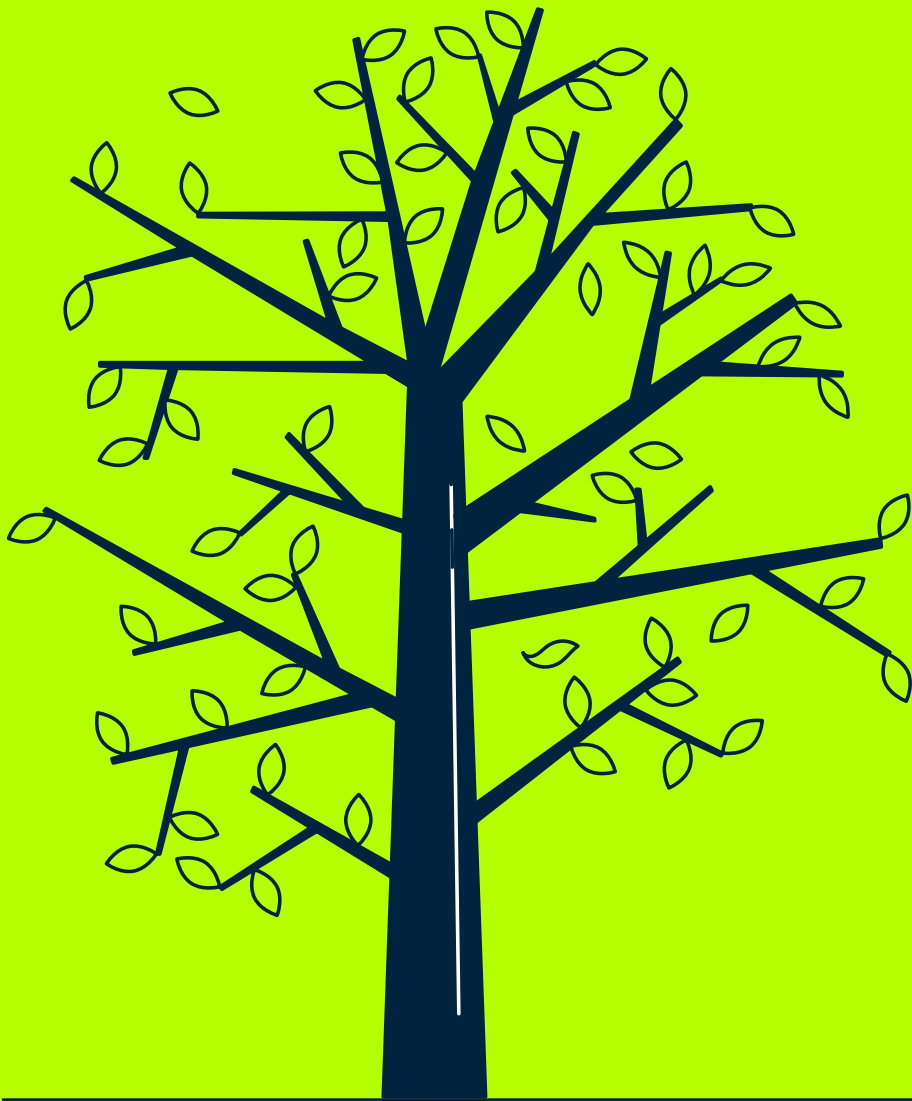
Cilj nam je da zajedno sa korisnicima recikliramo **1 MILION** uređaja do 2025. godine



"Postavili smo ambiciozan cilj da do 2025. godine recikliramo najmanje milion uređaja. Pozivamo naše sugrađane da nam u tome pomognu i da bezbedno odložimo i recikliramo elektronski otpad koji stvaramo."

Saša Filipović
Izvršni Komercijalni direktor





“Nešto staro, nešto novo...”

Kada smo 2021. godine započeli program reciklaže mobilnih uređaja u Republici Srbiji, verovali smo da kroz tu inicijativu možemo da postignemo značajan efekat. Tokom perioda od 18 meseci, više od 250.000 korisnika donelo je svoje stare mobilne telefone na reciklažu, što je oko 18 tona recikliranog materijala. Pored toga, program reciklaže proširen je i na druge elektronske uređaje.

Pre deset godina, prestali smo da koristimo plastične i uveli papirne kese. Godinama unazad, reciklaža je sastavni deo našeg poslovanja - papirni, ambalažni, elektronski, i drugi selektivno odvojeni otpad šalje se na reciklažu. U 2021. godini reciklirano je više od 11 tona opasnog elektronskog otpada, blizu 3 tone papirnog i kartonskog otpada i preko 300 kilograma plastičnog otpada (od čega 100 kilograma plastičnih čepova).

Pokrenuli smo inicijativu uvođenja e-računa, za koje se opredelilo 60,8% privatnih i 82,4% poslovnih korisnika.

Naši zaposleni aktivno učestvuju u procesu reciklaže kroz primarnu selekciju otpada na radnom mestu (papir, aluminijum, PET). Osim toga, oni dobrovoljno prikupljaju čepove sa plastičnih flaša i daju ih na reciklažu čime doprinose građanskoj inicijativi „Čep za hendikep“.

Marijan Đukić

Ekspert za ekološke projekte, bezbednost i zdravlje na radu



Ukupan broj korisnika usluge e-naplate godišnje
(ukupan broj korisnika)

782.594

2020

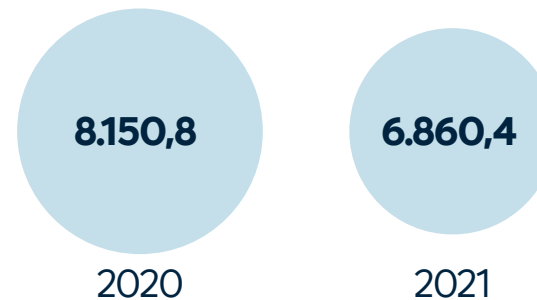
881.383

2021

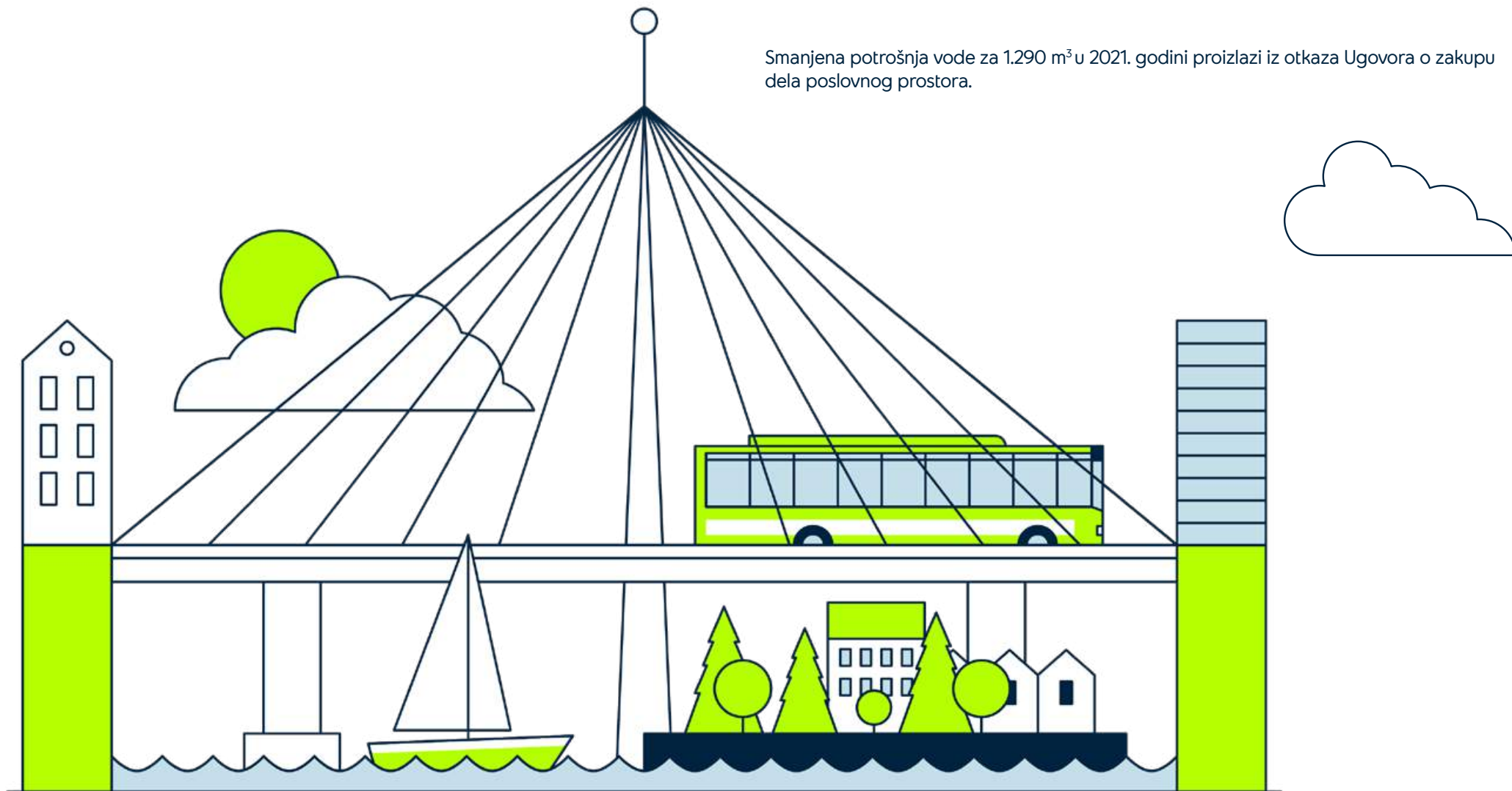
4.3. Upravljanje vodnim resursima

Yettel je veliki potrošač električne energije, od koje u velikoj meri zavisi naše poslovanje, ali sa druge strane nismo veliki potrošači vode. Međutim, i pored toga, vodimo računa o tome koliko vode trošimo i konstantno smo u potrazi za rešenjima koja mogu doprineti dodatnoj uštedi vode i smanjenju zavisnosti od vodnih resursa. Voda koju koristimo u našim objektima pretežno je voda za sanitarnu upotrebu.

Potrošnja vode (u m³)
na godišnjem nivou



Smanjena potrošnja vode za 1.290 m³ u 2021. godini proizlazi iz otkaza Ugovora o zakupu dela poslovnog prostora.



5. Zaposleni na prvom mestu

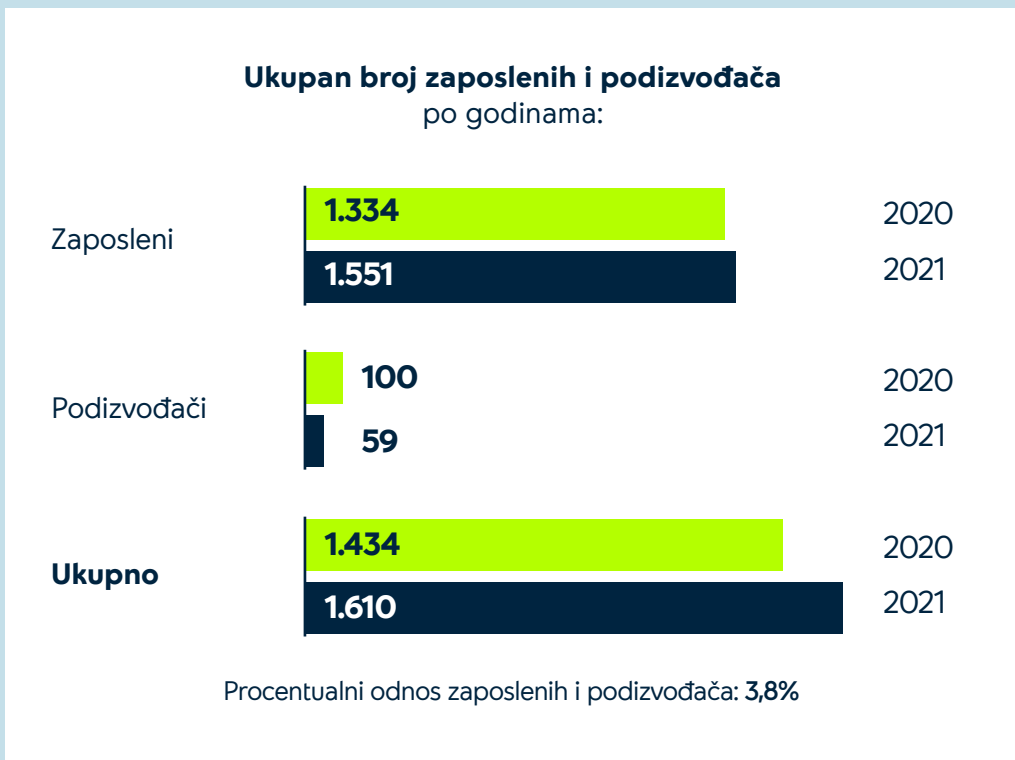


5.1. Biti poželjan poslodavac

Uspeh i rast kompanije Yettel ne bi bio moguć bez naših zaposlenih koji su posvećeni razvoju našeg poslovanja i kulture. Verujemo da je briga o zaposlenima ključan preduslov razvoja svake kompanije; ukoliko su zaposleni zadovoljni uslovima rada najbolje će promovisati kompaniju kao poslodavca.

Yettel, ne samo što nastoji da obezbedi najkonkurentnije uslove rada i atraktivne benefite, već kroz različite programe obuke i edukacije ulaže u razvoj zaposlenih kako bi mogli da se razviju i unutar kompanije ostvare svoj puni potencijal.

Na kraju 2021. godine broj zaposlenih iznosio je 1.551.



Ukupan broj zaposlenih prema tipu zaposlenja u 2021:

Tip zaposlenja	Broj zaposlenih	Opis
Zaposleni sa punim radnim vremenom	1.152	Zaposleni sa punim radnim vremenom
Zaposleni sa pola radnog vremena	399	Zaposleni sa pola radnog vremena



5.1.1. Rekrutovanje i zadržavanje kadrova

Cilj kompanije Yettel je da bude u vrhu liste najpoželjnijih poslodavaca u sektoru telekomunikacija u Srbiji. Ponosni smo na činjenicu da se uvek nalazimo na rang listi kompanija koje su najbolje za rad, a koju sastavljaju relevantne agencije za zapošljavanje i kadrovska pitanja, kao što je Infostudova lista "Vrh poslodavac".

Prošle godine broj zaposlenih je porastao za 217 novozaposlenih.

Stopa fluktuacije:



Stopa zadržavanja kadrova (zadržano/ukupno zaposlenih) u 2021 godini:



Odsustvo radi nege deteta

Svi zaposleni imaju pravo da koriste odsustvo radi nege deteta u skladu sa važećim Zakonom o radu koji reguliše ovu praksu.

U 2021. godini, ukupno 103 kolegice ostvarile su pravo na porodijsko odsustvo i odsustvo radi nege deteta i svaka od njih je iskoristila ovo pravo. Sa druge strane, kolege muškog pola nisu podnosile zahteve za ovu vrstu plaćenog odsustva tokom istog perioda.

Kategorija	Broj zaposlenih
Ukupan broj zaposlenih koji su iskoristili pravo na odsustvo radi nege deteta	103
Ukupan broj zaposlenih koji su se vratili na posao tokom izveštajnog perioda, nakon isteka perioda predviđenog za odsustvo radi nege deteta	49
Ukupan broj zaposlenih koji su se vratili na posao nakon isteka perioda predviđenog za odsustvo radi nege deteta, a koji su i dalje bili zaposleni 12 meseci nakon povratka na radno mesto	38
Povratak na posao i stopa zadržavanja zaposlenih koji su iskoristili pravo odsustva radi nege deteta	78%



5.1.2. Podsticanje uključivanja zaposlenih

Yettel pridaje veliki značaj kreiranju i održavanju atraktivnog radnog okruženja u kojem svi zaposleni imaju mogućnost za razvoj veština i napredovanje na radnom mestu. Zaposlenima pružamo raznovrsne mogućnosti za usavršavanje i razvoj i konstanto unapređujemo okvir i programe edukacije. Da bismo stekli što bolji uvid u jake strane naših zaposlenih, redovno vršimo evaluaciju zaposlenih i procenu rezultata njihovog rada i dajemo predloge za unapređenje. Obuke se organizuju u skladu sa potrebama kompanije Yettel, zahtevima zakonske regulative i planovima za razvoj kadrova.

U budućnosti ćemo pokretati nove inicijative koje će nam pomoći da steknemo bolje razumevanje zaposlenih, ali i potreba naše kompanije. Zaposlene ćemo redovno anketirati kako bismo razumeli šta ih motiviše i na koji način možemo da izađemo u susret njihovim potrebama.

Stopa učešća u anketi zaposlenih u 2021: 53%



5.1.3. Rekrutovanje talentovanih kadrova

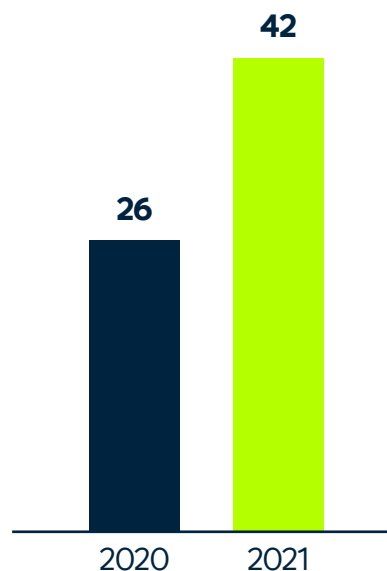
„Kickstart“ program prakse

Naš Program za mlade nam pruža mogućnost da sastav zaposlenih upotpunimo mladim, talentovanim, kreativnim kadrovima punim energije. Program za mlade omogućava kompaniji Yettel da oformi bazu mladih talentovanih kadrova, dok istovremeno pruža mladim talentima priliku da započnu karijeru u našoj kompaniji. Studentima završnih godina i tek svršenim diplomcima spremnim da u kompaniji Yettel stiču znanja u skladu sa najvišim standardima struke pružamo prvu i pravu priliku za posao. U 2021. godini, ukupno 42 mladih učestvovalo je u „Kickstart“ programu prakse, a 76% njih je ostalo da radi u kompaniji po završetku programa. Na ovaj način podržavamo i razvijamo mlade talente u oblastima u kojima želimo budemo lideri.

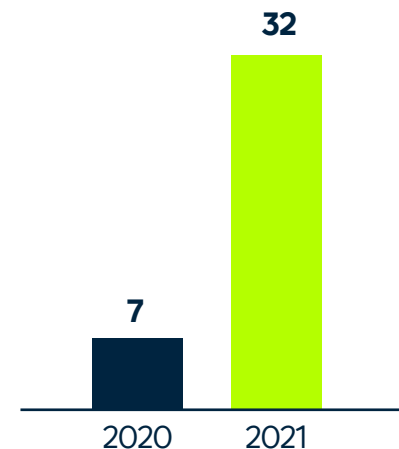
Ponosni smo što interesovanje mladih za učešće u „Kickstart“ programu godinama raste i što je broj diplomaca koji su dobili priliku da ostanu u kompaniji i razvijaju se porastao sa 7 u 2020. na 32 u 2021. godini.

Broj polaznika „Kickstart“ programa po godini:

Ukupan broj **diplomaca koji su pohađali** program „Kickstart“



Ukupan broj **učesnika programa koji su dobili ponudu za posao** po završetku programa „Kickstart“



5.1.4. Sindikat

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 naše zaposlene (1.551 zaposlenih u 2021.)

5.1.5. Obrazovanje i usavršavanje

Radno okruženje se neprestano menja, stoga je potrebno da idemo u korak sa razvojem događaja, da zaposlenima pružimo priliku za usavršavanje na poslu, kao i da im pružimo pomoć i podršku u profesionalnom i ličnom razvoju.

Svaki zaposleni proveo je u proseku **4 sata** na edukacijama, koje su usklađene sa hijerarhijskim nivoom i potrebama konkretnog radnog mesta.

Primeri programa obuke sprovedeni tokom 2021. godine:

Naziv traininga	Broj zaposlenih	Vrsta treninga	
Uvodni trening iz zaštite životne sredine i zaštite i zdravlja na radu	502	Zaštita i zdravlje na radu, bezbednost, zaštita životne sredine	Obavezan
ISO 14001	5		
Prva pomoć	28		
ISO Glavni Revizor	4		
„Phishing“ kroz platformu o podizanju svesti o značaju bezbednosti	1.667		
Uvodni trening iz bezbednosti	502		
Četiri funkcije menadžmenta	112	Liderstvo i prodaja	Liderstvo
Evaluacija i povratna informacija	167		
Osnove „koučinga“	177		
Komunikacija	177		
Donošenje odluka i pristup rešavanju problema	112		
„Storytelling i pitching“ - prodaja kroz priču	124		
Upravljanje stresom	112		
5G+ Metodologija prodaje	167		

Ukupan broj časova obuke: 3.107h

Ukupan broj zaposlenih koji su pohađali odgovarajući program obuke: 758

Naziv traininga	Broj zaposlenih	Vrsta treninga	
Excel osnovni trening (Microsoft 365)	51	LinkedIn Learning: LinkedIn sadržaj	Meke veštine
Digitalna transformacija	50		
Efikasno i samouvereno obraćanje	38		
Davanje i primanje povratne informacije	36		
Samouvereno komuniciranje	32		
Osnove četvrte industrijske revolucije (Industrija 4.0)	30		
Kritičko razmišljanje	29		
Šest jutarnjih navika osoba sa visokim performansama	27		
Osnove projektnog menadžmenta	26		
Uvod u 5G	26		
Uvod u program	54		
Telenor Arhitektura	50		
Uvod u CRM domen / Uvod u Beasy / Uvod u WSA	31		
Uvod u CbiO / Uvod u naplatu potraživanja i izdavanje računa	30		
Uvod u InfoSystem	28		
Ključni alati	28		
Osnove softverske arhitekture	25		
Uvod u dizajnerski domen	23		
Uvod u SAP ERP	23		
Uvod u Analytics Domain	22		

5.1.6. Program razvoja talenata

U Yettelu smatramo da sledeća generacija lidera treba da bude promovisana iz redova zaposlenih u našoj kompaniji. Verujemo i da treba da ulažemo u obuku i razvoj zaposlenih i afirmaciju korporativne kulture u kojoj svaki zaposleni ima jednake mogućnosti za rast i razvoj. U tom smislu, naš plan je da kreiramo Program obuke za razvoj talentovanih kadrova kompanije Yettel, kako bismo povećali našu bazu talenata različitih obrazovnih profila, iskustva, znanja, kreativnosti i ujedno eliminisali svaku nesvesnu pristrasnost koja eventualno može biti prisutna u našoj kompaniji. U okviru ovog programa uvešćemo module prilagođene konkretnim potrebama zaposlenih. Finalni dizajn Programa obuke za razvoj talentovanih kadrova biće implementiran širom PPF Telekom Grupe.

5.1.7. Jednakost, različitost i inkluzija

U kompaniji Yettel, podstičemo zaposlene da budu ono što jesu, da doprinose kompaniji svojim ličnim kvalitetima i načinom razmišljanja. Mišljenja smo da različitost dovodi do balansa u radnom okruženju, čini našu zajednicu boljom i oslobođenom stereotipa i predrasuda.

Oblasti do kojih nam je najviše stalo:

- ▲ Jednaka zastupljenost zaposlenih prema polu, rast broja žena na višim rukovodećim 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.

Zastupljenost zaposlenih prema polu u 2021:



Zastupljenost zaposlenih prema polu na višim rukovodećim poslovima¹ u 2021:

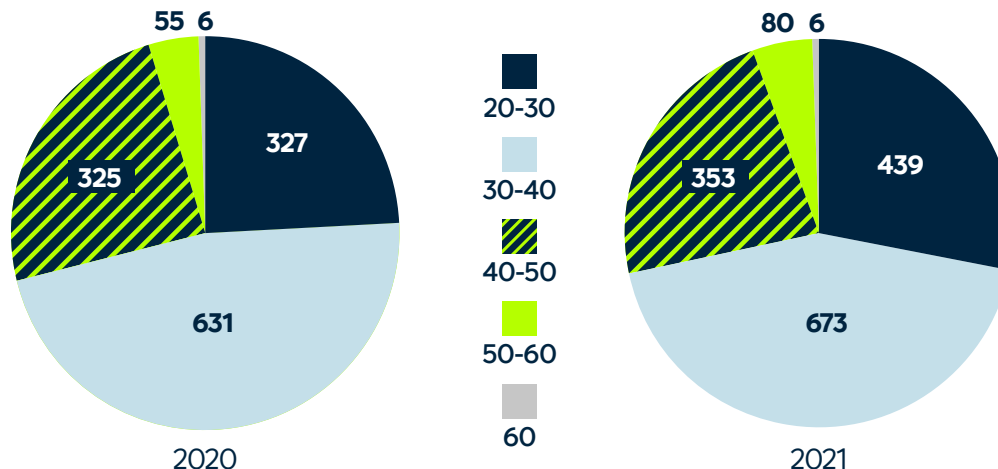


Zastupljenost zaposlenih prema polu na poslovima u oblasti tehnologije:



U 2021. godini, broj žena na poslovima koji se tradicionalno smatraju muškim bio je 71. Ponosni smo na ovaj rezultat, kao i na veliku zastupljenost žena na različitim hijerarhijskim nivoima u kompaniji, i to od pripravnika, specijaliste, inženjera, eksperta do menadžera.

Starosna struktura zaposlenih prema starosnoj grupi:



Žene u tehnologiji

„Rodna ravnopravnost utkana je u kulturu naše kompanije, što je posebno važno u oblasti informacionih tehnologija, koja se smatra „muškom“. U Yettelu radim više od 20 godina, više od 10 na menadžerskoj poziciji, i nikada nisam osetila rodnu diskriminaciju. Veoma sam ponosna što radim u kompaniji koja ima visok procenat žena u IT oblasti. Više puta sam imala priliku da budem mentorka na projektu „Hackteen“, i da vidim kako su devojčice maštovite, vredne, uporne i kako imaju dobar način razmišljanja. Jako mi je drago što sam mogla da pričam sa njima i da ih ohrabrim da se razvijaju u smeru tehničkih nauka, bez straha da neće biti dovoljno dobre ili dovoljno vrednovane“.



Vesna Milenović
Menadžerka digitalnih IT sistema

U 2021. godini nije bilo identifikovanih niti prijavljenih slučajeva diskriminacije.

5.1.8. Zdravlje, bezbednost i blagostanje

Zdravlje, bezbednost i blagostanje zaposlenih jedan je od prioriteta kompanije Yettel. Uspostavili smo brojne inicijative i kampanje za podizanja svesti u cilju afirmisanja korporativne kulture koja doprinosi zadovoljstvu zaposlenih poslom u različitim sferama i na svim nivoima unutar organizacije, pri čemu zaposlenima obezbeđujemo podršku i različite pogodnosti. Zaposlenima čiji svakodnevni posao podrazumeva rad na terenu obezbeđujemo kvalitetnu opremu.

Naš najvažniji cilj u oblasti zdravlja i bezbednosti zaposlenih je da izbegnemo nastanak nesrećnog slučaja.

Prema našoj evidenciji, u 2021. godini, nije bilo smrtnih povreda i teških povreda na radu. Naš cilj je da održimo ovaj nivo bezbednosti.

Postupke za utvrđivanje opasnosti, procenu rizika, prevenciju nastanka nesrećnog slučaja i bolesti zadobijenih na radnom mestu pojedinačno utvrđuju zavisna društva kompanije Yettel, kako bi pomenuti postupci bili u skladu sa lokalnim propisima i zahtevima poslovanja u svakoj zemlji pojedinačno.

Da bi se proverila usklađenost sa standardima bezbednosti, vrše se redovne analize, inspekcije zdravlja i bezbednosti, kao i nadzor na licu mesta. Zaposlenima obezbeđujemo najadekvatniju obuku za rad u skladu sa našim sistemima za upravljanje zdravljem i bezbednošću na radu.



5.2. Bolje razumeti korisnike

Ako pogledamo udeo na tržištu u Srbiji koji pokriva mreža kompanije Yettel, lako je razumeti u kojoj meri je važno da korisnicima obezbedimo najbolju i najpouzdaniju uslugu. U tom smislu, zadovoljstvo korisnika je jedan od ključnih parametara koji pratimo da bismo utvrdili da li smo pružalac usluga kakav želimo da budemo.

Rezultati Ankete o stopi zadovoljstva korisnika za 2021. godinu – stopa zadovoljstva 85%¹.



5.2.1. Mobilne telekomunikacije, tehnologija i zdravlje

Kako je briga o zdravlju i bezbednosti, kako zaposlenih tako i šire javnosti, jedan od naših prioriteta, poslovne aktivnosti obavljamo u skladu sa relevantnom zakonskom regulativom i aktivno učestvujemo u sektorskim inicijativama kako bismo otvorili prostor za otvoreni dijalog o novim

tehnologijama i njihovom uticaju. Sa vlasnicima i stanarima objekata pored kojih želimo da izgradimo bazne stanice (BTS) razgovaramo o pitanjima eventualnih zdravstvenih rizika i načinima za njihovo neutralisanje.

Mobilne telekomunikacione tehnologije (npr. mobilni telefoni) emituju i primaju radiofrekventna elektromagnetna polja (RF EMF) na način koji omogućava komunikaciju. Naše bazne stanice i mobilni uređaji rade u skladu sa smernicama Međunarodne komisije za zaštitu od nejonizujućeg zračenja (ICNIRP), nezavisnog savetodavnog tela koje saraduje sa Svetskom zdravstvenom organizacijom (SZO).

Dosadašnja istraživanja pokazuju da, ukoliko se poštuju nivoi propisani od strane ICNIRP, elektromagnetna polja koja stvara mobilna tehnologija nisu opasna po zdravlje ljudi. Yettel se u potpunosti pridržava utvrđenih ograničenja i graničnih nivoa elektromagnetnih polja.

Verujemo da dobra usluga ne podrazumeva samo zadovoljenje potreba korisnika, već podrazumeva i prevazilaženje njihovih očekivanja. Zaposlene obučavamo da budu u korak sa inovacijama, informisani o novim uslugama i nedavnim događajima, da shvate važnost usluge koju pružamo, i da pomognu, promovišu i osiguraju da korisnik bude u centru našeg poslovanja.

Analiza slučaja

Naše nagrađene usluge



Prema oceni Net Promoter Score (NPS) za 2021. godinu (metrike koja se primenjuje za merenje stepena zadovoljstva korisnika odgovorom na jedno pitanje) kompanija Yettel ostvarila je odlične rezultate u segmentu mrežnih usluga, zadovoljstva korisnika, lojalnosti brendu i preferencija korisnika. Yettel mreža je, četvrti put zaredom, osvojila priznanje „Best in Test“ na uporednom merenju kvaliteta mreže koje sprovodi nezavisna međunarodna tehnološka kompanija UMLAUT (nagrada je poslednji put osvojena u aprilu 2022).

U oktobru 2021. godine, sektor Sales Training & Development Area osvojio je Srebrnu nagradu na Međunarodnom takmičenju za korisničko iskustvo 2021. godine za edukaciju i angažovanje zaposlenih u prodaji u vreme krize. Interno projektovani edukativni događaji brendirani kao „Sales Arena“ imali su ključnu ulogu u osnaživanju tzv. „front line“ radnika (radnika koji direktno rade sa korisnicima) da preuzmu ulogu predstavnika premijum brenda. ICXA je globalni program koji nagrađuje izuzetna postignuća zaposlenih u Sektoru korisničkog iskustva (CX), a pravo učešća u programu imaju učesnici iz čitavog sveta. Program okuplja najveće svetske organizacije koje se takmiče za najpoželjnija priznanja u segmentu korisničkog iskustva i sa publikom razmenjuju informacije o postignućima u oblasti korisničkog iskustva.

5.3. Biti integralni deo društvene zajednice

Otkad smo počeli sa radom u Srbiji, 2006. godine, naš doprinos zajednici ogledao se u učešću u različitim projektima i donacijama. Inicijative u oblasti korporativne društvene odgovornosti (CSR) realizujemo ne samo kroz kompaniju Yettel, već i kroz Yettel fondaciju.

5.3.1. Prikaz naših projekata u zajednici:

Yettel fondacija
podržava

Konkurs za podršku društveno odgovornim projektima „Zamisli sve“

Već 15 godina ulažemo u zajednicu u kojoj poslujemo i dajemo podršku društveno odgovornim projektima. Yettel fondacija je 2021. godine objavila konkurs „Zamisli sve“, za podršku društveno odgovornim projektima, na koji su se prijavile humanitarne, nevladine i neprofitne organizacije, institucije i fondacije registrovane u Republici Srbiji. Putem konkursa Yettel fondacije pozvali smo sve zainteresovane organizacije da predlože inovativna i održiva rešenja koja imaju za cilj prevazilaženje aktuelnih društvenih izazova i stvaranje bolje budućnosti.



Pobednički projekti dobijali su minimalno hiljadu evra, a maksimalno petnaest hiljada evra. Pored toga, Yettel fondacija je uspostavila partnerstvo sa pobednicima konkursa i stavila im na raspolaganje sredstva neophodna za uspešnu realizaciju njihovih projekata.

U 2021. godini, putem konkursa „Zamisli sve“, Yettel fondacija je izdvojila više od tri miliona dinara za četiri projekta: ARLEMM festival, Posadi svoj hlad, Hackteen i Umetnost u prolazu.

U skladu sa našom osnovnom delatnošću, aktivnosti u oblasti korporativne društvene odgovornosti smo usmerili na podizanje nivoa digitalne pismenosti i unapređenje znanja i veština za bezbednu i odgovornu upotrebu savremenih tehnologija, ne samo među decom već i odraslima. Osim toga, Yettel fondacija je podržala projekte u oblastima zaštite i unapređenja životne sredine, uključivanja socijalno marginalizovanih grupa, edukacije, kulture i umetnosti. Saradujemo sa organizacijama i fokusiramo svoj rad na oblasti u kojima verujemo da možemo da ostvarimo najveću promenu.





Yettel fondacija
podržava

Podrška ARLEMM-u

Osnivač i organizator ove neprofitne manifestacije ARLEMM je Udruženje za širenje i podsticanje muzičke kulture u Srbiji - MUZIKUS, a realizaciju su podržali Ministarstvo kulture i informisanja, Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija, Opština i Biblioteka Arilja, SOKOJ, brend Extreme Intimo, Gete institut i Yettel fondacija.

Preko deset hiljada ljudi posetilo je dvanaesti po redu ARLEMM, koji je trajao 16 dana uz koncerte, predavanja i časove vodećih muzičara iz celog sveta. Manifestaciju su obeležili koncerti Stefana Milenkovića i orkestra Camerata Academica, Balkanopolisa sa Slobodanom Trkuljom, Ane Čurčin, benda Orthodox Celts i mnogih drugih. Dešavanja su prenošena uživo putem Yettel mreže, kako bi ljubitelji muzike mogli da prate koncerte sa bilo kog mesta u svetu.

Oko 150 mladih polaznika iz zemlje i inostranstva imalo je priliku da radi sa vrhunskim predavačima i profesorima violine, violončela, klavira, viole, kontrabasa, flaute, kamerne muzike, solo pevanja i gitare, a potom i da pokaže svoje veštine na koncertima na otvorenom.



Yettel fondacija
podržava

Projekat „Umetnost u prolazu“ - Prvi 3D modeli murala za slepe i slabovide osobe u Beogradu

U okviru projekta „Umetnost u prolazu“ postavljeni su prvi 3D modeli murala za slepe i slabovide osobe u Srbiji.

Cilj projekta „Umetnost u prolazu“ koji su realizovali Street Art Beograd i Yettel fondacija, jeste da slepim i slabovidim osobama približi uličnu umetnost postavljanjem modela urađenih u 3D tehnologiji.

Modeli murala predstavljaju inovativan pristup u prezentaciji ulične umetnosti i grafita jer kreiranjem uličnih dela u 3D tehnologiji omogućavamo slepim i slabovidim osobama da dodirrom upoznaju umetnička dela na ulicama Beograda.





Yettel podržava buduće atletske šampione i okruženje

Projekat „Brzinom do zvezda“

Cenimo važnost fizičke aktivnosti u održavanju zdravlja jer ljudi provode više vremena ispred televizora, računara i drugih ekrana mobilnih uređaja. Kompanija Yettel u saradnji sa Atletskim savezom Srbije (SAS) realizovala je projekat „Brzinom do zvezda“ koji aktivno promovise sport i fizičke aktivnosti učenika osnovnih škola. Uprkos ograničenjima zbog pandemije izazvane koronavirusom COVID-19 2021. godine, **350 škola učestvovalo je u 32 manifestacije u 26 gradova i 15 beogradskih opština.**

Projekat je pobedio na konkursu „Kampanja sa svrhom“ 2021. godine Festivala društveno odgovorne komunikacije.



Projekat „Zelena Srbija“

U okviru projekta „Zelena Srbija“ organizovana je sadnja drveća u deset gradova i opština širom Srbije, kako bi se podigla svest građana, lokalnih samouprava i preduzeća o značaju uređenja naše zemlje. Kampanju je organizovala kompanija Color Media Communications, a kompanija Yettel je bila jedan od partnera na projektu.

Tokom 2021. godine organizovana je sadnja u Zrenjaninu, Bačkoj Palanci, Priboju, Topoli, Kikindi, Sremskim Karlovcima, Požarevcu, Kragujevcu, Subotici i Inđiji.





Brinemo o onima kojima je pomoć najpotrebnija

Donacija za socijalno ugrožene porodice

U humanitarnoj akciji koju je kompanija Yettel organizovala u saradnji sa UNICEF-om, naši zaposleni su prikupili 174.400 dinara za pomoć najugroženijim porodicama sa decom koja su posebno pogođena pandemijom virusa COVID-19. Kompanija je tu cifru udvostručila, tako da je ukupan iznos donacije UNICEF-u iznosio 348.800 dinara i bio je ravnomerno raspoređen svim porodicama uključenim u projekat.

Program UNICEF-a „Ublažavanje efekata pandemije COVID-19 na socio-ekonomski status dece i njihovih porodica“ fokusira se na pružanje posebne pomoći najugroženijim porodicama sa decom.

Novogodišnja donacija umesto tradicionalne prodajne izložbe

Yettel fondacija donirala je 150 hiljada dinara Centru za smeštaj i dnevni boravak dece i omladine sa smetnjama u razvoju.

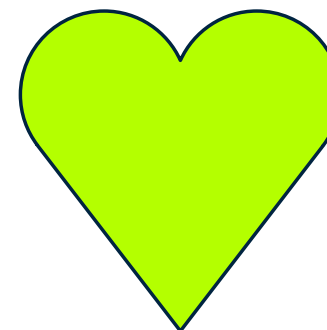
Zbog epidemiološke situacije, kompanija Yettel je donela odluku da tradicionalnu novogodišnju prodajnu izložbu koja se organizuje u sedištu kompanije u saradnji sa Centrom za smeštaj i dnevni boravak dece i omladine ometene u razvoju zameni novčanom donacijom.

Naši humanitarni mobilni brojevi

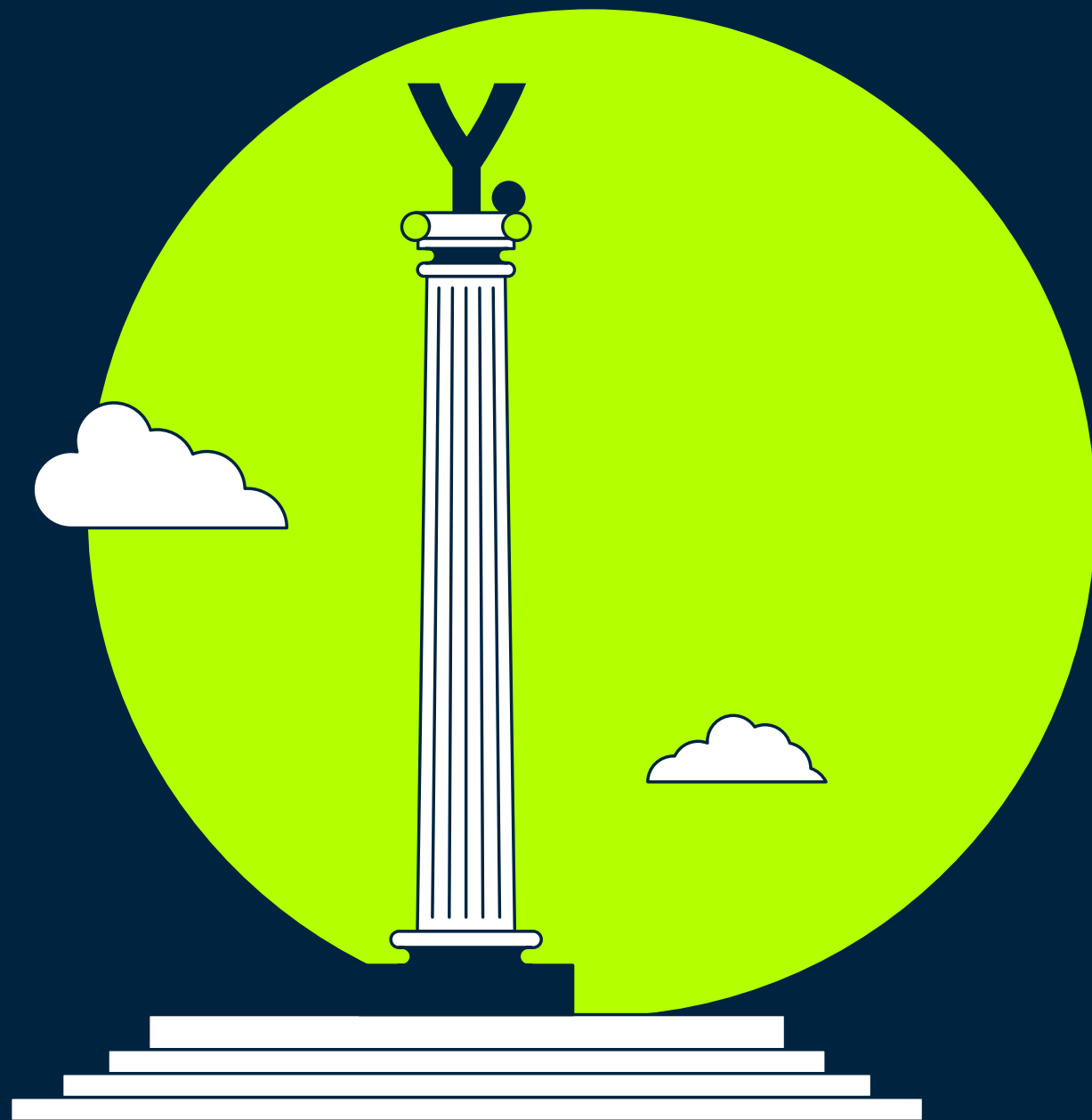
Aktiviranjem humanitarnih brojeva pronalazimo inovativne načine da doprinesemo povezivanju humanitarnih organizacija, fondacija, udruženja i građana koji žele da na jednostavan način doniraju sredstva u humanitarne svrhe. Većina akcija bila je namenjena prikupljanju dodatnih sredstava za podršku lečenju građana, najčešće dece i mladih.

U 2021. godini imali smo 33 aktivna humanitarna broja.

Omogućili smo prikupljanje iznosa od 501.254.500 dinara putem 2.567.799 SMS poruka koje su poslate preko Yettel mreže.



6. Transparentno i etično postupanje



6.1. Korporativno upravljanje

Tokom više od 20 godina komercijalnog poslovanja u Republici Srbiji, članovi našeg rukovodstva su se smenjivali, ali smo, kao kompanija, ostali posvećeni principima dobrog korporativnog upravljanja.

6.1.1. 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. 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.

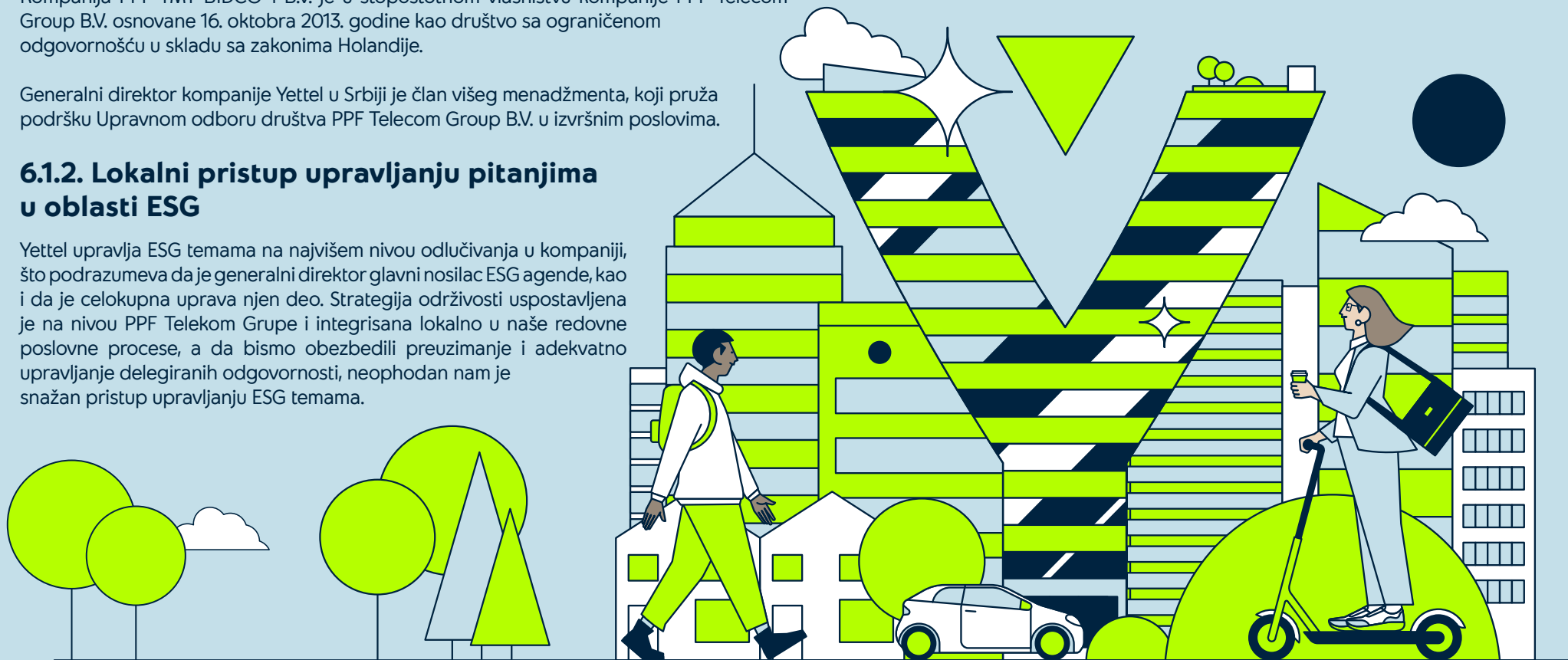
Generalni direktor kompanije Yettel u Srbiji je član višeg menadžmenta, koji pruža podršku Upravnom odboru društva PPF Telecom Group B.V. u izvršnim poslovima.

6.1.2. 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 rukovodioci svakog sektora, "Sustainability Core" tim i na kraju generalni direktor. U okviru "Sustainability Core" tima postoje "ESG Lead" i "ESG Ekspert", koji su odgovorni za međusektorsku koordinaciju ESG projekata i inicijativa. Pored njih, u svakom sektoru postoje "ESG data owners" i imaju odgovornost da implementiraju strategiju održivosti u skladu sa svojim nadležnostima. "ESG data owners" odgovaraju "ESG Lead-u".

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



6.1.3. 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.

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 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 imenom 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.

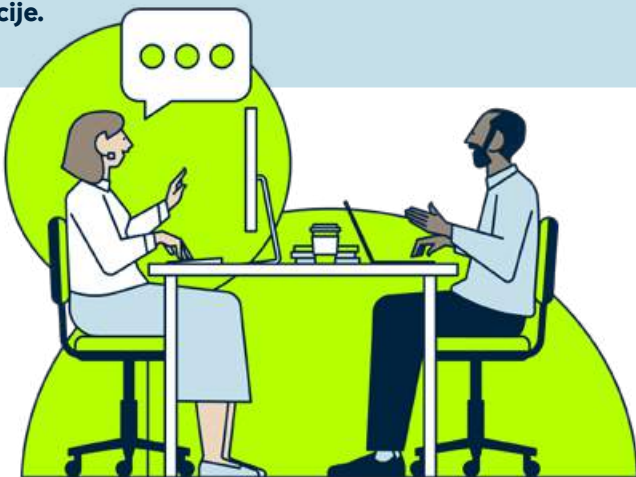
Borba protiv svih oblika nasilja, odnosno zlostavljanja na radnom mestu

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, rase, 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

Za potrebe obuke menadžera, kompanija Yettel povremeno organizuje obuke o suzbijanju diskriminacije. Kompanija je takođe uspostavila postupke koji se primenjuju u procesu suzbijanja diskriminacije, i to: mehanizme za rešavanje žalbi i pritužbi, mehanizme za praćenje usklađenosti sa zakonskom regulativom, mehanizme za zaštitu od mobinga.

U 2021. godini nije bilo prijavljenih, odnosno utvrđenih slučajeva diskriminacije.



Način unutrašnjeg uzbuñivanja

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.

Broj zabeleženih slučajeva uzbuñivanja u 2021. godini je 17.

6.2. Uključivanje zainteresovanih strana

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 integrisana 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 u nastavku prikazuje naš pristup zainteresovanim stranama:

	Zaposleni	Korisnici	PPF Telekom Grupa	Dobavljači	Zajednica	Organi državne uprave i regulatorne agencije
Očekivanja zainteresovanih strana	Sigurnost i razvoj karijere; konkurentne naknade i beneficije; Balans privatnog i poslovnog života; fer tretman i poštovanje; zaštita zdravlja, bezbednost i zadovoljstvo na radu.	Kvalitet proizvoda (npr. dizajn, funkcije, praktičnost), kvalitet usluge (npr. odziv, pouzdanost i doslednost), vrednost za novac, zaštita informacija i privatnosti.	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; ocenjivanje rada i individualni razvojni planovi; interni kanali za žalbe zaposlenih i uzbuđivanje; Aktivnosti u vezi sa društveno odgovornim poslovanjem za razvijanje svesti o društvenoj odgovornosti.	Ankete o angažovanju, prikupljene lično, preko društvenih medija, interakcije preko telefona, mobilne aplikacije, mejlom do kontakt osoba klijenata.	Redovni događaji, sastanci i dijalози, redovne publikacije i saopštenja za javnost na sajtu kompanije Yettel.	Redovni sastanci i druge aktivnosti 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.

	Zaposleni	Korisnici	PPF Telekom Grupa	Dobavljači	Zajednica	Organi državne uprave i regulatorne agencije
Naše inicijative i odgovori	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.	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.	Objavljivanje godišnjih izveštaja i izveštaja o održivosti, transparentno i brzo ažuriranje podataka o kompaniji.	Uspostavljanje održivog pristupa lancu snabdevanja, preispitivanje i unapređenje procesa nabavke i komunikacija radi ispunjavanja zajedničkih potreba.	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.	Razmena primera najbolje prakse i rezultata istraživanja, učešće u Vladinim inicijativama po potrebi.

6.2.1. Članstvo u poslovnim udruženjima

Globalni dogovor Ujedinjenih nacija – Mreža u Srbiji

Yettel je deo inicijative koja povezuje društveno odgovorne kompanije sa agencijama Ujedinjenih nacija, privredom, vladama i civilnim društvom. Ova najveća dobrovoljna inicijativa za korporativnu održivost na svetu, pod nazivom **Globalni dogovor Ujedinjenih nacija**, stvorena je da promoviše deset univerzalno prihvaćenih principa o zaštiti ljudskih i radnih prava, zaštiti životne sredine i borbi protiv korupcije. Globalni ciljevi (#GlobalGoals) su usmereni ka podsticanju ekonomskog rasta, razvoju inovacija i infrastrukture i preduzimanju koraka u cilju očuvanja životne sredine, smanjenja otpada i očuvanja prirodnih resursa. Naša uloga je da doprinosimo podizanju svesti u Srbiji o globalnim ciljevima održivog razvoja.

Forum za odgovorno poslovanje

Yettel je član **Foruma za odgovorno poslovanje** – mreže vodećih kompanija koje doprinose razvoju zajednice podstičući razvoj društveno odgovornog poslovanja i uspostavljanje 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.

6.2.2. 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.

Lanac vrednosti kompanije Yettel

Yettel Srbija						
CETIN Serbia (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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 (obezbeđivanje 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.</p> <p>Posmatrajući naše indirektno 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.</p> <p>Zajedno sa CETIN-om, pružaoce 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.</p> <p>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>

6.3. 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, kompanija 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 Yettel i njenom odnosu prema ekološkim i društvenim pitanjima, kao i informacije o našoj 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) 2016, tj. u skladu sa OSNOVNOM (CORE) verzijom Standarda GRI. 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 2021. do 31. decembra 2021. godine i pokriva ceo lanac vrednosti kompanije Yettel. U izveštaju su sadržane informacije o odnosu Uprave zaštiti životne sredine, društvenoj odgovornosti i korporativnom upravljanju, o osnovnim delatnostima kompanije, kao i o ukupnom napretku kompanije ostvarenom u 2021. godini. Nadalje, u izveštaju su sadržane i informacije o načinu na koji kompanija upravlja ovim pitanjima, opisuje se strukutra pomenutih pitanja, kao i o uspostavljenim politikama. U našim budućim izveštajima biće unapredjen kvalitet i kvantitet objavljenih podataka jer ćemo nastojati da unapredimo transparentnost rada naše kompanije. Izveštaj je sačinjen na engleskom i srpskom jeziku.

Ovaj Izveštaj je objavljen 22. decembra 2022. godine.

Za sve dodatne informacije i pitanja možete nam se obratiti putem imejla na: esg@yettel.rs



7. 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.

GRI Indikator	Opis	Poglavlje u izveštaju	Strana	Dodatne informacije
GRI 102: OPŠTI PODACI - Profil kompanije 2016*				
102-1	Naziv kompanije	Uvod; Transparentno i etično postupanje	7, 52	
102-2	Aktivnosti, brendovi, proizvodi i usluge	Uvod	7	
102-3	Lokacija sedišta kompanije	Uvod; Transparentno i etično postupanje	9, 52	
102-4	Lokacija na kojoj kompanija posluje	Uvod	9	
102-5	Vlasništvo i pravna forma	Transparentno i etično postupanje	9, 52	
102-6	Tržišta na kojima kompanija posluje	Uvod	9	
102-7	Veličina kompanije	Uvod; Zaposleni na prvom mestu	9, 10, 12, 38	
102-8	Informacije o zaposlenima i ostalim radnicima	Zaposleni na prvom mestu	38, 43	Delimično objavljeni podaci
102-9	Lanac nabavke	Transparentno i etično postupanje	59	
102-10	Značajne izmene u kompaniji i njenom lancu nabavke	Smanjenje uticaja na životnu sredinu; Transparentno i etično postupanje	33, 36, 59	
102-11	Princip ili pristup predostrožnosti	Ubrzanje razvoja tehnologije za održivu budućnost; Zaposleni na prvom mestu; Transparentno i etično postupanje	25, 33, 45	
102-12	Eksterne inicijative	Strateški pristup održivom razvoju; Smanjenje uticaja na životnu sredinu; Zaposleni na prvom mestu; Transparentno i etično postupanje	16, 35, 41, 58	
102-13	Članstvo u udruženjima	Transparentno i etično postupanje	58	

GRI Indikator	Opis	Poglavlje u izveštaju	Strana	Dodatne informacije
GRI 102: OPŠTI PODACI - Strategija 2016*				
102-14	Izjava višeg donosioca odluka	Uvod	5	Poruka generalnog direktora
102-15	Ključni uticaji, rizici i mogućnosti	Uvod	14, 15	
GRI 102: OPŠTI PODACI - Etika i integritet				
102-16	Vrednosti, principi, standardi i norme ponašanja	Transparentno i etično postupanje	53, 54	
102-17	Savetodavni mehanizmi o etičkim pitanjima	Transparentno i etično postupanje	53, 54	
GRI 102: OPŠTI PODACI - Upravljanje 2016*				
102-18	Upravljačka struktura	Uvod; Transparentno i etično postupanje	7, 52	
102-19	Proces delegiranja nadležnosti	Transparentno i etično postupanje	52	
102-20	Odgovornost na Izvršnom nivou za ekonomske, ekološke i društvene teme	Transparentno i etično postupanje	52	
102-21	Konsultovanje zainteresovanih strana o ekonomskim, ekološkim i društvenim temama	Uvod; Transparentno i etično postupanje	14, 15, 56, 57	
102-26	Uloga uprave u razvoju i usvajanju misije, vrednosti i strategije kompanije	Strateški pristup održivom razvoju; Transparentno i etično postupanje	17, 52	
102-27	Kolektivno znanje uprave	Strateški pristup održivom razvoju	19	
102-29	Identifikovanje i upravljanje ekonomskim, ekološkim i društvenim uticajima	Strateški pristup održivom razvoju	14, 17, 19	
102-30	Efikasnost procesa upravljanja rizicima	Transparentno i etično postupanje	52	
102-31	Pregled ekonomskih, ekoloških i društvenih tema	Transparentno i etično postupanje	52	

GRI Indikator	Opis	Poglavlje u izveštaju	Strana	Dodatne informacije
102-32	Uloga uprave u izveštavanju o održivom razvoju	Uvod; Strateški pristup održivom razvoju; Transparentno i etično postupanje	5, 14, 52	
102-33	Komuniciranje kritičnih pitanja	Transparentno i etično postupanje	52	
102-40	Spisak grupa zainteresovanih strana	Transparentno i etično postupanje	56, 57	
102-41	Kolektivni ugovori	Zaposleni na prvom mestu	41	
102-42	Identifikovanje i selekcija zainteresovanih strana	Transparentno i etično postupanje	56, 57	
102-43	Pristup uključivanju zainteresovanih strana	Transparentno i etično postupanje	56, 57	
102-44	Ključne teme i brige pokrenute tokom angažovanja	Transparentno i etično postupanje	56, 57	
GRI 102: OPŠTI PODACI - Praksa izveštavanja 2016*				
102-45	Subjekti uključeni u konsolidovane finansijske izveštaje	Uvod	7	
102-46	Definisanje sadržaja izveštaja i granica teme	Strateški pristup održivom razvoju	14, 15	
102-47	Spisak materijalnih tema	Strateški pristup održivom razvoju	14, 15	
102-48	Revidiranje podataka	-	-	Izveštaj o održivom poslovanju po prvi put sa proširenim setom podataka
102-49	Izmene u izveštavanju	-	-	Kompanija ima istoriju objavljivanja izveštaja o održivom poslovanju, ali ovo je bila prva godina kada smo koristili reference na GRI standarde i određivali teme materijalnosti
102-50	Period izveštavanja	Transparentno i etično postupanje	60	
102-51	Datum prethodnog izveštavanja	Transparentno i etično postupanje	-	Poslednji izveštaj o održivom poslovanju za 2020. godinu objavljen je 1. novembra 2021.

GRI Indikator	Opis	Poglavlje u izveštaju	Strana	Dodatne informacije
102-52	Ciklus izveštavanja	Transparentno i etično postupanje	60	Godišnje
102-53	Kontakt osoba za pitanja u vezi sa izveštajem	Transparentno i etično postupanje	60	
102-54	Zahtevi izveštavanja u skladu sa GRI standardima	Transparentno i etično postupanje	60	
102-55	Indeks GRI sadržaja	Indeks GRI sadržaja	61	
GRI 200: Ekonomske performanse 2016				
201-1	Generisana i distribuirana direktna ekonomska vrednost	Uvod	12	
GRI 300: Zaštita životne sredine				
103	Pristup upravljanju temom Energetska efikasnost i klimatske promene	Smanjenje uticaja na životnu sredinu	28	
103	Pristup upravljanju temom Vodeni resursi i cirkularna ekonomija	Smanjenje uticaja na životnu sredinu	33, 36	
GRI 302: Energija 2016*				
302-1	Potrošnja energije unutar kompanije	Smanjenje uticaja na životnu sredinu	27, 29	
302-4	Smanjenje potrošnje energije	Smanjenje uticaja na životnu sredinu	27, 29	
GRI 303: Voda i otpadne vode 2018*				
303-5	Potrošnja vode	Smanjenje uticaja na životnu sredinu	36	Yettel nema operacije u područjima koja su slabo snabdevena vodom
GRI 305: Emisije 2016*				
305-1	Direktne (Opseg 1) emisije gasova staklene bašte	Smanjenje uticaja na životnu sredinu	31	
305-2	Energetske indirektno (Opseg 2) emisije gasova staklene bašte	Smanjenje uticaja na životnu sredinu	31	

GRI Indikator	Opis	Poglavlje u izveštaju	Strana	Dodatne informacije
305-3	Ostale indirektno (Opseg 3) emisije gasova staklene bašte	Smanjenje uticaja na životnu sredinu	31	
GRI 306 - Otpad 2020*				
306-1	Generisanje otpada i značajni uticaji otpada	Smanjenje uticaja na životnu sredinu	33	
306-2	Upravljanje značajnim uticajima otpada	Smanjenje uticaja na životnu sredinu	33, 34, 35	
306-3	Generisan otpad	Smanjenje uticaja na životnu sredinu	33	
306-4	Otpad preusmeren sa odlaganja	Smanjenje uticaja na životnu sredinu	33	Podaci se odnose na zahtev za izveštavanje a.
306-5	Otpad usmeren na odlaganje	Smanjenje uticaja na životnu sredinu	33	
GRI 400: Socijalna pitanja				
103	Pristup upravljanju temom Tehnologija za održivu budućnost	Ubrzanje razvoja tehnologije za održivu budućnost	21	
103	Pristup upravljanju temom Postavljanje mreže	Ubrzanje razvoja tehnologije za održivu budućnost	23	
103	Pristup upravljanju temom Sajber bezbednost, zaštita digitalnih i ličnih podataka	Ubrzanje razvoja tehnologije za održivu budućnost	24	
103	Pristup upravljanju temom Zapošljavanje i razvoj zaposlenih	Zaposleni na prvom mestu	38, 41	
103	Pristup upravljanju temom Razvoj saradnje sa korisnicima	Zaposleni na prvom mestu	45	
103	Pristup upravljanju temom Zajednica i društvena akcija	Uvod; Zaposleni na prvom mestu	8, 46	
103	Pristup upravljanju temom Lanac nabavke	Transparentno i etično postupanje	59	
103	Pristup upravljanju temom Poslovno ponašanje i etika	Transparentno i etično postupanje	53, 54	

GRI Indikator	Opis	Poglavlje u izveštaju	Strana	Dodatne informacije
GRI 401: Zaposlenje 2016*				
401-1	Zapošljavanje novih radnika i fluktuacija zaposlenih	Zaposleni na prvom mestu	39	Objavljen ukupan broj; Nije odvojeno po starosnoj grupi, polu i regionu.
401-3	Odsustvo radi nege deteta	Zaposleni na prvom mestu	39	
GRI 403: Zdravlje i bezbednost na radu 2018*				
403-1	Sistem upravljanja zdravljem i bezbednošću na radu	Zaposleni na prvom mestu	44	
403-5	Obuka radnika u vezi sa zdravljem i bezbednosti na radu	Zaposleni na prvom mestu	41	Informacije dostupne zaposlenima
403-7	Prevenција i ublažavanje uticaja zdravlja i bezbednosti na radu koji su direktno povezani sa poslovnim odnosima	Zaposleni na prvom mestu	45	
403-9	Povrede na radu	Zaposleni na prvom mestu	44	0% povreda na radu na osnovu metodologije proračuna naše kompanije
GRI 404: Obuka i obrazovanje 2016*				
404-1	Prosečan broj sati obuke po zaposlenom godišnje	Zaposleni na prvom mestu	41	Ukupan broj prosečnih sati. Bez podele prema polu ili kategoriji zaposlenih. Bazirano na metodologiji i dokazima naše kompanije
404-2	Programi za unapređenje veština zaposlenih i programi pomoći za tranziciju	Zaposleni na prvom mestu	41	
GRI 405: Različitoost i jednake mogućnosti 2016*				
405-1	Različitoost upravljačkih tela i zaposlenih	Zaposleni na prvom mestu	43	Delimično objavljeni podaci
GRI 406: Nediskriminacija 2016*				
406-1	Incidenti diskriminacije i preduzete korektivne mere	Transparentno i etično postupanje	54	

GRI Indikator	Opis	Poglavlje u izveštaju	Strana	Dodatne informacije
GRI 413: Lokalne zajednice 2016*				
413-1	Angažovanje lokalne zajednice, procena uticaja i razvojni programi	Zaposleni na prvom mestu	46-50	Delimično objavljeni podaci
413-2	Poslovanje sa značajnim, stvarnim i potencijalnim negativnim uticajima na lokalne zajednice	Zaposleni na prvom mestu	45	Delimično objavljeni podaci
GRI 418: Privatnost korisnika 2018*				
418-1	Potkrepljene žalbe u vezi sa kršenjem privatnosti korisnika i gubitak podataka o korisniku	Ubrzanje razvoja tehnologije za održivu budućnost	24	

Korišćene reference za podatke iz odgovarajućih GRI Univerzalnih i Tematskih standarda označene sa (*)

Yettel.