

Izveštaj o održivom poslovanju 2024.



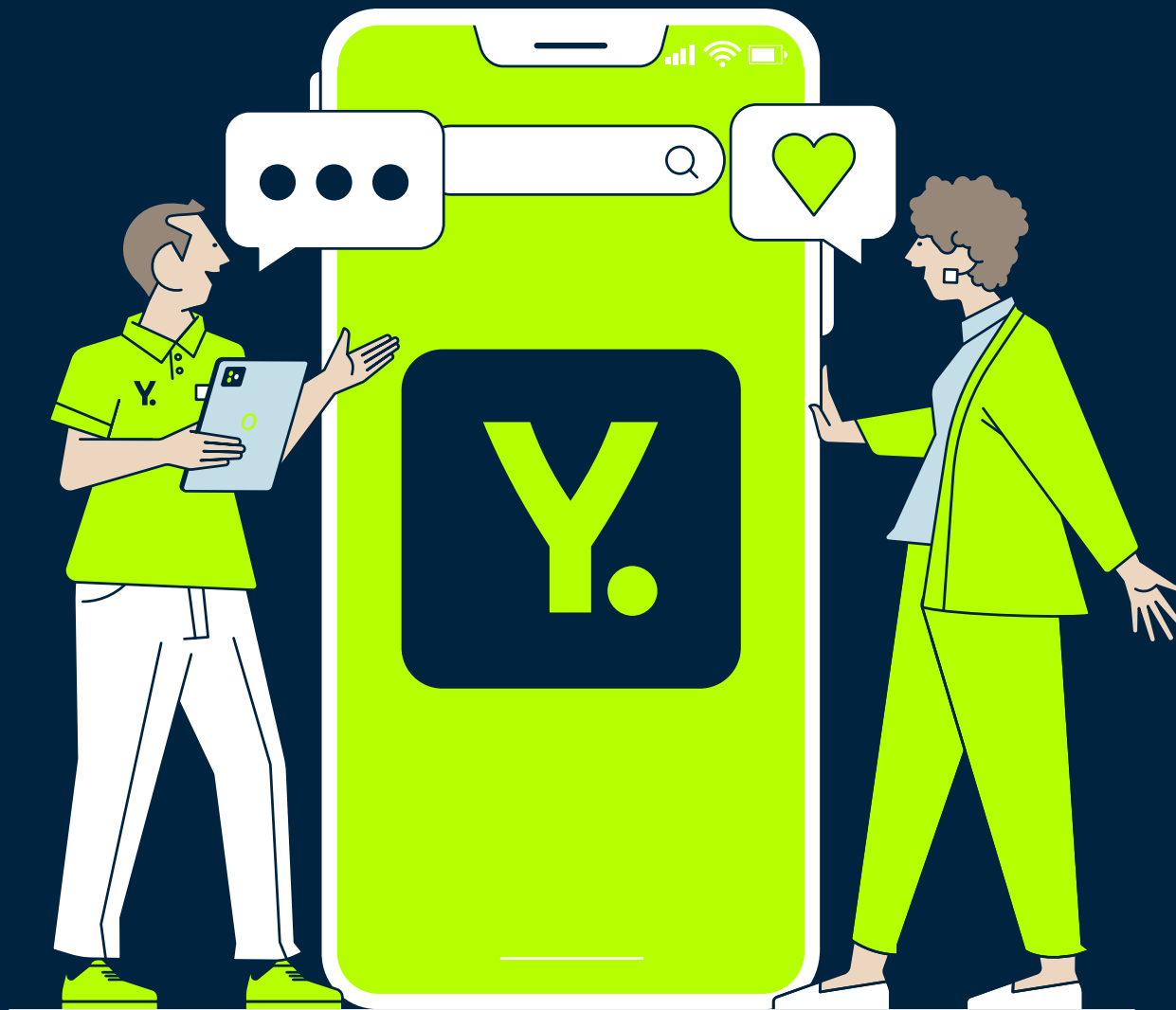
Yettel.

Srbija

Sadržaj

1. OPŠTE INFORMACIJE - ODRŽIVOST U YETTELU -----	3	5. TRANSPARENTNOST - POSTUPANJE SA TRANSPARENTNOŠĆU I INTEGRITETOM -----	67
1.1 Yettel u brojkama -----	6	5.1 Korporativno upravljanje: (GOV-1, G1-1, G1-2, G1-3, G1-5) -----	69
1.2 e&PPF Telekom Grupa -----	8	5.1.1. Vlasništvo -----	69
1.2.1 Yettel Srbija -----	9	5.1.2. Lokalni pristup upravljanju pitanjima u oblasti ESG (GOV-1) -----	69
1.3 Yettel fondacija -----	10	5.1.3. Poslovna etika i integritet: (G1-1, G1-2, G1-3, G1-5) -----	70
1.3.1. Ekonomski učinak i stvaranje dodatne vrednosti -----	11	5.2. Naš lanac vrednosti (G1-2) -----	72
1.4. Naš pristup održivosti -----	12	5.3. O izveštaju -----	73
1.4.1. Naša strategija održivosti (SBM-3) -----	13		
1.5 Kako doprinosimo kreiranju vrednosti -----	16		
1.6 Procena dvostruke materijalnosti (IRO-1, SBM-3) -----	19	6. Zahtevi za objavljivanje u ESRS pokriveni izjavama o održivosti -----	74
1.7 Pristup zainteresovanim stranama -----	21		
1.8 Doprinos ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija -----	24	Tabela 1: Inicijative i projekti koje je podržala Yettel fondacija -----	10
2. ŽIVOTNA SREDINA: SMANJENJE NEGATIVNOG UTICAJA NA OKOLINU -----	25	Tabela 2: Kako kreiramo vrednost našim doprinosom -----	16
2.1. Klimatske promene, energija i emisije -----	27	Tabela 3: Rezultati procene dvostruke materijalnosti -----	19
2.1.1. Podaci o potrošnji energije (E1-5) -----	30	Tabela 4: Pristup zainteresovanim stranama -----	21
2.1.2. Podaci o emisiji gasova sa efektom staklene bašte (E1-6) -----	31	Tabela 5: Doprinos ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija -----	24
2.2. Otpad i cirkularna ekonomija (E5) -----	34	Tabela 6: Identifikovani materijalni rizici i prilike -----	29
2.3. Kako pomažemo korisnicima da podrže cirkularnu ekonomiju (E5-2) -----	37	Tabela 7: Podaci o potrošnji i proizvodnji energije -----	30
2.3.1. Kako omogućavamo zaposlenima da podrže cirkularnu ekonomiju (E5-2) -----	39	Tabela 8: Emisije gasova sa efektom staklene bašte u tonama CO2 ekvivalenta -----	31
2.4. Upravljanje vodnim resursima -----	40	Tabela 9: Generisanje otpada prema načinu zbrinjavanja (u tonama) godišnje -----	36
3. STAVITI LJUDE U CENTAR POSLOVNIH AKTIVNOSTI (S1 i S4) -----	41	Tabela 10: Generisanje otpada prema tipu (u tonama) godišnje -----	36
3.1. Zapošljavanje i razvoj zaposlenih (S1-1, S1-5, S1-8) -----	42	Tabela 11: Ciljevi iz 2023. i učinak u njihovom ispunjavanju tokom 2024. godine -----	42
3.2. Bezbednost i zdravlje na radu (S1-1, S1-2, S1-3, S1-4, S1-14, S1-15) -----	44	Tabela 12: Ključni pokazatelji bezbednosti i zdravlja na radu -----	45
3.3. Raznolikost i jednakost polova (S1-3, S1-9, S1-11, S1-12) -----	46	Tabela 13: Struktura raznolikosti zaposlenih -----	47
3.4. Obuke i razvoj veština (S1-13) -----	48	Tabela 14: Ključni pokazatelji evaluacije učinka i razvoja karijere -----	50
3.5. Ključni interni pokazatelji (S1-6, S1-9, S1-10) -----	52	Tabela 15: Saradnja sa institucijama -----	51
3.6. Doprinos zajednici i akcije za društvo (S4-1) -----	54	Tabela 16: Zastupljenost zaposlenih prema polu -----	52
3.7. Projekti koje je podržala Yettel fondacija (S4-1) -----	57	Tabela 17: Ključni pokazatelji - Zastupljenost zaposlenih -----	52
4. TEHNOLOGIJA - UBRZANJE RAZVOJA TEHNOLOGIJE RADI ODRŽIVE BUDUĆNOSTI -----	59	Tabela 18: Zaposleni koji nisu direktno zaposleni u Yettelu -----	52
4.1. Društvena inkluzija (S4-1, S4-2, S4-3) -----	61	Tabela 19: Pokazatelji fluktuacije -----	53
4.2. Sajber bezbednost, zaštita digitalnih podataka i podataka o ličnosti (S4-2, S4-3) -----	63	Tabela 20: Pokazatelji ravnoteže između posla i privatnog života -----	53
4.3. Tehnologija za održivu budućnost (S4-2) -----	65	Tabela 21: Ciljevi iz 2023. i 2024. godine -----	68
		Tabela 22: Zahtevi za objavljivanje u ESRS pokriveni izjavama o održivosti -----	74
		Tabela 23: Podaci koji proizlaze iz drugih EU propisa -----	79

1. Opšte informacije - Održivost u Yettelu



Uvodna poruka generalnog direktora

Dragi prijatelji i partneri,

Zadovoljstvo mi je da vam predstavim Izveštaj o održivom poslovanju kompanije Yettel za 2024. godinu. Ovaj izveštaj ne predstavlja samo skup podataka i rezultata, on govori o našoj posvećenosti održivom poslovanju, o našim vrednostima, i pravcu u kom želimo da idemo.

Živimo u izuzetno dinamičnom okruženju, u kome je mobilna i internet povezanost preduslov za savremen život. Naša mreža je u osnovi takve digitalne svakodnevice, od podrške radu na daljinu i digitalnom obrazovanju, do rešenja baziranih na veštačkoj inteligenciji. Zato smo dosledni u nameri da obezbedimo stabilnu, sigurnu i dostupnu povezanost za sve i posvećeni cilju da postanemo omiljeni digitalni brend u Srbiji.

Na tom putu, konstantno donosimo inovaciju, razvijamo usluge i tržište telekomunikacija u Srbiji, dok posluje etički i odgovorno sa kontinuiranim fokusom na zaštitu životne sredine.

Najveći partner u našim naporima za zaštitu životne sredine su naši korisnici. U programu reciklaže, koji traje od 2021, zajedničkim angažovanjem reciklirali smo više od 1,4 miliona uređaja, što predstavlja preko 100 tona elektronskog otpada. Samo tokom 2024. godine, više od 140 hiljada korisnika prešlo je na e-račune, čime smo uštedeli oko 1,76 miliona listova papira i 1,54 miliona koverata. Inicijativa Eco Bonus, u kojoj korisnici recikliraju papirni i plastični otpad preko ovlašćenih partnera, do kraja 2024. uključila je više od 13.500 korisnika. Na ovaj način prikupljeno je preko 725 tona plastike i 347 tona papira i kartona.

Naši naponi prepoznati su i kroz istraživanje agencije Kantar, koje je drugi put zaredom rangiralo Yettel kao ekološki najodgovorniju kompaniju na tržištu.

Održivost ne gradimo samo kroz tehnologiju. Tokom prošle godine nastavili smo da jačamo kulturu raznolikosti, jednakosti i inkluzije (DEI). Imamo Kick start program prakse kako bismo studentima završnih godina fakulteta dali priliku da steknu veštine u telekomunikacijama, i prva radna iskustva. Sprovodimo obuke o nesvesnim predrasudama, i radimo na stvaranju radnog okruženja u kojem se svi zaposleni osećaju motivisano, sigurno i podstaknuto da ostvare svoj pun potencijal.

Naša usklađenost sa ESG ciljevima e&PPF Grupe omogućava nam da ambiciozno planiramo dalje korake u razvoju, kao lider na tržištu, tehnološka kompanija i odgovoran akter u društvu.

Verujemo da ključ za stvaranje bolje budućnosti leži u partnerstvima civilnog, korporativnog i javnog sektora. Hvala vam što smo zajedno na tom putu.

S poštovanjem,

Majk Mišel
Generalni direktor



Retrospektiva 2024. godine

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

Godina 2024. bila je još jedna godina rasta i razvoja za našu kompaniju u svim segmentima poslovanja. Premašili smo finansijske i ostvarili dobre rezultate u nefinansijskim ciljevima.

Ukupno ostvarenje iznosilo je 122,3%, čime smo potvrdili održivost našeg poslovnog modela i postavili čvrste temelje za dalji razvoj. Ovi rezultati daju nam stabilnu osnovu za nastavak strateškog razvoja u godinama koje dolaze.

U skladu sa našim strateškim ciljem ka održivom rastu u obimu i vrednosti, kako kroz povećanje obima transakcija, tako i vrednosti po transakciji, 2024. godinu obeležio je snažan rast u postpejd segmentu za fizička lica. Četvrtu godinu zaredom ostvarili smo dvocifreni rast, a prihodi su uvećani za 21% u odnosu na 2023.

Neto rast korisničke baze za 80 hiljada predstavlja najbolje ostvarenje u poslednjih sedam godina. Ovaj

rezultat ostvaren je zahvaljujući uspešnim migracijama korisnika sa pripejd na postpejd usluge, naročito u poslednjem kvartalu. Godinu smo završili i sa najvećim udelom korisnika sa ugovornom obavezom u bazi (gotovo 87%), što predstavlja najveći broj obnovljenih ugovora do sad.

U oblasti dodatnih usluga, dostigli smo 200.000 aktivnih korisnika osiguranja uređaja. To znači da je uz svaki drugi prodati telefon aktivirana polisa. Kroz usmerene kampanje, nastavili smo da korisnicima pružamo dodatnu vrednost po najboljim uslovima.

Poseban fokus tokom godine bio je na održivom poslovanju i odgovornom upravljanju resursima. Reciklirali smo više od 724 hiljade uređaja, i na adekvatan način zbrinuli preko 44 tone elektronskog otpada. Time smo nastavili da jačamo našu posvećenost cirkularnoj ekonomiji i zaštiti životne sredine.



Zahvaljujem svim kolegicama i kolegama na profesionalnom i posvećenom radu, koji je omogućio ostvarenje ovih rezultata.

Poruka **Milice Begenišić**, ESG menadžerke:

Danas tehnologija oblikuje sve aspekte života, a naša odgovornost, kao telekomunikacione kompanije je veća nego ikada.

Svesni smo da digitalna povezanost ne donosi samo mogućnosti, već i izazove, a posebno za decu i osetljive grupe. Zato već trinaest godina sprovodimo različite inicijative sa ciljem da edukujemo i osnažimo korisnike svih generacija da bezbedno i odgovorno koriste digitalne tehnologije.

Naš pristup održivosti temelji se na uverenju da je to put koji vodi ka otpornijem društvu i uspešnijem poslovanju. Verujemo da održivost nije samo zadatak

koji treba ispuniti, već prilika da ostavimo pozitivan trag - za ljude, okruženje i planetu.

Ponosni smo što su naši naponi prepoznati. Prema nezavisnom ESG istraživanju agencije Kantar, Yettel je drugu godinu zaredom ocenjen kao ekološki najodgovornija kompanija na tržištu, a naši rezultati u oblasti zaštite životne sredine pozicionirali su nas kao lidera među telekomunikacionim operatorima.

Iza svakog tog rezultata stoje naši korisnici, naši timovi i naši partneri. Zajedno gradimo održivu digitalnu budućnost i hvala svima koji su deo tog puta.



1.1. Yettel u brojkama

**Lider na
mobilnom tržištu
u prihodima od
pruženih usluga**

**Ekološki
najodgovornija
kompanija na
tržištu u Srbiji¹**

89%
zadovoljnih
korisnika²

3.152.879

**Ukupan broj korisnika
mobilne telefonije i
korisnika optičkog
interneta**

**Ukupno
zaposlenih
1.713**

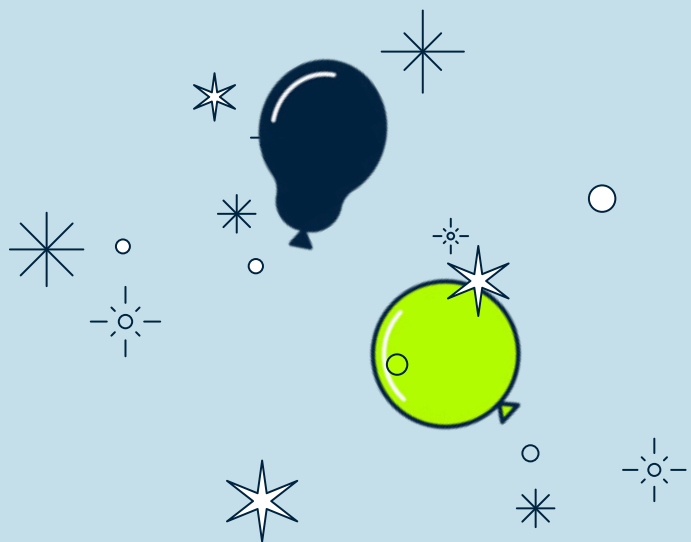
132
prodavnice

¹ Na osnovu ESG istraživanja koju je sproveda agencija Kantar na reprezentativnom uzorku urbane populacije u julu 2024. godine.

² Na osnovu 3.339 učesnika ankete o zadovoljstvu usluga Yettela.

Trenuci u godini na koje smo ponosni

- Lider na tržištu mobilnih usluga sa **37,1%** učešća u prihodima;
- Pružamo kompletan portfolio fiksnih usluga za domaćinstva;
- Prvi operator koji je pokrenuo **testno 5G okruženje**;
- Reciklirali smo **1.410.706** telefonskih uređaja i pratećeg elektronskog otpada;
- Nabavljamo **100%** električnu energiju iz obnovljivih izvora (u okviru mreže, upravne zgrade i maloprodajnih objekata);
- Deveti put zaredom **UMLAUT** priznanje za najbolji kvalitet mobilne mreže „Najbolji na testu“ (eng. „Best in test“).



1.2. e&PPF Telekom Grupa

U 2024. godini, PPF Telecom Group B.V. je sklopila je strateško partnerstvo sa Emirates Telecommunications Group Company PJSC ("e& Group")³. Nakon ove promene, kompanija je preimenovana u e& PPF Telecom Group B.V.⁴ („e& PPF Telekom Grupa” ili „Grupa”). e& PPF Telekom Grupa lider je u sektoru telekomunikacionih usluga u Centralnoj i Jugoistočnoj Evropi, sa kompanijama koje posluju u 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. e& PPF Telekom Grupa pionir je ovakvog pristupa, budući da je 2015. godine prvi put odvojila infrastrukturno od komercijalnog poslovanja. Ovakav poslovni model donosi benefite za oba segmenta Grupe, kao i krajnjim korisnicima. Usluge Grupe uključuju mobilne telekomunikacije, fiksne telekomunikacije, usluge povezane sa infrastrukturom, usluge prenosa podataka, širokopojasni internet i distribucije medijskog sadržaja.

U ostvarivanju svoje misije i poslovnog uspeha, Grupa donosi odluke koje se zasnivaju na tri strateška poslovna cilja:

Najbolja mreža

Kao Grupa, posvećeni smo izgradnji najbolje i najsigurnije telekomunikacione mreže u Centralnoj i Jugoistočnoj Evropi. Ulažemo značajna sredstva u infrastrukturu za 5G

³ Češki subjekti su isključeni iz transakcije.

⁴ e& PPF Telecom Group ("e& PPF Telecom grupa" ili "Grupa") uključuje e& PPF Telecom Group B.V. ("kompanija") i sva njena zavisna društva.

mrežu, digitalizaciju i sajber bezbednost. Kako bismo maksimalno iskoristili potencijal novih tehnologija, razmenjujemo primere dobre prakse u svim zemljama u kojima poslujemo. Takođe težimo primeni najbolje dostupne tehnologije kako bi smanjila svoj uticaj na životnu sredinu.

Najbolje korisničko iskustvo

Kako bi u potpunosti iskoristila kvalitet svoje infrastrukture, Grupa je usmerena na pružanje izuzetnog korisničkog iskustva. Kao Grupa omogućavamo jednostavan pristup i upotrebu naših usluga i proizvoda, uz transparentnu politiku cena koja se zasniva na pružanju što veće vrednosti korisnicima. Na taj način, omogućavamo korisnicima da donose informisane odluke i odaberu usluge koje najbolje odgovaraju njihovim potrebama. Bezbednost i privatnost podataka korisnika za nas su od najvećeg značaja, a naše procese kontinuirano unapređujemo kako bismo povećali zadovoljstvo korisnika.

Najbolji poslovni učinak

Kao vodeća kompanija u telekomunikacionom sektoru u Centralnoj i Jugoistočnoj Evropi, kao Grupa neprekidno ulažemo u inovacije i razvoj portfolija proizvoda. Odgovorni smo prema našim zaposlenima i životnoj sredini i posvećeni smo njihovoj zaštiti. Transparentnost u radu i poslovnim aktivnostima predstavlja temelj naše korporativne odgovornosti. Aktivno radimo na ostvarivanju svojih ciljeva kako bismo obezbedili dugoročni uspeh, povećali konkurentnost i stvorili vrednost za sve zainteresovane strane.



1.2.1. Yettel Srbija

Naša primarna delatnost je pružanje telekomunikacionih usluga za više od 3 miliona korisnika u Srbiji. U mobilnom segmentu smo lider na tržištu u prihodima sa 37.1% učešća. Pre dve godine, pored mobilnih usluga, Yettel je proširio svoje poslovanje i na fiksno tržište, pružajući kompletan portfolio fiksnih usluga za domaćinstva u Srbiji, uključujući širokopojasni internet putem optičkog vlakna, platformu za televiziju nove generacije i fiksnu telefoniju.

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

Naše usluge nudimo putem digitalnih kanala i maloprodajne mreže koja se sastoji od 132 prodavnice, dok je za korisnike u privatnom i javnom sektoru zadužen tim poslovnih prodajnih predstavnika. Stavljajući korisnike na prvo mesto, naša misija je jednostavna: da budemo partner korisnicima u digitalnom svetu. Posvećeni inovacijama, Yettel je prvi telekomunikacioni operator koji je pokrenuo testno 5G okruženje u Srbiji. Sa ciljem da ostanemo pokretačka snaga u oblasti tehnologije, nastavljamo da nudimo inovativna, ali jednostavna i prilagođena rešenja u mobilnim i fiksnim telekomunikacionim uslugama.



Ilustracija 1: Yettel Srbija organizaciona šema

1.3. Yettel fondacija

Yettel je prepoznat kao vodeći telekomunikacioni operator u Srbiji po odgovornom odnosu prema životnoj sredini⁵. Ova posvećenost potvrđena je brojnim priznanjima i nagradama za društveno odgovorno poslovanje (eng. Corporate Social Responsibility - CSR), koje su rezultat doslednog i sistemskog pristupa održivosti u svim segmentima poslovanja.

Društveno odgovorne inicijative Yettela najvećim delom sprovodi i podržava Yettel fondacija, dok je sam koncept održivosti duboko integrisan u svakodnevne aktivnosti kompanije. Kroz strateški pristup, Yettel fondacija deluje u skladu s principima odgovornosti prema zajednici i prirodi - sa ciljem da se negativan uticaj na životnu sredinu minimizira, a korisnici podstaknu na odgovornije ponašanje.

Korišćenjem sopstvene tehnologije i digitalnih rešenja, Yettel aktivno doprinosi podizanju svesti o važnosti očuvanja životne sredine, sprovodi konkretne akcije zajedno s korisnicima, unapređuje digitalnu pismenost i osnažuje partnerstva koja doprinose razvoju održivih zajednica.

Yettel fondacija je posebno usmerena na podršku projektima koji se bave zaštitom životne sredine, razvojem digitalnih veština kod dece i odraslih, kao i unapređenjem položaja društveno ugroženih grupa. Kroz ovakve aktivnosti, kompanija ne samo da smanjuje svoj ekološki otisak, već i inspiriše korisnike da zajedno grade bolju i održiviju budućnost.

Od 2022. godine, Yettel fondacija je kroz različite inicijative i projekte podržala brojne subjekte i akcije.

Tabela 1: Inicijative i projekti koje je podržala Yettel fondacija

18	Studenata, profesora i istraživača u oblasti telekomunikacija
8	Organizacija i institucija koje pružaju pomoć socijalno marginalizovanim i osetljivim grupama
3	Humanitarna turnira
2	Projekta za podizanje svesti o zaštiti životne sredine
1	Projekat koji promoviše muziku i umetnost

⁵ Na osnovu ESG istraživanja koju je sprovedla agencija Kantar na reprezentativnom uzorku urbane populacije u julu 2024. godine.



1.4. Naš pristup održivosti

Poslovanje Yettela prati održivu strategiju e& PPF Telekom Grupe, koja ostvaruje uticaj integriranjem održivosti u sve aspekte poslovanja.



1.4.1. Naša strategija održivosti (SBM-3)

Yettel Srbija od 2021. godine redovno izveštava o svojim nefinansijskim pokazateljima. U prethodnom periodu, naši izveštaji bili su usklađeni sa GRI standardima (eng. Global Reporting Initiative Standards). Od 2023. godine naše izveštavanje je zasnovano na ESRS standardima (eng. European Sustainability Reporting Standards), kao deo obaveze naše grupe e& PPF Telecom Group B.V ka ispunjavanju zahteva direktive za izveštavanje Evropske Unije o korporativnoj održivosti (EU Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD). Ovaj izveštaj predstavlja drugi po redu izveštaj Yettela prateći ESRS standarde za izveštavanje.

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

ŽIVOTNA SREDINA
LJUDI
TEHNOLOGIJA
TRANSPARENTNOST

ŽIVOTNA SREDINA

Cilj: Smanjenje uticaja na ŽIVOTNU SREDINU

Yettel prepoznaje potrebu da sačuva zdravu životnu sredinu za današnje i buduće generacije. U skladu sa time naša kompanija je usvojila čitav niz politika i praksi koje su fokusirane na smanjivanje ekološkog otiska poslovanja kroz lanac vrednosti, koristeći nove tehnologije koje pomažu u očuvanju životne sredine. Naše aktivnosti usmerene su na smanjenje potrošnje energije, uštedu goriva, korišćenje obnovljivih izvora energije i efikasno upravljanje materijalima i otpadom.

Ključni korak koji smo ostvarili ove godine na Grupnom nivou, a na koji smo se i obavezali u prethodnom periodu, jeste validiranje ciljeva dekarbonizacije zasnovanih na nauci - SBTi (Science-based Target Initiative). Kao deo e& PPF Telekom Grupe, ovaj cilj smo i ispunili, i postavili nove ciljeve dekarbonizacije koji uključuju Opseg 1, 2, i 3. Ove godine, na nivou Grupe poboljšali smo rezultat u okviru dobrovoljnog Carbon Disclosure Project (CDP) rejtinga i dostigli ocenu A-, što nas svrstava među lidere u sprovođenju politika i akcija vezanih za klimatske promene.

Pored toga, naša kompanija je tokom 2024. godine vredno radila na dekarbonizaciji poslovanja kroz smanjenje potrošnje energije i goriva. Ove aktivnosti dovele su do smanjenja emitovanja gasova sa efektom staklene bašte, emisija koje su štetne po atmosferu i do uštede finansijskih sredstava. Posebno smo ponosni na to što je u ovoj godini, od ukupne potrošene energije, 39% došlo iz obnovljivih izvora.

Naši ciljevi su:

- ⊙ Dostići ugljeničnu neutralnost do 2050. godine;
- ⊙ U međuvremenu, smanjiti emisiju gasova sa efektom staklene bašte (eng. Greenhouse Gas - GHG) Opseg 1 i Opseg 2 za 42%, odnosno 25% za Opseg 3 do 2030. godine, u odnosu na 2022. kao baznu godinu, što je potvrđeno od strane SBTi-ja;
- ⊙ Dostići 1.600.000 korisnika e-računa do kraja 2027. godine;
- ⊙ Dostići 2.700.000 recikliranih uređaja do kraja 2027. godine kroz:
 - godišnju stopu povrata i reciklaže mobilnih telefona od 40% prilikom prodaje novih uređaja,
 - godišnju količinu od 12.000 kg recikliranih uređaja (osim mobilnih telefona) koje korisnici predaju kroz program reciklaže uređaja.

Cilj „Milion recikliranih uređaja do kraja 2025.“ dostigli smo već tokom 2024. godine, zahvaljujući kampanjama koje Yettel sprovodi. Jedna od njih je i program „Što više recikliraš, veći popust dobijaš“ koja je motivisala korisnike da recikliraju svoje stare uređaje uz istovremeno ostvarivanje popusta na nove uređaje. Dostigavši ovaj cilj, postavili smo novi, još ambiciozniji: 2.700.000 recikliranih uređaja do kraja 2027. godine. Projekat koji je usmeren ka poslovanju bez papira doprineo je smanjenju otpada u maloprodaji. Više o ovim inicijativama možete videti u Odeljku 2.3 Kako pomažemo korisnicima da podrže cirkularnu ekonomiju.

1.4.1. Naša strategija održivosti (SBM-3)

Yettel Srbija od 2021. godine redovno izveštava o svojim nefinansijskim pokazateljima. U prethodnom periodu, naši izveštaji bili su usklađeni sa GRI standardima (eng. Global Reporting Initiative Standards). Od 2023. godine naše izveštavanje je zasnovano na ESRS standardima (eng. European Sustainability Reporting Standards), kao deo obaveze naše grupe e& PPF Telecom Group B.V ka ispunjavanju zahteva direktive za izveštavanje Evropske Unije o korporativnoj održivosti (EU Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD). Ovaj izveštaj predstavlja drugi po redu izveštaj Yettela prateći ESRS standarde za izveštavanje.

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

ŽIVOTNA SREDINA

LJUDI

TEHNOLOGIJA

TRANSPARENTNOST

LJUDI

Cilj: Staviti LJUDE u centar poslovnih aktivnosti

Yettel je posvećen očuvanju zdravlja, bezbednosti, i blagostanja naših koleginica i kolega, kao i naših klijenata, dobavljača, partnera i zajednica u kojima posluje. Kako bismo to postigli, postavili smo visoke standarde u kojima naši ljudi posluju negujući inkluzivnost, jednakost i pravičnost. Naši zaposleni imaju pristup kontinuiranom usavršavanju kako bismo postigli razvijanje najboljih praksi u okviru čitave organizacije. Uspostavili smo i jasne standarde za odgovorne prakse u vezi sa mrežom i kvalitetom proizvoda kako bismo zaštitili zdravlje i bezbednost i kupaca i lokalnih zajednica.

Tokom ove godine, nastavili smo da promoviramo našu Politiku raznovrsnosti, ravnopravnosti i inkluzije (eng. Diversity and Inclusion - DEI). Dodatno, ove godine smo razvili i treninge namenjene višem menadžmentu u kompaniji s ciljem promovisanja naše DEI Politike i osigurali da svi zaposleni na tom nivou završe obuku.

NAŠI CILJEVI:

- ⊙ Poboljšati komunikaciju sa zaposlenima kroz ostvarivanje učešća više od 60% zaposlenih u internim anketama, i raditi na povećanju tog procenta na godišnjem nivou;
- ⊙ Zadržati na nuli broj povreda na radu sa fatalnim ishodom ili koje dovode do promena u načinu života;
- ⊙ Podrška razvoju lokalnih zajednica putem donacija i aktivnim učestvovanjem u inicijativama;
- ⊙ Sprovođenje redovnih anketa zadovoljstva korisnika radi prikupljanja povratnih informacija.

TEHNOLOGIJA

Cilj: Ubrzanje razvoja TEHNOLOGIJE radi održive budućnosti

Yettel ulaže značajne resurse u unapređenje telekomunikacionih tehnologija i povezanih IT sistema. Po svojoj prirodi, telekomunikacije igraju značajnu ulogu u adresiranju današnjih ekoloških i društvenih pitanja i izazova. Naše digitalne tehnologije pružaju osnovu za stabilnu i sigurnu komunikaciju u zemljama u kojima posluje - povezujući pojedince, zajednice i kompanije na načine koji su ranije bili nezamislivi. Yettelova stabilna mreža omogućava neometanu komunikaciju i pristup informacijama, povećavajući sigurnost pojedinaca. Naša stabilna mreža omogućava i neometan pristup onlajn edukaciji, ali i zabavi - bilo kada, i bilo gde. Paralelno, fokusiramo se na edukaciju i usavršavanje naših zaposlenih, zainteresovanih strana i zajednica o rizicima i mogućnostima digitalnih tehnologija - osnažujući ih da koriste ove alate bezbedno i efikasno.

Naša posvećenost pružanju vrhunskih usluga prepoznata je kroz više nagrada, uključujući nagradu Umlaut mreže „Najbolji na testu“ (eng. „Best in test“) za kvalitet mobilne mreže u Srbiji. Privatnost i sigurnost naših korisnika stoji visoko na dnevnom redu naše kompanije i kontinuirano poboljšavamo zaštitu podataka naših kupaca i jačamo otpornost naših mreža na sajber napade i prevare na mreži.

Naši ciljevi:

- ⊙ 5G povezanost dostupna za najmanje 50% odnosno 80% stanovništva do kraja 2026. odnosno 2028. godine⁶;
- ⊙ Do kraja 2025. godine obučiti 90.000 ljudi (uključujući nastavnike, decu i odrasle) u digitalnim veštinama;
- ⊙ Do kraja 2025. godine osigurati zaštitu 28% postpejd baze u segmentu za fizička lica rešenjem za sigurno korišćenje interneta.

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

1.4.1. Naša strategija održivosti (SBM-3)

Yettel Srbija od 2021. godine redovno izveštava o svojim nefinansijskim pokazateljima. U prethodnom periodu, naši izveštaji bili su usklađeni sa GRI standardima (eng. Global Reporting Initiative Standards). Od 2023. godine naše izveštavanje je zasnovano na ESRS standardima (eng. European Sustainability Reporting Standards), kao deo obaveze naše grupe e& PPF Telecom Group B.V ka ispunjavanju zahteva direktive za izveštavanje Evropske Unije o korporativnoj održivosti (EU Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD). Ovaj izveštaj predstavlja drugi po redu izveštaj Yettela prateći ESRS standarde za izveštavanje.

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

ŽIVOTNA SREDINA
LJUDI
TEHNOLOGIJA
TRANSPARENTNOST

TRANSPARENTNOST

Cilj: Postupati sa integritetom i transparentnošću

Integritet, transparentnost i etičnost predstavljaju temelj poslovanja Yettela i zauzimaju važno mesto na našoj agendi. Održivo korporativno upravljanje ključni je element dugoročnog razvoja kompanije. Kao odgovoran poslovni akter, gradimo poverenje i stvaramo dodatnu vrednost za sve zainteresovane strane - kroz održive prakse u nabavci, sprovođenje politika protiv korupcije i podmićivanja, i doslednu primenu principa nulte tolerancije na kršenje zakona.

Dodatno smo ojačali našu posvećenost visokim standardima društvene i ekološke odgovornosti i poslovne etike u celom lancu vrednosti usvajanjem formalnog Kodeksa ponašanja dobavljača na nivou Grupe. Ovaj Kodeks opisuje minimalne zahteve ponašanja, standarde i prakse koje se očekuju od svih dobavljača. Pokrenuli smo i program za upravljanje rizicima dobavljača i poboljšali smo upravljanje rizicima kroz uspostavljanje Odbora za reviziju, rizik i usklađenost.

Naši ciljevi:

- © Poslovati etički, zakonito, transparentno i sa integritetom;
- © Usklađenost sa Strategijom održivosti e& PPF Telekom Grupe;
- © Razviti i pokrenuti obavezu obuku o održivosti za sve nove zaposlene i obezbediti ESG (eng. Environmental, Social and Governance) obuku za osvežavanje znanja svim zaposlenima, uključujući ciljane sesije za menadžment, najmanje jednom u dve godine.



1.5 Kako doprinosimo kreiranju vrednosti

Tabela 2: Kako kreiramo vrednost našim doprinosom

Segment	Naš uticaj	Naši ciljevi	Naš doprinos
ŽIVOTNA SREDINA	• Iskorišćena energija: 6.526,87 MWh • Generisan otpad: 8.372,18 tona • Generisan i recikliran otpad: 8.328 tona	Dostići ugljeničnu neutralnost do 2050. godine; Smanjiti emisije gasova sa efektom staklene bašte, Opseg 1 i Opseg 2 za 42% i Opseg 3 za 25% do 2030. godine u odnosu na 2022. kao baznu godinu.	Naša mreža, upravne zgrade, magacin i maloprodajni objekti koriste 100% električnu energiju iz obnovljivih izvora.
		Dostići 1.600.000 korisnika e-računa do kraja 2027. godine.	Ukupno: 1.291.753 aktivnih korisnika.
		Dostići 2.700.000 recikliranih uređaja do kraja 2027. godine kroz: - godišnju stopu povrata i reciklaže mobilnih telefona od 40% prilikom prodaje novih uređaja, - godišnju količinu od 12.000 kg recikliranih uređaja (osim mobilnih telefona) koje korisnici predaju kroz program reciklaže uređaja.	1.410.706 recikliranih uređaja. 2023: 34,28 tona 2024: 62,18 tona



LJUDI	- Ukupno zaposlenih: 1.713 - Uloženi resursi i investicije za brojne inicijative koje imaju za cilj uključivanje zaposlenih i razvoj njihovih vještina.	Poboljšati komunikaciju sa zaposlenima kroz ostvarivanje učešća više od 60% zaposlenih u internim anketama, i raditi na povećanju tog procenta na godišnjem nivou;	Tokom 2024. godine ostvareno je učešće zaposlenih u internim anketama od 69%.
		Zadržati broj povreda klasifikovanih kao povrede na radu koje dovode do promena u načinu života, kao i one sa fatalnim ishodom na nuli.	Bez ijedne povrede na radu koja dovodi do promena u načinu života, kao i one sa fatalnim ishodom.
		Podrška razvoju lokalnih zajednica putem donacija i aktivnim učestvovanjem u inicijativama.	U toku 2024. godine realizovano je 10 CSR aktivnosti.
		Sprovođenje redovnih anketa zadovoljstva korisnika radi prikupljanja povratnih informacija.	Stopa zadovoljstva korisnika: TRI*M index ⁷
TEHNOLOGIJA	Uloženi resursi i investicije	5G povezanost dostupna za najmanje 50%, odnosno 80% stanovništva do kraja 2026. odnosno 2028. godine.	- UMLAUT priznanje za najbolji kvalitet mreže „Najbolji na testu“ (eng. „Best in test“); 98% stanovništva pokriveno 4G mrežom; 3.152.879 miliona korisnika; - Trenutno u Srbiji ne postoji pokrivenost 5G mrežom. Yettel je prvi telekomunikacioni operator koji je lansirao 5G testno okruženje u zemlji i podržava razvoj ove tehnologije.
		Do kraja 2025. godine obučiti 90.000 ljudi (uključujući nastavnike, decu i odrasle) u digitalnim vještinama.	14.400 osoba obučeno u digitalnim vještinama; - Realizovane aktivnosti: - Digitalna usluga Safe Net; „MapApp“ - interaktivni poster dizajniran da obučava osnove i srednjih škola o bezbednom korišćenju interneta; - Saradnja sa UNICEF-om - Za korisne i bezbedne digitalne tehnologije u školama.
		Do kraja 2025. godine osigurati zaštitu 28% postpejd baze u segmentu za fizička lica rešenjem za bezbedno korišćenje interneta.	- Lansirali smo rešenje za zaštitu podataka krajem 2022. godine; 30% korisničke baze koristi naše rešenje za zaštitu podataka.

⁷ Više informacija u poglavlju 4.1.

TRANSPARENTNOST		Poslovati etički, zakonito, transparentno i sa integritetom	• Godišnji finansijski izveštaji; • Godišnji Izveštaj o održivom poslovanju; • Partnerstva za održivost: Forum za odgovorno poslovanje i NALED.
	• Uloženi resursi i investicije	Usklađenost sa Strategijom održivosti e& PPF Grupe;	Treću godinu zaredom, Yettel je usklađen sa strategijom e&PPF Telekom Grupe i ispunjava postavljene ciljeve.
		Razviti i pokrenuti obaveznu obuku o održivosti za sve nove zaposlene i obezbediti ESG obuku za osvežavanje znanja svim zaposlenima, uključujući ciljane sesije za menadžment, najmanje jednom u dve godine.	• 1.048 zaposlenih je pohađalo obuke o održivosti, što čini 61% od ukupnog broja (ne računajući viši menadžerski nivo); • Svi zaposleni na višim menadžerskim pozicijama su pohađali obuke o održivosti.



1.6 Procena dvostruke materijalnosti (IRO-1, SBM-3)

Analiza procene materijalnosti predstavlja aktivnost u pripremi za izveštavanje o održivosti. Ovaj postupak omogućava kompaniji da identifikuje najvažnija pitanja održivosti i da ih kroz komunikaciju sa zainteresovanim stranama oceni i prioritizuje. Analiza je sprovedena na nivou Yettela, prateći pristup propisan ESRS standardima. Konačni rezultat ove analize je lista tema održivosti koje su materijalne za Yettel koje se tiču uticaja koje mogu imati na okolinu i ljude, kao i na Yettelovo poslovanje i stvaranje vrednosti. Namera Yettela je da održivost bude sastavni deo poslovne strategije, a upravo ovaj postupak analize materijalnosti omogućava nam da prepoznamo ključne teme održivosti, postavimo ciljeve vezane za njih i da uspostavimo politike i procese kroz koje ćemo ih ostvariti.

Tabela 3: Rezultati procene dvostruke materijalnosti

POSTUPAK PROCENE DVOSTRUKE MATERIJALNOSTI		
1.	ANALIZA KONTEKSTA:	Početni korak postupka je analiza poslovnog modela, lanca vrednosti i zainteresovanih strana, kako bi se odredili faktori unutrašnjeg i spoljašnjeg okruženja na pitanja održivosti. To uključuje detaljni pregled širokog raspona internih dokumenata i eksternih izvora kao što su regulatorni okviri, standardi za izveštavanje o održivosti i sektorske statistike i razni izveštaji. Uz to, prepoznate su i angažovane ključne zainteresovane strane povezane s najvažnijim elementima poslovanja.
2.	IDENTIFIKACIJA TEMA, PODTEMA I POVEZANIH UTICAJA, RIZIKA I PRILIKA (ENG. „IMPACTS, RISKS AND OPPORTUNITIES” - IROS):	Na osnovu sprovedene analize konteksta i ranijih postupaka procene materijalnosti, sastavljena je preliminarna lista tema i podtema (u skladu s listom iz ESRS-a) koje potencijalno mogu biti materijalne. Za svaku od tih tema i podtema, identifikovani su stvarni i potencijalni uticaji, rizici i prilike koji su vezani za Yettelove operacije ili lanac vrednosti. Fokus ovog dela analize bio je na ključnim poslovnim aktivnostima, odnosima koji mogu dovesti do pojave uticaja, rizika i prilika, specifičnosti industrije, geografska područja u kojima Yettel posluje i zainteresovane strane.
3.	PROCENA POTENCIJALNO MATERIJALNIH UTICAJA, RIZIKA I PRILIKA:	Uticaji, rizici i prilike koji su identifikovani u prethodnom koraku ocenjeni su sa aspekta materijalnosti uticaja i finansijske materijalnosti. U postupak su bili uključeni interni i eksterni stručnjaci za određena ključna područja, kao i povratne informacije korisnika i zaposlenih i ključnih zainteresovanih strana.
4.	ODREĐIVANJE MATERIJALNIH PITANJA ODRŽIVOSTI:	Kako bi se odredila njihova ozbiljnost i verovatnoća, identifikovani uticaji, rizici i prilike su ocenjeni prema unapred definisanoj metodologiji. Stvarni i potencijalni, zatim pozitivni i negativni uticaji su ocenjeni od 1 do 5 za razmer, opseg i nepopravljivost kao komponente ozbiljnosti, kao i za verovatnoću pojave. Rizici i prilike su takođe ocenjeni od 1 do 5 za potencijalni razmer finansijskih posledica i za verovatnoću njihovog nastanka. Oni uticaji, rizici i prilike koji su premašili unapred definisani prag od 2,5 ocenjeni su kao materijalni.
5.	NADZOR I POTVRDA:	Dobijeni rezultati su pregledani i provereni sa menadžerima i stručnjacima za pojedina područja i sa zainteresovanim stranama koji su bili uključeni u proces. Takođe, rezultati su potvrđeni i odobreni od višeg menadžmenta, čime je potvrđena njihova usklađenost sa poslovnom strategijom.

Rezultati procene dvostruke materijalnosti konsolidovani u teme ESRS:

ESG Kategorija	ESRS tema	Materijalne podteme
Životna sredina	E1 Klimatske promene	Ublažavanje klimatskih promena
		Energija
	E5 Korišćenje resursa i cirkularna ekonomija	Priliv resursa
		Otpad
Društvo	S1 Vlastiti radnici	Uslovi rada
		Jednako postupanje i prilike za sve
		Ostala radna prava
	S4 Potrošači i krajnji korisnici	Informacioni uticaji na potrošače i/ili krajnje korisnike
		Lična bezbednost potrošača i/ili krajnjih korisnika
		Socijalna inkluzija potrošača i/ili krajnjih korisnika
Upravljanje	G1 Poslovno ponašanje	Korporativna kultura
		Zaštita uzbunjivača
		Političko angažovanje
		Upravljanje odnosima sa dobavljačima, uključujući prakse plaćanja
		Korupcija i mito / Borba protiv pranja novca
Specifično za kompaniju	Specifično za kompaniju	Sajber bezbednost
		Kritična infrastruktura

1.7 Pristup zainteresovanim stranama

Nastavljamo neprestano da gradimo i unapređujemo odnose sa poslovnim partnerima, jer oni predstavljaju ključ za podizanje kvaliteta usluge i razvoj tržišta. Radi boljeg razumevanja potreba zainteresovanih strana, koristimo različite metode i alate koji omogućavaju otvorenu, transparentnu komunikaciju čime podstičemo efikasno angažovanje i razmenu važnih informacija.

Jedan od ključnih aktera među zainteresovanim stranama je kompanija CETIN Srbija - prva integrisana telekomunikaciona infrastrukturna kompanija na tržištu Republike Srbije. CETIN Srbija upravlja impresivnom infrastrukturom koja obuhvata oko 1.800 radio baznih stanica, 9.300 kilometara optičkih kablova i dva data centara. Optička mreža kojom upravlja CETIN omogućava

visok nivo povezanosti na strateškim lokacijama širom zemlje, koristeći prstenaste topologije u okviru nacionalne mrežne strukture. Kompanija se takođe pozicionirala kao važan pružalac „Data Services“ usluga, naročito u segmentu međunarodnog prenosa podataka za zavisna društva unutar e& PPF Telekom Grupe, kao i za brojne veleprodajne partnere širom sveta.

Tabela 4: Pristup zainteresovanim stranama

ZAINTERESOVANE STRANE	OČEKIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA	PRISTUP ANGAŽOVANJU	NAŠE INICIJATIVE I ODGOVORI	VAŽNI DOGAĐAJI U 2024. GODINI
KORISNICI	Kvalitet proizvoda (npr. dizajn, funkcije, praktičnost); Kvalitet usluge (npr. odziv, pouzdanost i doslednost); Vrednost za novac; Zaštita informacija i privatnosti.	Ankete, lični kontakt, društveni mediji, interakcija preko telefona, mobilne aplikacije, e-mejl.	Obuka službe za pružanje podrške korisnicima; Razvoj novih proizvoda, usluga i kanala isporuke; Sprovođenje anketa radi prikupljanja povratnih informacija; Unapređenje politika sajber bezbednosti i zaštite privatnosti podataka.	Nastavak kampanje za recikliranje mobilnih telefona i dodatne opreme kako bi se doprinelo smanjenju elektronskog otpada.
ZAPOSLENI	Sigurnost i razvoj karijere; Konkurentne naknade i beneficije; Balans privatnog i poslovnog života; Fer tretman i poštovanje; Bezbednost i zdravlje na radnom mestu i blagostanje; Razvijanje ekološke svesti.	Ankete (npr. LutherOne anketa angažovanosti zaposlenih); Ocenjivanje radnog učinka, individualni razvojni planovi, postojanje internih kanala za žalbe i uzbunjivanje, fokus grupe za zaposlene, aktivnosti povezane sa društveno odgovornim poslovanjem.	Uspostavljen je Etički kodeks, zajedno sa politikama i procedurama iz oblasti ljudskih resursa, koji obezbeđuju usklađenost sa zakonskim standardima i omogućavaju sprovođenje kontinuirane obuke. Fokus je na negovanju kulture raznolikosti, jednakosti i inkluzije, uz podršku razvoju karijere kroz konkurentnu kompenzaciju i strukturisano upravljanje talentima. Redovno se sprovode mesečne ankete o angažovanosti zaposlenih i procene učinka, uz obezbeđene sigurne kanale za davanje povratnih informacija. Dodatno, jača se timska kohezija kroz različite inicijative društvene odgovornosti.	- Radionice o mentalnom zdravlju i inicijativa „Let’s Talk“ (razvoj ideja koje imaju pozitivan uticaj na zaposlene i korisnike); - Programi za lični razvoj; - BrAln platforma -platformu za učenje, koja je spremna da uvede AI asistente koji će dodatno poboljšati iskustvo učenja i personalizaciju; - LutherOne anketa; - Zelena agenda - Aktivnosti kao što su čišćenje, pošumljavanje i planinarenje; - Let’s act - Podstiče ravnotežu između poslovnog i privatnog života omogućavajući zaposlenima da predstavljaju lične projektne ideje menadžmentu za potencijalnu finansijsku podršku; - Letnji petak - Sladoled poslastice u sedištu i regionalnim centrima, plus pokloni za sve NCF uloge; - Radionica o dobrobiti - Organizovana na Svetski dan mentalnog zdravlja radi promovisanja mentalnog zdravlja; - CC Channel trening - za agente za brigu o klijentima sa fokusom na razvoj njihovih poslovnih veština, kao i unapređenje njihovih veština za telefonsku i e-mail komunikaciju. - Pridruživanje globalnoj akciji „Sat za našu planetu“; - Saradnja zaposlenih u akciji čišćenja i pošumljavanja Divčibara;

ZAINTERESOVANE STRANE	OČEKIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA	PRISTUP ANGAŽOVANJU	NAŠE INICIJATIVE I ODGOVORI	VAŽNI DOGAĐAJI U 2024. GODINI
E& PPF TELEKOM GRUPA	Transparentnost poslovnih informacija; brzo i tačno objavljivanje podataka; dobro upravljanje rizicima i krizama; objavljivanje ESG strategije u poslovnoj strategiji, poslovnim aktivnostima i finansijskim instrumentima (npr. odgovor na klimatske promene, održivi lanac snabdevanja i pravilno praćenje ljudskih prava i zdravlja na radu).	Redovni događaji, sastanci i dijalози; redovne publikacije i saopštenja za javnost na sajtu kompanije Yettel.	Objavljivanje godišnjih izveštaja i izveštaja o održivom poslovanju, transparentno i brzo ažuriranje podataka o kompaniji.	Usklađenost sa strategijom održivog poslovanja e& PPF Telekom Grupe.
DOBAVLJAČI	Jednak i fer tretman prema svakom dobavljaču; transparentan proces nabavke; izgradnja dugoročnih odnosa i produktivna saradnja; zajedničke vrednosti o održivom poslovanju.	Ankete, redovni sastanci, posete lokacijama, druge aktivnosti i angažovanja.	Uspostavljanje održivog pristupa lancu snabdevanja; preispitivanje i unapređenje procesa nabavke i komunikacija radi ispunjavanja zajedničkih potreba.	ESG trening, godišnje anketiranje⁸
ZAJEDNICA	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.	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 u okviru industrije; dostavljanje regulatornih predloga u okviru procesa javnih konsultacija koje organizuju Regulator i nadležno Ministarstvo.	- Partnerstvo sa UNICEF-om na jačanju digitalnih kompetencija učenika, nastavnika i roditelja; - Saradnja sa Appworks kompanijom u edukacija i kvizovima digitalne pismenosti; - Naučni piknik u organizaciji Festivala nauke i u saradnji sa Šumarskim fakultetom Univerziteta u Beogradu u kojem su predstavljene naučne priče kroz interaktivne postavke, radionice i vođene ture; - Novogodišnja humanitarna akcija za decu iz beogradskog Prihvatišta; - Humanitarni turnir na Adi Ciganliji; - Humanitarna uskršnja izložba.
ORGANI DRŽAVNE UPRAVE I REGULATORNE AGENCIJE	Kontinuitet usluga; usklađenost sa propisima; promovisanje poboljšanja poslovnog okruženja; uključivanje u nove javne politike, vladine inicijative i razmenu najbolje prakse; registrovanje novih usluga; dobijanje dozvola za industrijske inicijative; učešće u lokalnim ili nacionalnim inicijativama Vlade.	Sastanci sa odgovarajućim regulatornim telima i predstavnicima; učešće u inicijativama u okviru industrije; dostavljanje regulatornih predloga u okviru procesa javnih konsultacija koje organizuju Regulator i nadležno Ministarstvo.	Razmena primera najbolje prakse i rezultata istraživanja; učešće u Vladinim inicijativama po potrebi.	Razmena pisama, sastanci i okrugli stolovi u okviru javnih konsultacija za izradu zakona/ podzakonskih akata, strategija/akcionih planova i drugih javnih politika. Angažovanje je uključivalo direktnu komunikaciju i komunikaciju putem poslovnih udruženja.

⁸ U sprovedenom istraživanju pozvali smo 162 dobavljača iz zemalja i industrija sa procenjenim višim nivoom rizika. Od tog broja, 123 dobavljača se registrovalo na Integrity Next platformi, dok je 95 pružilo odgovore na svih pet tematskih oblasti, a 84 među njima su dostavili i svoj Kodeks ponašanja.

Članstvo u poslovnim asocijacijama

UN Global Compact

UN Global Compact je dobrovoljna inicijativa koja podstiče kompanije širom sveta da usvoje održive i društveno odgovorne politike i prakse i trenutno broji preko 20.000 aktivnih članica⁹. e& PPF Telekom Grupa se kao članica obavezala da primenjuje deset univerzalno prihvaćenih principa u oblastima ljudskih prava, rada, životne sredine i borbe protiv korupcije, kao i da redovno izveštava o ostvarenim rezultatima. Naše aktivnosti su usklađene sa vrednostima UN Global Compact-a, a članstvom u ovoj inicijativi pridružujemo se zajedničkim naporima ka stvaranju pozitivnog uticaja na društvo i životnu sredinu.

⁹ UN Global Compact, 2024 Communication on Progress (CoP) Insights Report (UN Global Compact, 2025). Izveštaj predstavlja ključne trendove, izazove i oblasti napretka u primeni Deset principa i SDG-ova prema podacima iz CoP upitnika za 2024. godinu

Forum za odgovorno poslovanje

Yettel je član Forum za odgovorno poslovanje - mreže vodećih kompanija koje doprinose razvoju zajednice podsticanjem razvoja društveno odgovornog poslovanja i uspostavljanja 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 s ciljem da unapredi poslovnu klimu u Srbiji kroz predloge reformi i doprinos uspostavljanju predvidljivog regulatornog okvira. Yettel trenutno predsedava Savetom, a naš generalni direktor je na čelu Upravnog odbora. Savet broji 120 članova iz različitih industrija i oblasti ekspertize, koji aktivno podržavaju ekonomsku integraciju Srbije u Evropsku uniju - pri čemu više od 74% članica dolazi upravo iz EU. FIC redovno objavljuje «Belu knjigu», godišnji pregled poslovne klime u Srbiji, koji pokriva širok spektar tema - od opšteg pravnog okvira do specifičnih sektorskih pitanja. Osim toga, kompanija predsedava i Odborom za telekomunikacije i digitalnu ekonomiju unutar Saveta, aktivno doprinoseći oblikovanju budućeg regulatornog pejzaža u ovim oblastima.

Američka privredna komora u Srbiji (AmCham)

Yettel je član AmCham-a, poslovnog udruženja koje promoviše američke poslovne vrednosti - konkurentnost, transparentnost i slobodno tržište. Kao glas američkog biznisa u Srbiji, AmCham aktivno doprinosi unapređenju regulatornog i poslovnog okruženja kroz otvoreno partnerstvo sa Vladom, privatnim sektorom i ostalim ključnim zainteresovanim stranama. Njegove aktivnosti usmerene su na olakšavanje poslovnih veza i umrežavanja, kao i na promociju najboljih poslovnih praksi. Kroz brifinge i druge formate, AmCham omogućava dijalog između nadležnih institucija i poslovne zajednice o izazovima u primeni novih zakona i propisa. Direktor korporativnih poslova naše kompanije trenutno je član Upravnog odbora AmCham-a, čime dodatno doprinosimo razmeni znanja i oblikovanju boljeg poslovnog ambijenta u Srbiji.

Nacionalna alijansa za lokalni ekonomski razvoj (NALED)

Yettel je član NALED-a, vodeće platforme za javno-privatni dijalog koja okuplja predstavnike privrede, lokalnih samouprava i civilnog sektora. Cilj NALED-a je jačanje kapaciteta i odgovornosti javne uprave, kao i unapređenje institucionalnog okvira za poslovanje u Srbiji. Kroz snažan tim za politiku i efikasnu Izvršnu kancelariju, NALED aktivno deluje u brojnim oblastima putem tematskih radnih grupa - tzv. „Saveza“. Yettel učestvuje u radu više njih, uključujući Savez za eUpravu, Savez za zaštitu životne sredine, Savez za fer konkurenciju i Savez za imovinu i investicije, doprinosom u kreiranju politika koje podstiču održiv i konkurentan razvoj.

1.8 Doprinos ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija

Ciljevi održivog razvoja Ujedinjenih nacija (eng. United Nations Sustainable Development Goals - UN SDGs) predstavljaju univerzalan poziv na akciju sa ciljem iskorenjivanja siromaštva, zaštite planete i unapređenja kvaliteta života i perspektive budućih generacija širom sveta. Države članice Ujedinjenih nacija su 2015. godine usvojile sedamnaest ciljeva u okviru Agende 2030. za održivi razvoj - petnaestogodišnjeg plana za ostvarenje ovih ciljeva.

Ovi ciljevi integrišu ekonomske, društvene i ekološke aspekte razvoja i podstiču odgovornu potrošnju i proizvodnju. Fokusiraju se na ravnomernu raspodelu koristi od tehnološkog, društvenog i ekonomskog napretka, uz očuvanje prirodnih resursa, zaštitu šuma i okeana, kao i borbu protiv klimatskih promena. Kompanija Yettel se obavezala na sprovođenje i poštovanje osam ciljeva održivog razvoja, kroz integraciju principa održivosti u svoje svakodnevno poslovanje.

Telekomunikaciona industrija, zasnovana na dostupnosti mobilnih i fiksnih mreža i širokoj upotrebi mobilnog interneta, ima ključnu ulogu u ostvarivanju Cilja 9: Industrija, inovacije i infrastruktura. Pored toga, sektor telekomunikacija značajno doprinosi i ostvarivanju Cilja 1: Svet bez siromaštva, Cilja 2: Svet bez gladi, Cilja 4: Kvalitetno obrazovanje, omogućavajući sve većem broju ljudi pristup osnovnim uslugama, obrazovanju i finansijskim servisima putem mobilnih uređaja. Telekomunikacije takođe imaju važnu ulogu u postizanju Cilja 13: Akcija za klimu, kroz smanjenje emisija iz sopstvenog poslovanja, ali i kroz pružanje digitalnih rešenja koja drugim industrijama pomažu da efikasnije upravljaju svojim ugljeničnim otiskom.

Kroz naše poslovanje, doprinosima sledećim ciljevima:

Tabela 5: Doprinos ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija

	Cilj	Naš doprinos
SDG 4	OBEZBEDITI INKLUZIVNO I KVALITETNO OBRAZOVANJE I PROMOVISATI MOGUĆNOSTI CELOŽIVOTNOG UČENJA ZA SVE	Kroz telekomunikacije i informacione tehnologije podstičemo razvoj tradicionalne i digitalne pismenosti, kao i numeričkih veština. Naš cilj je da doprinesemo povećanju broja mladih i odraslih sa veštinama koje su ključne za savremeno doba, uključujući informacione i komunikacione tehnologije (ICT). Pored toga, kroz ciljane kampanje i obrazovne programe, podržavamo zaposlene u sticanju znanja o izazovima održivog razvoja.
SDG 5	OSTVARITI RODNU RAVNOPRAVNOST I OSNAŽITI ŽENE I DEVOJČICE	U svakodnevnom poslovanju negujemo jednakost i rodnu ravnopravnost, stvarajući jednake prilike za razvoj liderstva. Kroz našu stručnost i informaciono-komunikacione tehnologije, aktivno afirmišemo i osnažujemo žene.
SDG 7	OSIGURATI PRISTUP DOSTUPNOJ, POUZDANOJ, ODRŽIVOJ I MODERNOJ ENERGIJI ZA SVE	Primena i povećanje energetski efikasnijih telekomunikacionih tehnologija, uz intenzivnije korišćenje obnovljivih izvora energije u poslovnim aktivnostima, omogućavaju prelazak na održivu i pristupačnu energiju.
SDG 8	PROMOVISATI INKLUZIVAN I ODRŽIV EKONOMSKI RAST, ZAPOSLENOST, I DOSTOJANSTVEN RAD ZA SVE	Naše tehnologije, proizvodi i rešenja podržavaju povećanje produktivnosti, istovremeno vodeći računa o zaštiti ljudskih prava i promovisanju bezbednog i zdravog radnog okruženja.
SDG 9	IZGRADITI PRILAGODLJIVU INFRASTRUKTURU, PROMOVISATI ODRŽIVU INDUSTRIJALIZACIJU I PODSTICATI INOVATIVNOST	Izgradnjom i razvojem kvalitetne, pouzdane i održive telekomunikacione infrastrukture podržavamo ekonomski razvoj i dobrobit građana. Posebno smo fokusirani na jačanje tehnoloških kapaciteta kako bismo omogućili bolji pristup informacijama i širu dostupnost interneta.
SDG 11	ODRŽIVI GRADOVI I ZAJEDNICE - UČINITI GRADOVE I NASELJA INKLUZIVNIM, BEZBEDNIM, PRILAGODLJIVIM I ODRŽIVIM	Naša rešenja podstiču uspostavljanje pozitivnih ekonomskih i socijalnih veza između urbanih, perifernih i ruralnih oblasti, pomažući u prevazilaženju digitalnog plata koji može postojati između njih.
SDG 12	OBEZBEDITI ODGOVORNU POTROŠNJU I PROIZVODNJU	Podstičemo održivo upravljanje i efikasno korišćenje prirodnih resursa kroz unapređenje sistema za upravljanje otpadom, odgovornu reciklažu i popravku proizvoda. Gde je moguće, podržavamo i uvodimo ekološki dizajnirane proizvode, dok u našoj infrastrukturi i uslugama koristimo bezopasne hemikalije kako bismo smanjili ukupni uticaj na zdravlje ljudi i životnu sredinu.
SDG 13	PREDUZETI HITNE AKCIJE PROTIV KLIMATSKIH PROMENA I NJIHOVIH POSLEDICA	Podržavamo održivo upravljanje prirodnim resursima u svim poslovnim jedinicama kroz primenu strategije za upravljanje životnom sredinom, reciklažu i smanjenje otpada. Na taj način doprinosimo unapređenju zdravlja ljudi i postizanju održivosti u zaštiti životne sredine. Naš sistem upravljanja životnom sredinom (eng. Environmental Management System - EMS) je sertifikovan prema standardu ISO 14 001.



2. ŽIVOTNA SREDINA:

**Smanjenje
negativnog
uticaja
na okolinu**



NAŠA AMBICIJA

Svesni smo da očuvanje zdravog životnog okruženja i smanjenje ekološkog otiska predstavljaju osnov za bolji kvalitet života sadašnjih i budućih generacija. U skladu sa strateškim ciljevima e& PPF Telekom Grupe, Yettel je usvojio Politiku zaštite životne sredine, koja se odnosi na naše operacije i na celokupan lanac vrednosti. Primenujemo savremene tehnologije u cilju zaštite životne sredine, sa posebnim naglaskom na smanjenje potrošnje energije, efikasnije korišćenje goriva i prelazak na obnovljive izvore energije. Time direktno doprinosimo smanjenju emisija gasova sa efektom staklene bašte i drugih zagađivača u vazduhu, ali i uštedi energije kao ključnog resursa. Osim toga, među našim glavnim prioritetima su odgovorno upravljanje materijalima i otpadom, kao i stalno unapređivanje poslovnih procesa radi sveobuhvatnog smanjenja negativnog uticaja na životnu sredinu.

Dokaz da se naši napori prepoznaju je to što smo drugu godinu zaredom prepoznati kao ekološki najodgovornija kompanija na tržištu.

Identifikovali smo ključne oblasti u kojima možemo ostvariti najznačajniji pozitivan uticaj, i ostajemo posvećeni daljoj akciji i razvoju rešenja za savladavanje ovih izazova.

Materijalne teme na koje usmeravamo svoje napore uključuju:

- Klimatske promene (emisije i ublažavanje klimatskih promena) i energija;
- Upravljanje otpadom i resursima, kao i razvoj cirkularne ekonomije.



2.1. Klimatske promene, energija i emisije

NAŠ FOKUS (IRO-1, SBM-3)

Klimatske promene, kao jedan od ključnih izazova današnjice, predstavljaju važno pitanje i jednu od ključnih materijalnih tema za telekomunikacioni sektor i njegove zainteresovane strane.

Naš fokus i ambicije ostaju vezani za ključna pitanja i teme povezane sa klimatskim promenama:

Ublažavanje klimatskih promena - Yettel je prepoznao nekoliko aspekata svojih uticaja na ublažavanje klimatskih promena. Izgradnja fizičke infrastrukture koja je potrebna za poslovanje, kao i proizvodnja i transport elektronske opreme koju Yettel koristi i prodaje, zahteva energiju i gorivo, pa na taj način dolazi do emisija gasova sa efektom staklene bašte u nabavci (uzvodni deo lanca vrednosti) i korišćenju i odlaganju (nizvodni deo lanca vrednosti). Takođe, operacije upravljanja mrežom, data centrima, kancelarijama, prodajnim mestima i voznim parkom takođe zahtevaju energiju, usled čega dolazi do nastanka emisija gasova sa efektom staklene bašte, što dalje doprinosi globalnom zagrevanju.

Yettel nastoji da smanji ekološki i ugljenični otisak kroz sopstvene operacije i celokupan lanac vrednosti, merama koje su usmerene na odgovorno korišćenje i upravljanje energijom, proizvodima i otpadom.

Adaptacija na klimatske promene

Klimatske promene predstavljaju značajan rizik za infrastrukturu koja je ključna za Yettelovo poslovanje. Klimatski fizički rizici poput povećanih temperatura, ekstremnih vremenskih nepogoda i poplava, mogu uzrokovati štetu i značajne finansijske troškove. Osim toga, prisutni su i klimatski tranzicioni rizici poput povećanih troškova korišćenja energije usled političkih i regulatornih trendova i zahteva. Istovremeno prepoznavamo i prilike poput sprovođenja mera energetske efikasnosti i povećanje prihoda kroz dizajn i pružanje zelenih digitalnih usluga. Konačno, usled poboljšanja

naših ESG performansi stvaramo mogućnost za pristup povoljnijim uslovima finansiranja koje pružaju razne finansijske institucije.

Iako tokom procene dvostruke materijalnosti, adaptacija na klimatske promene nije prepoznata kao materijalna tema, svesni ovih klimatskih rizika i prilika i nastavljamo da radimo na njihovoj detaljnijoj analizi i planiranju mera kako bismo osigurali dugotrajnu otpornost našeg poslovanja.

Energija - Yettelove operacije koje uključuju prenos podataka, mrežnu povezanost i skladištenje podataka, kao i oprema poput računara, sistema za hlađenje, servera, terminala, predajnika i ostale elektronske opreme zahtevaju dodatnu potrošnju energije. Takođe, upravljanje našim zgradama i prodavnicama, kao i transport, predstavljaju aktivnosti u kojima dolazi do značajne potrošnje energije.

Kako je energija neophodan resurs za održivo funkcionisanje ekonomije i društva, naša ambicija je da kroz mere održivog upravljanja energijom smanjujemo naš ugljenični otisak, nastavljajući da našim korisnicima pružamo pouzdanu i stabilnu uslugu.

NAŠI CILJEVI (E1-4)

Ciljevi vezani za emisije gasova sa efektom staklene bašte na koje su se obavezali e& PPF Telekom Grupa, a time i Yettel su:

- Dostići ugljeničnu neutralnost do kraja 2050. godine;
- Smanjiti apsolutnu emisiju gasova sa efektom staklene bašte u Opsegu 1 i Opsegu 2 za 42% do 2030. godine, u odnosu na 2022. godinu kao baznu godinu;
- Smanjiti apsolutnu emisiju gasova sa efektom staklene bašte za 25% u Opsegu 3 (za kupljena dobra i usluge, kapitalna dobra i aktivnosti povezane s energijom i gorivima), u odnosu na 2022. godinu kao baznu godinu.



KAKO UPRAVLJAMO (E1-2, E1-3)

Kako bismo efikasno upravljali pitanjima vezanim za klimatske promene i ostvarili postavljene ciljeve, uspostavili smo politike i nastavljamo da sprovodimo neophodne mere i aktivnosti:

- Politika zaštite životne sredine strateški je dokument kojim Yettel ispĺjava brigu o zaštiti životne sredine i visok stepen odgovornosti prema društvenoj zajednici. Politika ukljućuje i generalna načela vezana za klimatske promene i upravljanje energijom. Osim ove politike, Yettel je uspostavio i održava Sistem upravljanja životnom sredinom u skladu s međunarodnim standardom ISO 14 001:2015 za koji posedujemo i sertifikat.
- Već treću godinu zaredom koristimo elektrićnu energiju iz obnovljivih izvora za rad mobilne mreće, a od 2024. godine sve naše prodavnice, upravna zgrada, regionalni centri i magacin se snabdevaju elektrićnom energijom iz obnovljivih izvora energije, zahvaljujući kupovini sertifikovane zelene energije iz hidroelektrane „Đerdap 1“.
- Kroz inicijativu „Zelene kancelarije“ primenjenoj u svim fazama izgradnje i eksploatacije - od projektovanja i gradnje, do adaptacije i rekonstrukcije objekata primenom mera za efikasno korišćenje energije u svim našim objektima. Mere koje primenjujemo su pravilno projektovanje, upotreba savremenih materijala sa niskim koeficijentom toplotne provodljivosti, maksimalno prilagođavanje opreme i instalacija prema zahtevima korisnika, instalacija isključivo opreme sa visokim ocenom energetske efikasnosti (klase A) i redovno održavanje opreme i prostora. Tokom 2024. godine korišćeni su „multi-split“ klima uređaji kod kojih se rad motora prilagođava umesto ćestih gašenja i paljenja, ćime se ostvaruje visoka energetska efikasnost. Radimo i na promenimenjaju navika i podsticanju poželjnog ponašanja u upravljanju energijom u našim zgradama kroz lićne doprinose uštede energije (gašenje svetala, podešavanje termostata na uski raspon temperature, ogranićavanje prekomernog korišćenja štampaća i sl.).
- Posvećeni smo energetskej efikasnosti i korišćenjem opreme koja štedi energiju, što je i jedan od kriterijuma u procesu nabavke opreme. Koristimo službena vozila sa niskim emisijama i start-stop sistemom, a korišćenjem najsavremenijih telekomunikacionih alata za saradnju i razmenu informacija putem mobilne telefonije i interneta, utićemo na smanjenje broja službenih putovanja.

- Na nivou Grupe razvijamo sveobuhvatni plan upravljanja lancem nabavke kako bismo adresirali emisije gasova sa efektom staklene bašte iz Opsega 3. To ukljućuje prikupljanje podataka o ugljenićnom otisku kupljenih proizvoda i integrisanju kriterijuma za emisije GHG u postupke nabavke. S vremenom, nameravamo da prilagodimo naš portfolio proizvoda na osnovu ugljenićnog intenziteta dobara i usluga koje nabavljamo.
- Svake godine učestvujemo u akciji „Sat za planetu Zemlju“, te poslednje subote u martu na sat vremena isključimo svetla u upravnoj zgradi u Beogradu, kao i u Yettel prodavnicama širom Srbije, ukljućujući i svetleće reklame.
- Edukujemo naše zaposlene o zaštiti životne sredine, osnovama održivosti i našim korporativnim vrednostima. U periodu toplijih meseci tokom proleća i leta, zaposlenima omogućujemo korišćenje elektrićnih trotineta i bicikla ćime promoviuemo koncept održive urbane mobilnosti, smanjenju gućvi i buke u gradovima, kao i smanjivanje korišćenje fosilnih goriva za transport.
- Nastavljamo da razvijamo sveobuhvatnu analizu klimatskih rizika i planove otpornosti radi ublaćavanja rizika povezanih sa klimatskim promenama. Više informacija je dostupno u Tabeli 6, koja prikazuje prepoznate rizike i prilike na nivou e& PPF Telekom grupe. Yettel je pri planiranju svojih aktivnosti uzeo u obzir navedene rizike i prilike i svojim odgovornim poslovanjem doprinosi njihovom ublaćavanju.



Tabela 6: Identifikovani materijalni rizici i prilike

IDENTIFIKOVANI MATERIJALNI RIZIK / PRILIKA	FIZIČKI / TRANZICIONI ¹⁰	ZAŠTO JE TO VAŽNO?
Rizici povezani sa temperaturom (rizik)	Fizički (hronični)	Rastuće prosečne godišnje temperature, toplotni stres i toplotni talasi mogu povećati zahteve za hlađenjem, smanjiti efikasnost pametnih rešenja za hlađenje i prouzrokovati oštećenje nekih tehnologija zbog pregrevanja.
Ekstremne vremenske prilike (rizik)	Fizički (akutni)	Snežne oluje (mećave) i jaki udari vetra mogu oštetiti tornjeve i kablove, izazivajući lokalne prekide mobilnih i internet usluga.
Poplava (rizik)	Fizički (akutni)	Poplave mogu privremeno poremetiti mobilne i internet usluge. Oštećena imovina bi morala biti zamenjena, što bi rezultiralo značajnim kapitalnim izdacima.
Uvođenje cena ugljenika i emisija (rizik)	Tranzicioni (politika i pravni)	Mehanizmi usmereni na smanjenje emisije gasova sa efektom staklene bašte (npr. uvođenje Sistema za trgovinu emisijama ugljenika – eng. Emission Trading Scheme) povećavaju troškove energije. Kako je Evropska Unija posvećena neto nultim ciljevima, očekujemo da će se ovaj trend primenjivati i u Srbiji. Bez odgovarajućih mera, to bi moglo imati uticaj na našu dugoročnu profitabilnost.
Energetski efikasna infrastruktura (prilika)	Tranzicioni (efikasnost resursa)	Očekujemo da će troškovi energije rasti zajedno sa tehnološkim razvojem. Mere energetske efikasnosti (npr. mrežna oprema male snage, data centri i sistemi za hlađenje) stoga mogu da donesu značajne uštede troškova.
Zelene digitalne usluge (prilika)	Tranzicioni (proizvodi i usluge)	Ukoliko prevlada „klimatski svesni scenario“ ¹¹ , kupci će postati osetljiviji na ponude sa manjim uticajem na životnu sredinu.
Pristup zelenom finansiranju (prilika)	Tranzicioni (tržišta)	Poboljšanje ESG performansi može obezbediti kvalifikaciju za kredite vezane za održivost ili zelene obveznice, a imajući u vidu da se oni često nude po povoljnijim uslovima, što bi moglo smanjiti naše troškove finansiranja.

10 Fizički rizici nastaju usled direktnih fizičkih uticaja klimatskih promena, kao što su poplave ili ekstremne temperature, dok tranzicioni rizici proističu iz političkih procesa ekonomske i društvene transformacije usmerene na smanjenje emisija gasova sa efektom staklene bašte.

11 Pod „klimatski svesnim scenariom“ podrazumeva se scenario u kojem tržište i društvo sve više usmeravaju aktivnosti ka smanjenju emisija gasova sa efektom staklene bašte, u skladu sa ciljem iz Pariskog sporazuma da se globalno zagrevanje ograniči na 1,5° u odnosu na predindustrijski nivo, uz postizanje neto nula emisija do 2050. godine.

2.1.1. Podaci o potrošnji energije (E1-5)

Yettelova ukupna potrošnja energije u 2024. godini iznosila je 6.526,8 MWh, što je, s obzirom na izmenjenu korišćenu metodologiju, rast od 8,3% u odnosu na prošlu godinu. Razlozi za povećanje potrošnje energije nastali su usled rasta i širenja obima poslovanja, što podrazumeva intenzivniji rad postojećih kapaciteta. Uprkos rastu ukupne potrošnje energije, potrošnja energije iz fosilnih izvora se smanjila za 11% u odnosu na prošlu godinu, usled naše usmerenosti da koristimo 100% električne energije iz obnovljivih izvora, za šta posedujemo i zvanični sertifikat.

Energetski intenzitet po jedinici prihoda iznosio je u 2024. 0,65 MWh na milion RSD prihoda, odnosno 76,8 MWh na milion EUR prihoda¹².

Tabela 7: Podaci o potrošnji i proizvodnji energije

	2023.	2024.
Ukupna potrošnja energije (MWh)	6.026	6.527
Ukupna potrošnja energije iz fosilnih izvora (MWh)	4.445	3.961
Udeo energije iz fosilnih izvora u ukupnoj potrošnji energije (%)	74	61
Potrošnja energije iz nuklearnih izvora	24	0
Udeo energije iz nuklearnih izvora u ukupnoj potrošnji energije (%)	0,4	0
Ukupna potrošnja energije iz obnovljivih izvora (MWh)	1.557	2.566
Potrošnja goriva iz obnovljivih izvora uključujući biomasu	0	0
Potrošnja nabavljene ili stečene električne energije, energije za grejanje, pare i energije za hlađenje iz obnovljivih izvora (MWh)	1.557	2.566
Potrošnja samostalno proizvedene energije iz obnovljivih izvora za koju nije potrebno gorivo	0	0
Udeo energije iz obnovljivih izvora u ukupnoj potrošnji energije (%)	26	39



Yettel ne posluje u sektorima sa značajnim uticajem na klimu, budući da su telekomunikacione usluge svrstane u NACE klasifikaciju u sekciji J. U skladu sa tim, u tabelu nisu uključeni podaci o dodatnom raščlanjivanju potrošnje iz takvih izvora. Međutim, kako bi se omogućilo transparentno prikazivanje promena u odnosu na prethodnu godinu, u nastavku navodimo relevantne podatke:

- Yettel je u 2024. koristio goriva iz sirove nafte i naftnih derivata u iznosu od 3.952 MWh (u odnosu na 3.664 MWh 2023. godine), a iz prirodnog gasa u iznosu od 8,7 MWh (u odnosu na 22 MWh¹³ 2023. godine). Tokom 2024. godine Yettel nije koristio nabavljenu ili stečenu električnu energiju, energiju za grejanje, paru ili energiju za hlađenje iz fosilnih izvora (u odnosu na 760 MWh 2023. godine). Takođe, Yettel ne koristi goriva iz uglja niti drugih fosilnih goriva.

Yettel trenutno ne proizvodi energiju iz obnovljivih niti neobnovljivih izvora.

Naglašavamo da je u odnosu na 2023. godinu, za računanje dela podataka vezanih za energiju za 2024. godinu primenjena drugačija metodologija, pa su u skladu s tim prilagođeni i podaci za 2023. godinu.

¹² Proračun je izvršen korišćenjem srednjeg kursa Narodne banke Srbije za dan 31.12.2024. godine.
¹³ Smanjenje vrednosti potrošnje prirodnog gasa u odnosu na 2023. godinu posledica je metodološke promene, odnosno prenosa dela potrošnje gasa u Opseg 3 emisije, jer u određenim objektima potrošnju energenata kontroliše zakupodavac.

2.1.2. Podaci o emisiji gasova sa efektom staklene bašte (E1-6)

Prilikom izračunavanja emisija gasova s efektom staklene bašte koristili smo metodologiju GHG protokol¹⁴, globalno priznatog standarda za merenje i upravljanje emisijama gasova sa efektom staklene bašte. Konkretno, koristimo GHG Protokol korporativni standard i GHG protokolom za korporativni lanac vrednosti (Opseg 3).

Opseg 1 - Direktne emisije

- gorivo koje se koristi za vozila u vlasništvu kompanije i u vozilima pod zakupom;
- goriva koja se koriste za zagrevanje prostorija i vode.

Opseg 2 - Indirektne emisije iz kupljene energije

Emisije iz električne i toplotne energije koja je korišćena za potrebe napajanja kancelarijskih prostorija i maloprodajnih objekata. Izračunali smo emisije iz Opsega 2 koristeći tržišno zasnovanu metodologiju.

Opseg 3 - Ostale indirektne emisije

Emisije koje nisu pod direktnom kontrolom kompanije, ali na koje kompanija može da utiče svojim angažmanom kroz lanac vrednosti:

- emisije dobavljača koji nas snabdevaju robom i uslugama;
- emisije dobavljača mrežne infrastrukture (CETIN).

Tabela 8: Emisije gasova sa efektom staklene bašte u tonama CO₂ ekvivalenta

	Retrospektiva		Ključne etape i ciljne godine			
	2022. (bazna godina)	2023. (godina za upoređivanje)	2024.	% N / N-1	2030.	Godišnji procenat ciljne vrednosti /referentna godina
Emisije Opsega 1						
Bruto emisije iz Opsega 1 ¹⁵	782	862	926		NA	NA
Emisije Opsega 2						
Bruto emisije iz Opsega 2 koje su zasnovane na lokaciji	2.015	1.915	1.781		NA	NA
Bruto emisije iz Opsega 2 koje su zasnovane na tržištu ¹⁶	1.436	660	0		NA	NA
Značajne emisije gasova sa efektom staklene bašte iz Opsega 3						
Ukupne bruto indirektne emisije iz Opsega 3	298.553	280.795	170.583		NA	NA
1 Kupljena roba i usluge	205.544	179.659	118.485		NA	NA
2 Kapitalna dobra	19.494	36.797	21.933		NA	NA
3 Aktivnosti povezane sa gorivom i energijom	788	494	255		NA	NA

¹⁴ Izvor: Greenhouse Gas Protokol Standardi

¹⁵ Nema emisija iz Opsega 1 koje su uključene u regulisane programe trgovanja emisijama

¹⁶ Sva kupljena električna energija poseduje sertifikat za poreklo iz obnovljivih izvora, a količina tako kupljene energije iznosi 2.566 MWh.

	Retrospektiva		Ključne etape i ciljne godine			
	2022. (bazna godina)	2023. (godina za upoređivanje)	2024.	% N / N-1	2030.	Godišnji procenat ciljne vrednosti /referentna godina
4 Transport u lancu snabdevanja	89	201	430		NA	NA
5 Otpad nastao pri poslovanju	108	91	18		NA	NA
6 Poslovna putovanja	58	105	104		NA	NA
7 Putovanje zaposlenih na posao	1.079	1.030	1.094		NA	NA
8 Zakupljena imovina na višem nivou lanca vrednosti	-	-	266		NA	NA
9 Transport i distribucija ka krajnjim korisnicima ¹⁷	,	-	-		NA	NA
10 Prerada prodanih proizvoda	,	-	-			
11 Korišćenje prodatih proizvoda	70.652	61.609	19.227 ¹⁸			
12 Obrada na kraju veka trajanja prodanih proizvoda	22	83	31			
13 Zakupljena imovina na nižem nivou lanca vrednosti	-	-	8.739			
14 Franšize	718	727	0,00			
15 Ulaganja	-	-	-			
Ukupne emisije						
Ukupne emisije (na osnovu lokacije)	301.349	283.573	173.290			
Ukupne emisije (na osnovu tržišta)	300.771	282.318	171.509			

Kako bismo osigurali doslednost i uporedivost inventara emisija gasova sa efektom staklene bašte za 2024. godinu sa prethodnim godinama, i imajući u vidu promene i unapređenja u metodologiji, ponovo smo preračunali i korigovali podatke o emisijama za 2022. godinu koje smo prikazali u ovom Izveštaju, u skladu sa zahtevima GHG protokol standarda.

17 U skladu sa definicijom ove kategorije, prema GHG protokol standardu, transport i distribucija proizvoda (dobara, materijala) obuhvataju se samo ukoliko troškove transporta snosi treća strana, kao što je kupac ili druga kompanija. Kako naša kompanija ne naplaćuje isporuku proizvoda korisnicima, ova kategorija se smatra nerelevantnom (N/A).

18 Značajno smanjenje GHG emisija u ovoj kategoriji rezultat je promene metodologije obračuna. Naime, ruteri, STB uređaji i druga oprema za kućni internet i TV usluge su u 2023. godini bili prikazani u kategoriji Use of sold product, dok su u 2024. godini svrstani u kategoriju iznajmljene opreme, s obzirom da nam korisnici uređaje vraćaju nakon prestanka korišćenja usluga.

Strategija dekarbonizacije e& PPF Telekom Grupe (E1-1)

e& PPF Telekom Grupa je tokom 2024. nastavila rad na razvoju Plana klimatske tranzicije, čija je svrha smanjenje ugljeničnog otiska i smanjivanje uticaja klimatskih rizika na svoje operacije. Primarna odgovornost za donošenje ovog plana je na nivou Grupe, a Yettel će aktivno raditi na prilagođavanju i implementaciji strateških ciljeva na svom nivou poslovanja. Podnošenje Plana klimatske tranzicije Izvršnom menadžmentu i Odboru predviđeno početkom druge polovine 2025. godine. Naglašavamo da Grupa nije isključena iz referentnih vrednosti („benchmark“) Sporazuma iz Pariza i da su naši napor za klimatsku tranziciju usklađeni sa našim ciljevima smanjenja emisija. Ponosno ističemo da su naši ciljevi dekarbonizacije potvrđeni od strane Inicijative za naučno utemeljene ciljeve („Science-Based Target Initiative“ - SBTi) početkom 2024. godine. Osim dekarbonizacije naših sopstvenih operacija, obavezali smo se i na smanjenje emisija u lancu vrednosti (emisije Opsega 3), što je takođe potvrđeno kroz potvrdu od strane SBTi-ja. Napominjemo da nije identifikovana imovina koja bi u budućnosti mogla da generiše emisije koje bi ugrozile ostvarivanje postavljenih ciljeva.

Plan uključuje ciljeve, strategije (sa specifičnim akcijama koje će biti implementirane u kratkoročnom, srednjoročnom i dugoročnom periodu) i okvir upravljanja. Dva ključna cilja su:

Cilj 1: Smanjiti apsolutne emisije gasova sa efektom staklene bašte Opsega 1 i Opsega 2 za 42% do 2030. u odnosu na 2022. kao baznu godinu.

Cilj 2: Smanjiti apsolutne emisije gasova sa efektom staklene bašte Opsega 3 iz kupljenih proizvoda i usluga, kapitalnih dobara i aktivnosti povezanih s gorivom i energijom za 25% do 2030. godine u odnosu na 2022. kao baznu godinu.

Ciljevi su usklađeni sa SBTi za sva tri opsega emisija i važe za sve kompanije u okviru Grupe. Osim navedenih ciljeva za 2030. godinu, nisu utvrđeni drugi kratkoročni ciljevi u ovom trenutku.

Identifikovali smo nekoliko ključnih mogućnosti za dekarbonizaciju koje bi ujedno dovele do ostvarivanja naših ciljeva:

Dekarbonizacija sopstvenog poslovanja (Opseg 1 i 2)

• **Poboljšanje energetske efikasnosti:** e& PPF Telekom Grupa je fokusirana na optimizaciju potrošnje energije u okviru naših mreža i drugih operativnih sredstava, što će pored dekarbonizacije poslovanja omogućiti ublažavanje uticaja porasta troškova energije i volatilnosti cena. Trenutno istražujemo prilike poboljšanja energetske efikasnosti kroz sporazume o deljenju mreža.

• **Nabavka čiste energije:** e& PPF Telekom Grupa kupuje električnu energiju proizvedenu iz obnovljivih izvora sa sertifikatom, a tamo gde je moguće, prioritet je direktna nabavka od proizvođača obnovljivih izvora energije kroz sporazume o otkupu energije (eng. Power Purchase Agreement - PPA).

• **Proizvodnja obnovljive energije na licu mesta:** e& PPF Telekom Grupa investira u proizvodnju električne energije iz obnovljivih izvora i skladištenje energije na licu mesta, a jedan od primera takvih investicija je postavljanje fotonaponskih sistema u data centrima. Na taj način istovremeno jačamo našu energetske nezavisnost i otpornost.

• **Elektrifikacija voznog parka:** e& PPF Telekom Grupa istražuje mogućnosti šireg uključivanja električnih vozila u naš vozni park.

I dalje ostajemo usmereni ka tome da uz doprinos koji pružamo tranziciji celokupne ekonomije sa fosilnih goriva na obnovljive izvore energije, naši naponi budu usklađeni sa očekivanjima naših ključnih zainteresovanih strana i da ne ugroze bezbednost, pouzdanost i kvalitet naših usluga.

Dekarbonizacija našeg lanca vrednosti (Opseg 3)

• **Dekarbonizacija u lancu snabdevanja:** Dekarbonizacija lanca snabdevanja ostaje značajan izazov, budući da kupljeni proizvodi i usluge čine 80% emisija Opsega 3 i 69% ukupnih emisija e& PPF Telekom Grupe. Nastavljamo da radimo na cilju razvijanja sveobuhvatnog pristupa angažovanju dobavljača i nabavci električnih uređaja potrebnih za naše operacije, koji će inkorporirati jasne kriterijume vezane za ugljenični otisak proizvoda u svim fazama, od dobavljača do krajnjeg korisnika.

• **Prikupljanje podataka od dobavljača:** e& PPF Telekom Grupa prikuplja podatke o ugljeničnom otisku od svojih dobavljača kako bi bolje razlikovala proizvode u svom portfoliju na osnovu njihovog uticaja na klimatske promene, ali i na životnu sredinu u celosti.



2.2. Otpad i cirkularna ekonomija (E5)

Iako tehnologije za digitalnu komunikaciju generalno manje opterećuju životnu sredinu od nekih drugih aktivnosti, svesni smo da kroz naše poslovne operacije generišemo otpad i koristimo značajne količine resursa, što za nas predstavlja materijalnu temu.

NAŠ FOKUS (IRO-1, SBM-3)

Uticaji povezani sa upotrebom resursa i generisanjem otpada prisutni su duž celokupnog lanca vrednosti i imaju posledice na kratkoročni, srednjoročni i dugoročni rok. Ukoliko se njima ne upravlja na efikasan način, mogu dovesti do ozbiljnih posledica po životnu sredinu i društvo, zbog čega ovu temu smatramo materijalnom za Yettel.

Otpad - Otpad iz našeg poslovanja uključuje rashodovanu telekomunikacionu opremu, mobilne uređaje i druge elektronske uređaje koje koriste naši zaposleni, ambalažu i druge nusproizvode, ali i stare uređaje koje nam predaju korisnici. Različite vrste otpada nastaju iz svih aspekata našeg poslovanja, što uključuje konstrukciju, renoviranje i održavanje kancelarija, magacina i prodajnih mesta, stvaranje otpada od ambalaže za proizvode koje prodajemo i stvaranje otpada u svakodnevnim operacijama u kancelarijama i na drugim lokacijama. Tehnološki napredak i promenjene navike potrošača skratili su životni vek mobilnih telefona i druge elektronske opreme, a sve kraće vreme korišćenja pojedinih uređaja od strane korisnika dovodi do povećane potražnje, a time i proizvodnje i nastalog otpada. Bitno je napomenuti da je elektronski otpad (e-otpada) jedan od globalno najbrže rastućih tokova otpada, što posebno dolazi do izražaja kada uređaji nisu pravilno odloženi. Takvi uređaji, odbačeni na deponijama mogu da oslobode opasne materije, koje mogu da kontaminiraju zemljište i podzemne vode, predstavljajući rizik za ekosisteme i javno zdravlje. Ovaj uticaj prepoznali smo u segmentu lanca vrednosti korišćenja i odlaganja (nizvodni lanac vrednosti).

Korišćenje resursa - Povećana proizvodnja, u kombinaciji sa rastućim saobraćajem podataka i stalnom potrebom za unapređenjem infrastrukture, podstiče povećanu potražnju za sirovinama poput bakra, litijuma, kobalta i retkih metala. Ovi ograničeni resursi se često eksploatišu u ekološki osetljivim područjima, gde rudarenje može dovesti do krčenja šuma, zagađenja voda i narušavanje ekosistema i gubitka biodiverziteta. Proizvodnja uređaja, mrežne opreme i ambalaže u velikoj meri zavisi od ovih metala, što dodatno pojačava njihov negativan uticaj na životnu sredinu. Kako iskorišćeni uređaji uglavnom završavaju na deponiji, gubi se prilika za reciklažu vrednih metala u njima, čime se stavlja veći pritisak na eksploataciju resursa. Ovaj uticaj prepoznali smo u našem lancu snabdevanja.

Kako smo svesni ovih negativnih uticaja odlučili smo da naši ključni prioriteti budu usmereni ka povećanju stope reciklaže generisanog otpada putem unapređenja metoda prikupljanja i reciklaže otpada, promovisanje cirkularne ekonomije kroz ekološki dizajn, popravku, ponovnu upotrebu i reciklažu elektronske opreme koju koriste naši korisnici, zaposleni, i naši dobavljači. Zajedno sa zainteresovanim stranama aktivno organizujemo aktivnosti i inicijative kako bismo zajedno smanjili negativni ekološki uticaj na životnu sredinu.

NAŠI CILJEVI (E5-3)

Naši ciljevi prate najbolje industrijske prakse u oblasti cirkularne ekonomije i hijerarhiju otpada - prevencija stvaranja otpada, smanjenje, ponovna upotreba i recikliranje. Ciljevi su razvijeni u skladu sa našim poslovnim indikatorima kako bismo osigurali da su merljivi i da imaju jasan efekat.

Ciljevi:

- Dostići 1.600.000 korisnika e-računa do kraja 2027. godine;
- Dostići 2.700.000 recikliranih uređaja do kraja 2027. godine kroz:
 - godišnju stopu povrata i reciklaže mobilnih telefona od 40% prilikom prodaje novih uređaja,
 - godišnju količinu od 12.000 kg recikliranih uređaja (osim mobilnih telefona) koje korisnici predaju kroz program reciklaže uređaja.

Napominjemo kako smo naš prošlogodišnji cilj za dostizanje milion recikliranih starih uređaja do kraja 2025. dostigli već u 2024. godini, tako da smo postavili još ambiciozniji cilj: da dostignemo 2.700.000 recikliranih uređaja do kraja 2027. godine. Ponosno možemo da kažemo da smo na dobrom putu da ga ostvarimo.





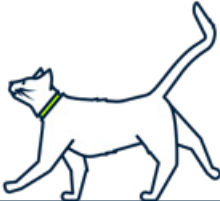
KAKO UPRAVLJAMO (E5-1, E5-2)

Svesni negativnog uticaja otpada i naše odgovornosti za njihovo ograničavanje, zalažemo se za smanjenje generisanja otpada, ponovnu upotrebu i produženje životnog ciklusa proizvoda, kao i za njihovu naknadnu reciklažu u skladu sa važećom nacionalnom zakonskom regulativom. Takvim pristupom doprinosimo smanjenju eksploatacije resursa, smanjenju potrošnje energije i emisije gasova sa efektom staklene bašte koje su povezane sa eksploatacijom sirovina i proizvodnjom elektronske opreme. Naš plan upravljanja otpadom primenjuje se u svim područjima operacija, a s obzirom na rastući značaj e-otpada, posebnu pažnju posvećujemo zbrinjavanju opasnih materijala, poput baterija i matičnih ploča kao sastavnih delova električne i elektronske opreme. Određene tehnike upravljanja otpadom mogu se primeniti u svakoj fazi hijerarhije otpada kako bi se smanjile emisije u vazduh, vodu i zemljište prilikom odlaganja. Zbog specifičnog sastava materijala koji se koriste u elektronskim uređajima, odgovarajuće upravljanje na kraju njihovog životnog ciklusa je od suštinskog značaja za zaštitu ljudskog zdravlja i životne sredine. Direktiva o otpadu (2008/98/EC), kao i relevantna nacionalna regulativa, propisuju hijerarhiju upravljanja otpadom koja stavlja naglasak na prevenciju, pripremu za ponovno korišćenje, reciklažu i druge oblike opravka, dok se odlaganje smatra kao poslednja opcija.

Aktivno ohrabrujemo korisnike da se uključuju u inicijative za prikupljanje i popravku uređaja kada oni dođu do kraja svog životnog veka. Kako bismo efikasno upravljali pitanjima vezanim za resurse i otpad i ostvarili postavljene ciljeve, uspostavili smo politike i nastavljamo sa sprovođenjem potrebnih mera i aktivnosti:

- Naša Politika zaštite životne sredine je osnovni dokument upravljanja uticajima na životnu sredinu. Politika je sveobuhvatna i odnosi se na sve naše procese i poslovne jedinice. Politika zaštite životne sredine je kreirana u skladu sa regulatornim zahtevima po pitanju upravljanja otpadom, planiranja ambalaže i odlaganja proizvoda na kraju njihovog životnog veka. Politika odražava fokus menadžmenta ka zaštiti životne sredine, između ostalog i kroz smanjenje količine otpada, njegovim ponovnim iskorišćavanjem i reciklažom. Dodatno, Yettel ima uspostavljen Sistem upravljanja životnom sredinom u skladu s međunarodnim standardom ISO 14001:2015.
- U skladu sa Politikom zaštite životne sredine usvojen je Plan upravljanja otpadom koji precizno definiše interna pravila i odgovornosti u oblasti upravljanja otpadom, uključujući obaveze zaposlenih i postupke za sortiranje, prikupljanje, odlaganje i transport otpada. Od svih zaposlenih se očekuje aktivno učešće u naporima za smanjivanje otpada, kroz dosledno i pravilno razvrstavanje i prikupljanje otpada, bilo da je reč o opasnom ili neopasnom otpadu. Naš plan upravljanja otpadom je osmišljen tako da smanji količinu nastalog otpada u okviru našeg poslovanja, sa posebnim naglaskom na smanjenje elektronskog otpada. Primenjujemo različite metode i aktivnosti, u potpunosti usklađenosti sa važećim zakonima i propisima, naročito u fazi odlaganja otpada. Kako bismo to ostvarili, sarađujemo sa specijalizovanim i renomiranim partnerima koji garantuju ponovnu upotrebu ili reciklažu elektronskog otpada.





Podaci o korišćenju resursa i otpadu (E5-4, E5-5)

Ukupna težina proizvoda, kao i tehničkih i bioloških materijala korišćenih tokom izveštajnog perioda iznosila je 520,93 tona. U Tabeli 9 prikazana je količina nastalog otpada prema tipu, kao i podaci iz prethodne godine radi poređenja.

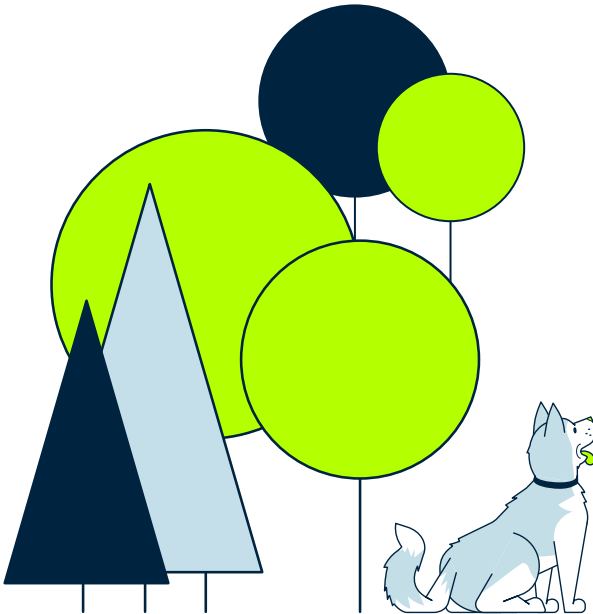


Tabela 9: Generisanje otpada prema načinu zbrinjavanja (u tonama) godišnje

Otpad	2023.	2024.
Ukupno generisan otpad	99,6	8.372,2 ¹⁹
1. Ukupan reciklirani otpad	37,3	8.327,9
1.1. Opasan otpad - reciklirani	26,6	49,5
1.2. Neopasan otpad - reciklirani	10,7	8.278,5
2. Ukupan nerekiclirani otpad	62,3	44,2
2.1. Neopasan otpad preusmeren na odlaganje	62	44,2
2.1.1. Neopasan otpad - spaljivanje ²⁰	Nema informacije	16,7
2.1.2. Neopasan otpad - deponija	62	27,5
Procenat nerekicliranog otpada	62	0,53

Tabela 10: Generisanje otpada prema tipu (u tonama) godišnje

Otpad ²¹	2023.	2024.
Ukupna količina opasnog otpada	27	49,5
Ukupna količina mešanog otpada	1	56
Ukupna količina otpada od plastike	0,33	0,8
Ukupna količina otpada od papira	9	47,8
Ukupna količina e-otpada	27	49,6
Ukupna količina industrijskog otpada	Nema podataka	8.217,9

19 Povećanje ukupno generisanog otpada posledica je promene metodologije obračuna. Potrošena voda koja je prethodno prikazivana kroz kategoriju potrošnje vode, sada je klasifikovana kao otpad, što je direktno uticalo na rast ukupne količine prijavljenog otpada. Molimo pogledajte poglavlje 2.4. Upravljanje vodnim resursima za više informacija o potrošnji vode.

20 U prethodnom izveštajnom razdoblju korišćen je drugačiji metodološki pristup u kojem nisu prikupljeni podaci o otpadu koji je spaljivan.

21 Povećanje ukupno generisanog otpada u odnosu na prethodnu godinu rezultat je promene metodologije u računanju podataka. U 2024. godini primenjena je preciznija procena količine papira korišćenog u prodavnicama, dok se procenjene količine komunalnog i papirnog otpada više ne računaju kao potpuno nerekiclirane. Umesto toga, otpad je podeljen na recikliran, spaljen, ponovno upotrebljen i deponovan, u skladu sa udelom za tržište EU, što je direktno uticalo na ukupnu prijavljenu količinu.

2.3. Kako pomažemo korisnicima da podrže cirkularnu ekonomiju (E5-2)

ESG edukativne radionice za korisnike u prodavnicama

Tokom 2024. godine, nastavili smo s organizovanjem edukativno-zabavnih događaja u našim prodavnicama. Treneri (field coaches) su održali preko 1.000 onlajn konsultacija za 342 kandidata s ciljem dodatnog osnaživanja kompetencija u oblasti održivosti, i posebnim fokusom na inicijativu zelene mreže i prakse reciklaže. Prodavci su obučeni da edukuju korisnike o reciklaži i motivišu ih da recikliraju stare uređaje. Zahvaljujući ovim naporima, samo u maloprodajnom kanalu, tokom protekle godine, prikupljeno je 724.170 starih uređaja, čime je zbrinuto 44.779 kilograma elektronskog otpada, što se reflektuje u porastu količine recikliranog opasnog otpada u odnosu na prethodnu godinu (Tabela 9 i Tabela 10).

Osim toga, kroz **Sales Experience** format nalik podkastima, prodavci su edukovani kako da podstaknu korisnike na prelazak na digitalni način korišćenja naših usluga - od plaćanja računa onlajn do rešavanja osnovnih zahteva putem digitalnih kanala. Time direktno doprinosimo smanjenju nepotrebnih dolazaka u prodavnice, što dodatno utiče na smanjenje emisije CO₂.



Podsticanje održivosti kroz recikliranje uređaja

U 2024. godini obeležili smo treću godišnjicu našeg programa reciklaže elektronskih uređaja, čime se kompanija pozicionirala kao lider u održivim praksama na tržištu telekomunikacija u Srbiji.

Kroz inicijative poput „Što više recikliraš, veći popust dobijaš“, motivisali smo korisnike da recikliraju svoje stare uređaje uz istovremeno ostvarivanje popusta na nove. Ova inicijativa je u skladu sa širim ESG ciljevima kompanije, kombinujući odgovornost prema životnoj sredini sa inovativnim pristupom korisničkom angažovanju.

Osmišljavanje inicijativa usklađenih sa ESG principima koje bi se uklopile u komercijalnu strategiju kompanije je izazovno. Snalaženje u lokalnim propisima o reciklaži i obezbeđivanje partnerstava sa pouzdanim, licenciranim operaterima dodatno je komplikovalo proces. Ipak, ovi izazovi predstavljali su priliku da se ojača tržišna diferencijacija kompanije i poboljša imidž lidera koji odgovorno posluje prema životnoj sredini.

Kompanija je uspostavila partnerstva sa lokalnim reciklažnim operaterima radi sprovođenja programa reciklaže uređaja i inicijative „Eco Bonus“. Ova saradnja obezbedila je pravilno prikupljanje i reciklažu elektronskog otpada, papira i plastike. Kampanje o reciklaži aktivno su uključivale korisnike, podstičući ih na lično učešće u Yettelovoj zelenoj agendi.

Tokom 2024. godine, kompanija je u saradnji s ovlašćenim operaterom za upravljanje otpadom, kroz inicijativu „Eco Bonus“ prikupila i reciklirala više od 725 tona plastičnog i više od 347 tona papirnog ili kartonskog otpada u ime naših kupaca, ostvarivši merljiv uticaj na životnu sredinu, uz snažno uključivanje korisnika u pogledu održivog razvoja.

Danas je kompanija široko prepoznata kao najodgovornija u pogledu zaštite životne sredine na srpskom tržištu, kao i vodeći promotor održivog razvoja i inicijativa za reciklažu u svim industrijama. Zahvaljujući posvećenim i inovativnim komunikacionim strategijama, uspešno se izdvojila od konkurencije i dodatno pojačala pozitivan uticaj svojih aktivnosti u oblasti cirkularne ekonomije.

Otpriblike 80% marketinških i komercijalnih kampanja kompanije sada uključuje elemente održivosti, od inicijativa za „zelenu mrežu“ i reciklažu uređaja, do „Eco Bonusa“ i poslovanja bez papira. Održivost je postala sastavni deo korisničkog iskustva, pri čemu se 98% mobilnih telefona i 20% nosivih uređaja prodaje uz popust za reciklažu.

Kako kompanija nastavlja ka ostvarenju cilja reciklaže 2,7 miliona uređaja do 2027. godine, ostaje posvećena tome da održivost još dublje integriše u svoje poslovanje, korisničke ponude i dugoročnu strategiju.



Dejan Marković
Consumer Marketing
Manager

„Od 2021. godine, Yettel Srbija vodi uspešan program reciklaže elektronskih uređaja koji obezbeđuje održivi sistem odlaganja uređaja koji se više ne koriste. Kada smo pokrenuli program, postavili smo cilj od jednog miliona recikliranih uređaja do 2025. godine, a krajem 2024. godine taj cilj smo već premašili, sa 1,4 miliona recikliranih uređaja. Sada postavljamo novi izazov i težimo da do kraja 2027. godine dostignemo 2,7 miliona recikliranih uređaja. Naš moto „Sve što kupite u Yettel-u može se reciklirati u Yettel-u“ odražava način na koji planiramo i razvijamo nove inicijative u okviru održivosti.“

Eco Bonus

Digitalnu uslugu Eco Bonus pokrenuli smo 2022. godine kako bismo korisnicima omogućili jednostavno i efikasno učešće u očuvanju životne sredine. Aktivacijom ove usluge putem naše mobilne aplikacije, korisnici biraju opciju da ovlašćeni operater za upravljanje otpadom u njihovo ime preuzme i reciklira plastični i papirni/kartonski otpad.

Prosečan građanin Srbije mesečno generiše oko 4,6 kg plastičnog i 2,2 kg papirnog/kartonskog otpada, što ukupno iznosi 6,8 kg otpada²². U 2024. godine, zahvaljujući korisnicima koji su aktivirali uslugu, reciklirano je više od 725 tona plastike i 347 tona papira i kartona²³. Eco Bonus je dostupan kroz tarifne pakete ili kao dodatna usluga, a korisnicima omogućava da daju svoj doprinos zaštiti životne sredine bez potrebe za fizičkim učešćem u procesu reciklaže - sve se odvija digitalno, brzo i jednostavno. Do kraja 2024. preko 13.500 naših korisnika aktiviralo je ovu uslugu.

E-račun i ušteda papira

Korisnicima nudimo mogućnost prelaska na elektronski račun umesto papirnog, čime aktivno doprinosimo smanjenju otpada i očuvanju životne sredine. Tokom 2024. godine, broj korisnika e-računa povećan je za više od 140.000, što je omogućilo uštedu od oko 1,76 miliona listova papira i 1,54 miliona koverata.

Naš cilj je da do kraja 2027. godine dostignemo brojku od 1,6 miliona korisnika elektronskog računa, čime želimo da dodatno smanjimo upotrebu papira, unapredimo digitalnu transformaciju, poboljšamo korisničko iskustvo i ostvarimo pozitivan doprinos zaštiti životne sredine.

²² Procena mesečnog generisanja otpada izvršena na osnovu javno dostupnih podataka Agencije za zaštitu životne sredine (Upravljanje otpadom u Republici Srbiji u periodu 2011 - 2020. godina) i Republičkog zavoda za stati-stiku (Procenjen broj stanovnika, 2020. na dan 01.07.2021.).

²³ Sakupljanje i reciklaža otpada se vrši u saradnji sa Hamburger Recycling centrom.

Smanjenje otpada u maloprodaji

Neprestano radimo na unapređenju svih aspekata održivog poslovanja i nastojimo da olakšamo korisnicima donošenje održivih izbora, uz minimalan uticaj na njihovu svakodnevnicu. I u 2024. godini nastavili smo sa našim programom započetim 2023. godine, u kojem smo uveli korišćenje ekološki prihvatljivih kesa u našim prodavnicama. Kese koje korisnici koriste za nošenje kupljenih proizvoda izrađene su od 50% recikliranog materijala i pogodne su za dalju reciklažu. Na ovaj način zajedno sa korisnicima promoviramo principe cirkularne ekonomije i aktivno doprinosimo očuvanju životne sredine.



Rešavanje problema elektronskog otpada Preko milion recikliranih uređaja u Yettelu

Pre tri godine pokrenuli smo program reciklaže uređaja, koji je u početku obuhvatao isključivo mobilne telefone. Vremenom smo ga proširili, pa korisnici danas mogu da recikliraju bilo koji tip uređaja i opreme kupljene u Yettel prodavnicama. Reciklirali smo više od 720.000 uređaja u toku 2024. godine i već početkom decembra dostigli ukupno 1.000.000 recikliranih uređaja, čime smo znatno ranije ostvarili cilj koji je bio zacrtan za kraj 2025. godine.



2.3.1. Kako omogućavamo zaposlenima da podrže cirkularnu ekonomiju (E5-2)

Yettel veruje u moć kolektivnog delovanja kao ključnog faktora za izgradnju održive budućnosti. Zato aktivno uključujemo zaposlene i oslanjamo se na snagu tima kako bismo unapredili održive poslovne prakse. Učešće zaposlenih ne samo da jača naše napore, već i razvija osećaj zajedničke odgovornosti u popularizaciji koncepta cirkularne ekonomije. Ovakav pristup donosi korist i za kompaniju i za životnu sredinu, dok zajednički radimo na smanjenju otpada i promociji reciklaže.

Inicijative kojima podržavamo cirkularnu ekonomiju:

- Uspostavili smo efikasan sistem sortiranja otpada u poslovnim prostorijama, koji podstiče svakodnevno učešće zaposlenih u reciklaži. Sistem omogućava lako odvajanje materijala kao što su PET ambalaža, aluminijum, papir, plastični čepovi, otpad od cigareta i baterije, čime dodatno olakšavamo angažman zaposlenih u održivim praksama;
- U cilju podizanja svesti o značaju pravilnog odlaganja opasnog otpada i sprečavanju njegovog dospevanja u prirodu, Yettel je organizovao Dan reciklaže elektronskog otpada. Zaposleni Yettela, ali i drugih kompanija koje posluju u okviru e& PPF Telekom Grupe, predali su na reciklažu više od 200 starih uređaja, što čini oko 155 kg elektronskog otpada. Zaposleni su očistili i Yettel komercijalni magacin, čime je prikupljeno i odloženo je više od 4.500 kg e-otpada, uključujući stare telefone, modeme, tablete, punjače i druge uređaje;
- Nastavili smo podršku programu „Čep za hendikep“, tako što smo prikupili 87 kg plastičnih čepova tokom godine;
- Treću godinu zaredom naši zaposleni učestvovali su u akciji čišćenja i pošumljavanja Divčibara. Tridesetak volontera prikupilo je više od 40 džakova otpada, a posađeno je 100 sadnica bora.



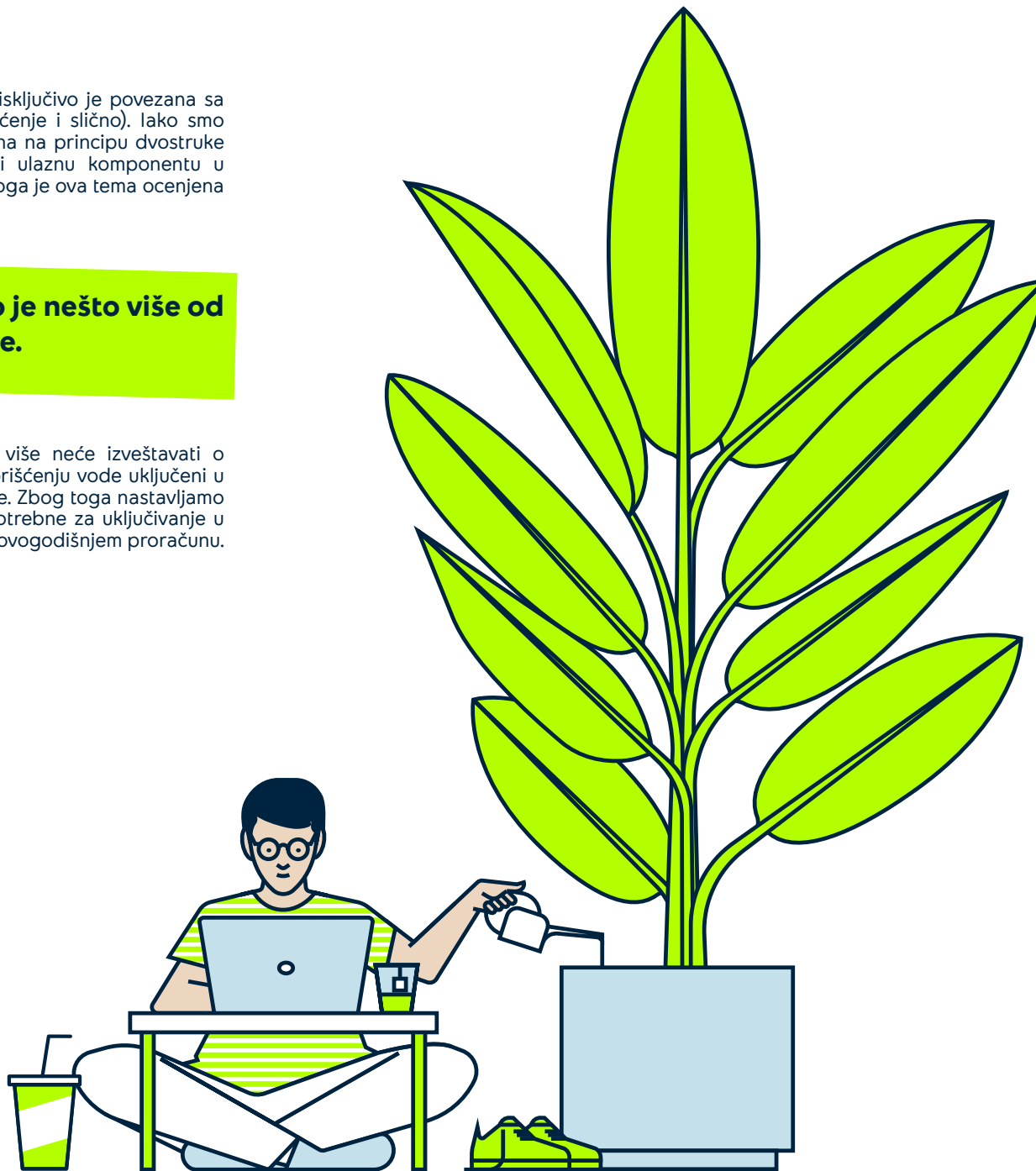
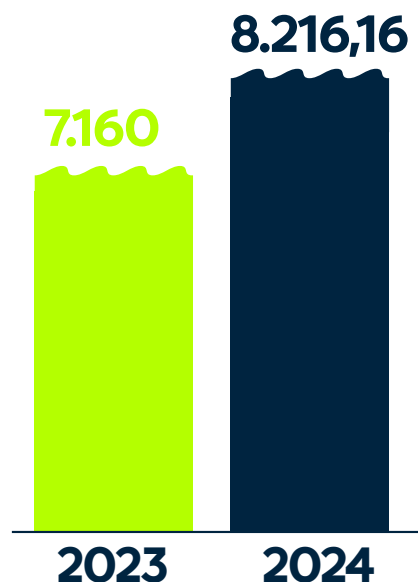
2.4. Upravljanje vodnim resursima

Kako Yettel nema proizvodne pogone, potrošnja vode u kompaniji isključivo je povezana sa svakodnevnim aktivnostima zaposlenih (npr. sanitarne potrebe, čišćenje i slično). Iako smo ovu temu obrađivali u prethodnim ESG izveštajima, analiza zasnovana na principu dvostruke materijalnosti pokazala je da voda ne predstavlja ni sirovinu ni ulaznu komponentu u proizvodnji, a ukupna potrošnja je kvantitativno zanemarljiva. Zbog toga je ova tema ocenjena kao nematerijalna.

Yettel je u 2024. potrošio 8.216,16 m³ vode, što je nešto više od 7.160 m³ koliko je bilo potrošeno 2023. godine.

Shodno navedenom, od tekućeg izveštajnog perioda, kompanija više neće izveštavati o potrošnji vode u okviru zasebnog dela izveštaja, već su podaci o korišćenju vode uključeni u odgovarajući deo inventara emisija gasova sa efektom staklene bašte. Zbog toga nastavljamo da pratimo potrošnju vode kako bismo imali relevantne podatke potrebne za uključivanje u inventar emisija gasova sa efektom staklene bašte, što je urađeno i u ovogodišnjem proračunu.

Potrošnja vode (u m³) na godišnjem nivou



3. LJUDI:

**Staviti ljude
u centar
poslovnih
aktivnosti**



Naš fokus: (IRO-1, SBM-3)

Uslovi rada, jednako postupanje, ostvarivanje radnih prava, kao i bezbednost, informisanost i inkluzija korisnika, prepoznati su kao materijalne teme zbog njihovog uticaja na zadovoljstvo i angažovanost zaposlenih, kvalitet usluge, zaštitu prava korisnika i dugoročnu lojalnost. Nepravilnosti u ovim oblastima mogu ugroziti reputaciju, izazvati pravne posledice i smanjiti konkurentsku sposobnost. Kroz primenu pravednih radnih praksi, promovisanje jednakosti i proaktivnu komunikaciju sa korisnicima, gradimo stabilno i odgovorno poslovno okruženje, koje uvažava potrebe svih zainteresovanih strana.

Naša ambicija:

U središtu naše ambicije su ljudi - zaposleni, korisnici i zajednice sa kojima smo povezani. Težimo tome da izgradimo radno okruženje koje je pravedno, ravnopravno i otvoreno za sve, uz stalnu brigu o zdravlju, bezbednost i opšte blagostanje svih ljudi sa kojima dolazimo u kontakt, unutar i van naše kompanije. U Yettelu smatramo da su naši zaposleni ključni pokretač svakog uspeha. Njihova stručnost i predanost omogućavaju nam da bolje razumemo potrebe korisnika i unapređujemo svoje usluge. Zato negujemo kulturu koja podstiče sigurnost, međusobno poštovanje i profesionalni razvoj, jer verujemo da je upravo takvo okruženje temelj dugoročne motivacije, zadovoljstva i posvećenosti zaposlenih.

3.1. Zapošljavanje i razvoj zaposlenih (S1-1, S1-5, S1-8)

Naš fokus: (IRO-1, SBM-3)

Uspeh naše kompanije zasniva se na znanju, trudu i rezultatima naših zaposlenih. Naš cilj je da privučemo i zadržimo ljude koji dele naše vrednosti i ambicije, i da im obezbedimo inspirativno i podsticajno okruženje za rad. Verujemo da su angažovanost, motivacija i zadovoljstvo zaposlenih ključni za održiv rast. Zato stvaramo radnu sredinu koja je sigurna, prijatna i ispunjena podrškom, kako bismo stvorili prostor u kome se podstiče saradnja, međusobno poverenje i želja za zajedničkim napredovanjem.

NAŠI CILJEVI

- Poboljšati komunikaciju sa zaposlenima kroz ostvarivanje učešća više od 60% zaposlenih u internim anketama, i raditi na povećanju tog procenta na godišnjem nivou;
- Zadržati na nuli broj povreda na radu sa fatalnim ishodom ili koje dovode do promena u načinu života;
- Podrška razvoju lokalnih zajednica putem donacija i aktivnim učestvovanjem u inicijativama;
- Sprovođenje redovnih anketa zadovoljstva korisnika radi prikupljanja povratnih informacija.

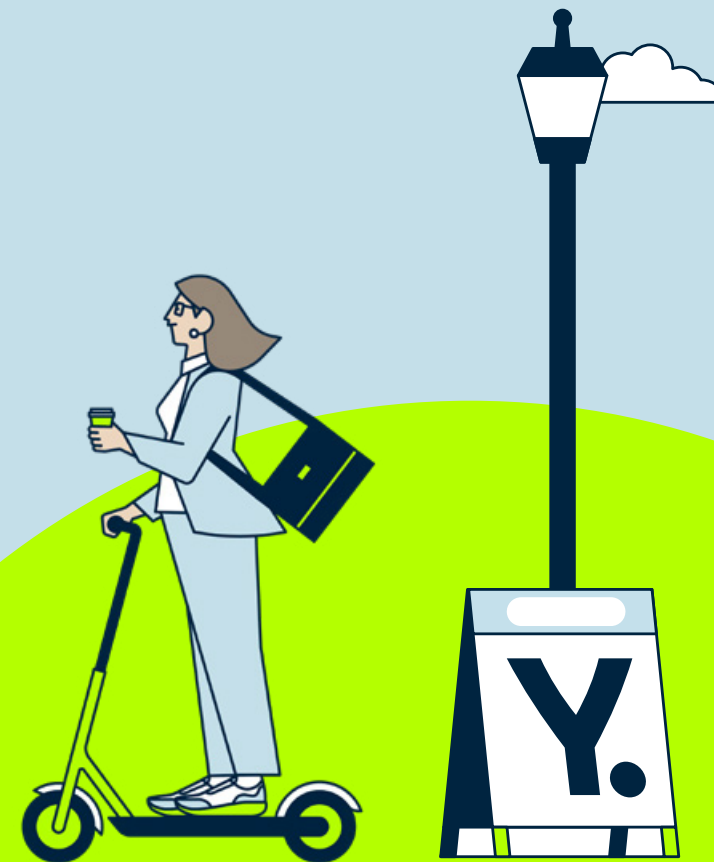


Tabela 11: Ciljevi iz 2023. i učinak u njihovom ispunjavanju tokom 2024. godine

Ciljevi iz 2023. godine	Učinak u ispunjavanju
Poboljšati komunikaciju sa zaposlenima kroz ostvarivanje učešća više od 60% zaposlenih u anketama i raditi na povećanju tog procenta na godišnjem nivou	Tokom 2024. godine učestvovalo je 69% zaposlenih u anketama
Broj povreda na radu sa fatalnim ishodom ili koje dovode do promena u načinu života, zadržati na nuli	Dugoročan cilj
Uspostaviti Program za razvoj talenata sa inicijativama koje imaju za cilj unapređenje različitosti u bazi talenata i suzbijanju kulture nesvesnih predrasuda	Cilj je ispunjen
Podrška razvoju lokalnih zajednica putem donacija i aktivnim učestvovanjem u inicijativama	Dugoročan cilj

KAKO UPRAVLJAMO

Nastojimo da podržimo i brinemo o našim zaposlenima i ljudima kroz ceo lanac vrednosti. Naš prioritet su sledeće oblasti:

1. Bezbednost i zdravlje na radu

- Omogućavamo zaposlenima bezbedne i zdrave radne uslove;
- Težimo održavanju cilja bez povreda na radu sa fatalnim ishodom ili koje dovode do promena u načinu života.

2. Raznolikost i rodna ravnopravnost

- Trudimo se da stvorimo pravično okruženje usklađeno sa našim osnovnim ciljevima poštovanja ljudskih prava;

3. Obuka i razvoj veština

- Sprovodimo prakse koje imaju za cilj da osiguraju da se zapošljavanje, mogućnosti za unapređenje, obuke i kompenzacija zasnivaju isključivo na individualnim veštinama;
- Ulažemo u razvoj zaposlenih, pružamo prilike za unapređenje i promenu veština i nudimo jasne puteve napredovanja.

4. Kolektivno pregovaranje i socijalni dijalog

- Poštujemo prava zaposlenih i negujemo saradničke odnose;
- Podržavamo slobodu udruživanja i pravo na kolektivno pregovaranje;
- Kolektivni ugovori su integrisani u interne HR politike i smernice, uspostavljajući jasna očekivanja i za poslodavce i za zaposlene. Ovaj okvir uključuje naknadu, koja podleže kolektivnim ugovorima i detaljno je opisana u internim direktivama kompanije.

Upravljanje našim društvenim uticajem ključno je za naš dugoročni uspeh, konkurentnost u sektoru telekomunikacija i stvaranje vrednosti za sve zainteresovane strane.

Svim zaposlenima obezbeđena je odgovarajuća i pravična naknada za rad, uz pristup sistemima socijalne zaštite koji ublažavaju finansijske posledice značajnih životnih događaja.

Poslovanje Yettela je u potpunosti usklađeno sa ključnim međunarodnim sporazumima o ljudskim pravima, čime se obezbeđuje zaštita osnovnih građanskih, političkih, ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava. Poslovanje je usklađeno sa relevantnim zakonodavstvom, uz dosledno davanje prioriteta poštovanju ljudskih prava u svim aktivnostima. Shodno tome, nisu identifikovani značajni rizici od pojave prinudnog, obaveznog ili dečijeg rada u okviru naših operacija.

3.2. Bezbednost i zdravlje na radu (S1-1, S1-2, S1-3, S1-4, S1-14, S1-15)

Zašto je važno



U Yettelu, dobrobit zaposlenih je prioritet od samog početka njihove karijere u kompaniji. Već pri dolasku, zaposleni prolaze kroz osnovne obuke iz oblasti bezbednosti i zdravlja na radu, kao i zaštite od požara, koje redovno obnavljamo kako bismo održali visok nivo svesti i odgovornosti u ovim oblastima.

Smatramo da su mentalno, fizičko i socijalno zdravlje zaposlenih značajan faktor za produktivnost i zadovoljstva na poslu. Zbog toga kontinuirano razvijamo programe koji podržavaju zdrav stil života, brigu o sebi i ravnotežu između poslovnog i privatnog života. Zato smo uveli niz mera poput ergonomskog uređenje radnog prostora i programe podrške za mentalno zdravlje. Naš cilj je da svaki zaposleni oseća da ima podršku i resurse potrebne za očuvanje svog zdravlja i dobrobiti, kako na poslu tako i van njega.

Angažovanje i dobrobit zaposlenih:

U Yettelu aktivno radimo na stvaranju radnog okruženja koje podržava i fizičko i mentalno zdravlje zaposlenih. Prepoznajemo da stres i neravnoteža između posla i privatnog života mogu imati ozbiljne posledice, zbog čega pružamo jasne smernice i podršku kako zaposlenima, tako i menadžmentu.

Naš paket benefita pažljivo je prilagođen prirodi i obimu posla, a kroz interne kanale podstičemo zaposlene da koriste dostupne resurse. Organizujemo radionice posvećene upravljanju stresom i emocionalnom blagostanju, kao i sportske aktivnosti koje neguju fizičko zdravlje i pospešuju timski duh. Redovno pratimo nivo radnog opterećenja i preduzimamo mere kako bi prekovremeni radni sati ili složeni projekti ne ugrozili ni zdravlje zaposlenih ni kvalitet rada.

Kako bismo pratili uspešnost ovih inicijativa, oslanjamo se na naše godišnje istraživanje zadovoljstva zaposlenih, koje dosledno beleži visok nivo angažovanosti i sreće zaposlenih. Dodatno, kategorija „Wellbeing“ postigla je izvanredan rezultat od 92 poena za 2024. godinu na nivou cele kompanije, što potvrđuje da se naši zaposleni osećaju podržano, cenjeno i motivisano.

Ovi rezultati potvrđuju pozitivan uticaj naših inicijativa i predstavljaju podstrek da i dalje unapređujemo naš pristup blagostanju na radu.

Otvoreno razgovaramo o mentalnom zdravlju i organizujemo posvećene radionice na Svetski dan mentalnog zdravlja, onlajn i uživo, za koje angažujemo renomirane medicinske stručnjake u ovoj oblasti. Pored toga, sportske aktivnosti igraju ključnu ulogu u sprečavanju pregorevanja (eng. **Burnout**)²⁴, a naši timovi su aktivno učestvovali na događajima kao što su UNICEF-ove trke, Fit Pass izazovi, Beogradska poslovna trka i humanitarni sportski turniri. Aktivno radimo na tome da mentalno zdravlje ostane tema otvorene diskusije putem naših društvenih medija i LutherOne platforme. Ova platforma je posebno korisna za naše kolege iz pozivnog centra, gde smo domaćini raznih interaktivnih izazova kako bismo podstakli angažovanje i dobrobit.

Naš cilj je da kroz ove inicijative obezbedimo radno okruženje u kom se zaposleni osećaju zadovoljno i motivisano, smanjimo fluktuaciju kadrova i osiguramo održive radne rezultate.

Izdvojene aktivnosti na koje smo ponosni:



LutherOne

Sprovodi se svaka dva meseca, pružajući uvid u raspoloženje zaposlenih. Menadžeri pregledaju rezultate i preduzimaju mere kada je to potrebno;



Zelena agenda

Aktivnosti kao što su čišćenje, pošumljavanje i planinarenje;



Let's Talk & Hackathon

Inicijative koje podstiču kulturu kompanije i unapređenje poslovanja, visoko cenjene od strane zaposlenih;



Let's Act

Podstiče ravnotežu između poslovnog i privatnog života omogućavajući zaposlenima da predstavljaju lične projektne ideje menadžmentu za potencijalnu finansijsku podršku;



Letnji petak

Sladoled poslastice u sedištu i regionalnim centrima, plus pokloni za sve NCF uloge;



Radionica o dobrobiti

Organizovana na Svetski dan mentalnog zdravlja radi promovisanja mentalnog zdravlja;



Gledanje Olimpijskih igara

Projekcije Olimpijskih igara širom Srbije.

²⁴ Pregorevanje je uvršćeno u 11. reviziju Međunarodne klasifikacije bolesti (MKB-11) kao profesionalni fenomen. Definicija dostupna u okviru Svetske zdravstvene organizacije glasi: „Pregorevanje je sindrom konceptualizovan kao posledica hroničnog stresa na radnom mestu koji nije uspešno upravljao. Karakteriziraju ga tri dimenzije – osećaji iscrpljenosti ili iscrpljenosti energije; povećana mentalna distanca od posla ili osećaji negativizma ili cinizma povezani s poslom; i smanjena profesionalna efikasnost. Pregorevanje se odnosi posebno na fenomene u profesionalnom kontekstu i ne bi se trebalo primenjivati za opisivanje iskustava u drugim područjima života.“ Izvor: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

Radno vreme i balans privatnog i poslovnog života

Telekomunikaciona industrija ima značajnu ulogu u savremenoj ekonomiji, pružajući ključne komunikacione usluge koje zahtevaju neprekidan rad mreže.

Kako bismo sveli na minimum prekide u pružanju usluga korisnicima, radovi na održavanju mreže i unapređenju infrastrukture planiraju se tokom perioda van špica korišćenja mreže. U slučaju prekida u radu mreže ili drugih hitnih situacija, angažujemo inženjere kako bi se usluge što pre ponovo uspostavile. Zbog toga se može zahtevati da zaposleni ili angažovani radnici na tehničkim poslovima rade duže ili vanstandardne radne sate, što zahteva njihovu dostupnost tokom celog dana. Ukoliko se ovakvi uslovi rada ne prate i ne upravljaju pravilno, mogu imati negativan uticaj na zdravlje, blagostanje i ravnotežu između poslovnog i privatnog života zaposlenih.

Uz to, Yettel je posvećen promovisanju ravnoteže između poslovnog i privatnog života za sve zaposlene i jačanju socijalne zaštite. Ravnoteža između posla i života je od suštinskog značaja iz nekoliko razloga: podržava mentalno i emocionalno blagostanje smanjenjem prekomernog opterećivanja (engl. Burnout) i stresa; promoviše fizičko zdravlje kroz adekvatan odmor i vežbanje; i povećava zadovoljstvo poslom pokazujući da poslodavac vrednuje lično vreme. Zaposleni koji uspevaju da održe ravnotežu između posla i privatnog života često su produktivniji, fokusiraniji i doprinose pozitivnoj radnoj atmosferi i timskoj saradnji. Posebnu pažnju posvećujemo zaposlenima u magacinu, kontakt centru i maloprodaji, svesni specifičnih izazova koje njihovi poslovi nose. Dugotrajno sedenje ili stajanje, ponavljajući pokreti i rad u uslovima povećanog pritiska mogu imati negativan uticaj na zdravlje.

Naš pristup:

Yettel aktivno podstiče ravnotežu između poslovnog i privatnog života i dodatno jača sistem socijalne zaštite za zaposlene, posebno u kontekstu dugih ili neredovnih smena i potencijalnih rizika koje takvi obrasci rada mogu imati na opšte blagostanje.

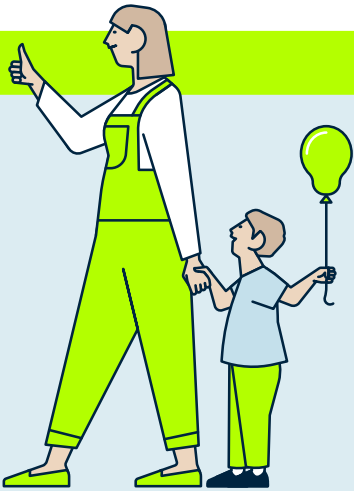
Prava svih članova našeg radnog kolektiva obezbeđena su ugovorima o radu, kao i internim politikama i procedurama koje se primenjuju na konkretnim radnim mestima. Ove politike uključuju jasne odredbe o prekovremenom radu, fleksibilnim oblicima rada i odgovarajućoj finansijskoj nadoknadi.

Za praćenje radnog vremena koristimo različite alate, a redovno sprovodimo interne provere kako bismo osigurali usklađenost sa propisima o radu, uključujući ograničenja u pogledu nedeljnog radnog vremena, obaveznih odmora i prava na godišnji odmor. Sve procedure se sprovode transparentno i u potpunosti u skladu sa regulativom.

Iako nisu postavljeni specifični ciljevi za praćenje napretka u ovoj oblasti, naš osnovni cilj ostaje dosledno poštovanje svih eksternih i internih propisa. Tokom 2024. godine, Yettel nije imao nijedan sudski spor niti je bilo izložen kaznama u vezi sa kršenjem pravila o dugom radnom vremenu.

Benefiti za zaposlene:

- 25 dana godišnjeg odmora (iznad zakonskog minimuma), dodatak za odmor iznad tržišnih standarda, sport i rekreacija, zdravstveno osiguranje;
- Interni treninzi razvoja veština i unapređenja znanja za sve zaposlene. Preko 700 zaposlenih uključeno, kumulativno 120 dana učenja. Prosečna ocena treninga: 4.9 od 5;
- Jedan mesec plaćenog odsustva na svakih 5 godina provedenih u Yettelu (prvi na tržištu).



Bezbednost i zdravlje na radu u brojkama

U 2024. godini zabeleženo je pet povreda u vezi sa radom i dve povrede na redovnom putu od stana do mesta rada ili obrnuto. Nisu zabeležene povrede na radu koje dovode do promena u načinu života, kao ni one sa fatalnim ishodom.

Svi zaposleni, kao i lica angažovana van radnog odnosa, obuhvaćeni su sistemom upravljanja bezbednošću i zdravljem na radu zasnovanim na zakonskim zahtevima ili međunarodno priznatom standardu i smernicama.

Tabela 12: Ključni pokazatelji bezbednosti i zdravlja na radu²⁵

	2024 Zaposleni	2024 Lica van radnog odnosa
Procenat zaposlenih koji su obuhvaćeni sistemom upravljanja bezbednošću i zdravljem na radu zasnovanim na zakonskim zahtevima i/ili međunarodnom standardu ili smernicama	100 %	100 %
Broj povreda na radu sa fatalnim ishodom	0	0
Broj bolesti u vezi sa radom sa fatalnim ishodom	0	0
Broj evidentiranih povreda na radu (u vezi sa radom)	5	0
Stopa evidentiranih povreda na radu	1,4	0
Broj slučajeva evidentiranih bolesti u vezi sa radom	0	0
Broj dana bolovanja zbog povreda na radu, povreda na radu sa fatalnim ishodom, bolesti u vezi sa radom ili bolesti u vezi sa radom sa fatalnim ishodom	149	Nije primenljivo

²⁵ Podaci za 2024. godinu prikupljeni su u skladu sa ESRS smernicama. Slične metrike objavljene u našim prethodnim izveštajima o održivom poslovanju, izuzimajući izveštaj iz 2023. godine, nisu u potpunosti uporedive jer su prikupljene korišćenjem različite metodologije.

3.3. Raznolikost i jednakost polova (S1-3, S1-9, S1-11, S1-12)

Zašto je važno:

U Yettelu i unutar e& PPF Telekom Grupe posvećeni smo negovanju inkluzivne atmosfere. Sprečavamo i ne tolerišemo bilo kakav oblik diskriminacije i sprovodimo prakse koje za cilj imaju da osiguraju da se zapošljavanje, razvoj karijere, obuke i podsticaji zasnivaju na individualnom zaslugama i kompetencijama zaposlenih. Prepoznavamo bogatstvo koje različitosti u našoj bazi talenata donose kompaniji, obogaćujući perspektive i pristupe poslu, kao i radnu etiku. Prihvatanje različitosti odražava složenost našeg društva i potrebe naših korisnika, što je ključno za postizanje dobrih poslovnih rezultata. Snaga i različitost naših lidera osnova su našeg uspeha. U skladu sa zakonskim zahtevima, vodimo evidenciju o osobama sa invaliditetom ili posebnim potrebama i uzimamo u obzir njihove zahteve u komunikacijskim i operativnim procesima.

Blagostanje zaposlenih je od najveće važnosti, jer ima uticaj ne samo na kvalitet njihovog života, već i na društvo u celini. Posledice mogu biti dugotrajne, a bez pažljivog upravljanja, mogu doneti ozbiljne izazove. Zato naše radne prakse promovišu dugoročni prosperitet zaposlenih i posredno, zajednice u kojoj poslujemo.

Naš pristup:

U Yettelu posvećenost poštovanju ljudskih prava, kako je navedeno u Međunarodnoj povelji o ljudskim pravima, sastavni je deo našeg Etičkog kodeksa. Pored lokalnih politika, usklađeni smo sa Politikom raznolikosti, ravnopravnosti i inkluzije (DEI) e& PPF Telekom Grupe, koja je odobrena od strane Upravnog odbora e& PPF Telekom Grupe 2023. godine.

Politika raznolikosti, pravičnosti i inkluzije (DEI):

Cilj naše DEI politike je da uspostavi smernice za stvaranje radnog mesta gde svi zaposleni mogu napredovati i dati svoj maksimum bez obzira na razlike. DEI politiku sprovodimo kroz jednake mogućnosti za zapošljavanje i napredovanje u karijeri, pravedne prakse nagrađivanja, bezbednost, zdravlje i blagostanje zaposlenih, kao i mogućnosti za obuku i razvoj.

Naš cilj je da poboljšamo opšte razumevanje koncepta inkluzivnog radnog okruženja i da motivišemo zaposlene da aktivno učestvuju u razvoju kulture raznolikosti, jednakosti i inkluzije (DEI) u okviru naše kompanije. Poseban fokus stavljamo na viši menadžment, jer verujemo da su sistemske promene najefikasnije kada dolaze sa najvišeg nivoa upravljanja. U 2024. godini udružili smo se sa spoljnim saradnikom kako bismo obuku učinili dostupnom svim zaposlenima na korporativnim rukovodećim pozicijama, a mi ćemo je implementirati u celoj organizaciji. Do kraja godine, 100% zaposlenih na tim pozicijama uspešno je završilo obuku.

Smanjenje razlike u platama između polova ostaje dugoročna ambicija, podržana inicijativama za povećanje zastupljenosti žena u tehničkim i rukovodećim ulogama. Razlika u platama između polova iznosila oko 22%, dok je razlika u platama između polova u okviru iste pozicije iznosila 3%. Ukupna razlika u platama u odnosu na pol zaposlenih proizlazi, pre svega, iz strukture radnih mesta, budući da su inženjerske i tehničke pozicije, koje nose višu prosečnu zaradu, dominantno popunjene muškarcima. U radu na zatvaranju ovog jaza, fokusiramo se na sticanje dubljeg razumevanja njegovih uzroka, tako da su naše akcije zasnovane na dokazima, dobro ciljane i sposobne da pokrenu značajan napredak.

Iako još uvek nismo uspostavili merljive ciljeve ili baznu godinu za praćenje napretka, pratimo naše performanse DEI politike kroz kvantitativne pokazatelje - kao što je udeo žena u rukovodstvu - i kvalitativne povratne informacije iz anketa o angažovanju zaposlenih.





Angažovanje:

U okviru organizacije sprovodimo različite inicijative koje podižu svest zaposlenih o nesvesnim predrasudama, promovišu zdravlje, blagostanje i inkluziju, te razvijaju nedovoljno zastupljene talente.

Zaposlenima je na raspolaganju mehanizam za žalbe, koji obezbeđuje jasnu i poverljivu proceduru za prijavljivanje slučajeva diskriminacije ili uznemiravanja. Prijava se može podneti direktnom nadređenom,

službi za ljudske resurse ili putem etičke linije dostupne na internom portalu.

Naš pristup podrazumeva brzu i odlučnu reakciju na svaku prijavu, sa ciljem da obezbedimo da se zaposleni osećaju bezbedno, zaštićeno i podržano. Ne tolerišemo bilo kakav oblik odmazde prema zaposlenima koji u dobroj veri prijave zabrinutost u vezi sa neprimerenim ponašanjem.

Raznolikost, pravičnost i inkluzija u brojkama:

Raznolikost je ključni aspekt korporativne kulture u Yettelu i ponosni smo na zastupljenost žena na menadžerskim pozicijama. Ostajemo posvećeni podršci ženama u njihovom profesionalnom razvoju unutar kompanije. U nastavku je pregled naših metričkih pokazatelja raznolikosti za 2024. godinu:

Tabela 13: Struktura raznolikosti zaposlenih²⁶

Struktura zaposlenih po starosnim grupama (broj zaposlenih)	2024.
Ispod 29 godina	482
Procenat zaposlenih ispod 29 godina	28%
Između 30 i 49 godina	1.256
Procenat zaposlenih između 30 i 49 godina	73%
Preko 50 godina	145
Procenat zaposlenih preko 50 godina	8,5%
Odnos žena i muškaraca na nivou najvišeg menadžmenta (broj zaposlenih)	2024.
Ukupni procenat žena na nivou najvišeg menadžmenta	28,6%
Ukupni broj žena zaposlenih na nivou najvišeg menadžmenta	2
Ukupni procenat muškaraca na nivou najvišeg menadžmenta	71,4%
Ukupni broj muškaraca zaposlenih na nivou najvišeg menadžmenta	5
Odnos žena i muškaraca na pozicijama u oblasti tehnologije	2024.
Žene	81
Ukupni procenat žena na pozicijama u oblasti tehnologije	48,5%
Muškarci	86
Ukupni procenat muškaraca na pozicijama u oblasti tehnologije	51,5%

²⁶ Podaci za 2024. godinu prikupljeni su u skladu sa ESRS smernicama. Slične metrike objavljene u našim prethodnim izveštajima o održivom poslovanju, izuzimajući izveštaj iz 2023. godine, nisu u potpunosti uporedive jer su prikupljene korišćenjem različite metodologije.

3.4. Obuke i razvoj veština (S1-13)

Zašto je važno

U Yettelu, verujemo da su kontinuirano učenje i razvoj ključni za lični i profesionalni napredak naših zaposlenih, ali i za uspeh kompanije. Kroz redovne procene učinka prepoznavamo jake strane svakog člana tima i identifikujemo prilike za dalji razvoj. U cilju podsticanja rasta zaposlenih i prepoznavanja individualnih doprinosa, razvijeni su sveobuhvatni programi za razvoj talenata i širok spektar prilika za učenje i usavršavanje, usmerenih na unapređenje znanja i veština zaposlenih. Naše inicijative za obuku osmišljene su tako da odgovaraju potrebama poslovanja, poštuju regulatorne standarde i podržavaju lične razvojne planove zaposlenih. Ove aktivnosti ne samo da jačaju profesionalne kapacitete zaposlenih, već pozitivno utiču na njihovo zadovoljstvo poslom i doprinose dugoročnoj izgradnji karijere.

Uvereni smo da angažovani i motivisani zaposleni direktno doprinose zadovoljstvu korisnika i ukupnim poslovnim rezultatima. Zato posvećenost razvoju zaposlenih donosi i merljive koristi, kao što su viša produktivnost, bolje raspoloženje među zaposlenima i održiv poslovni uspeh. Fokus na obuci i razvoju veština već pokazuje konkretne pozitivne efekte u okviru našeg poslovanja, posebno na kratkoročne i srednjoročne rezultate.

Naš pristup:

Zasnovana na principima usklađenosti sa lokalnim zakonima i najboljim tržišnim praksama, Yettelova Politika ljudskih resursa obuhvata različite operativne oblasti. Politika obuhvata sledeće aspekte:



Obuka i razvoj:
Unapređenje veština zaposlenih, performansi i zadovoljstva poslom;



Odnosi sa zaposlenima:
Održavanje pozitivnog, etičkog i produktivnog radnog okruženja;



Kompenzacija i benefiti:
Obezbeđivanje pravične i konkurentne nadoknade i benefita;



Usklađenost:
Osiguravanje poštovanja zakona i propisa o zapošljavanju;



Upravljanje učinkom:
Povezivanje individualnog učinka sa ciljevima i zadacima organizacije;



Planiranje ljudskih resursa: Priprema zaposlenih za buduće liderske i ključne pozicije.

Angažovanje:

Kako bismo stekli uvid u stavove zaposlenih o radnom mestu, svakodnevnom iskustvima na poslu, odnosima sa menadžerima i drugim aspektima posla, sprovodimo mesečne ankete. Rezultate anketa zajednički prate odeljenje ljudskih resursa i menadžeri. Ukoliko bilo kakve promene u parametrima signaliziraju potencijalni problem, kreiramo akcioni plan za poboljšanje.

Potrebe za učenjem i razvojem se takođe identifikuju kroz godišnje procene talenata koji se sprovode kao deo ciklusa upravljanja učinkom, kao i kroz direktan angažman sa liderima. Ove procene se bave ključnim oblastima kao što su poboljšanje performansi, zadržavanje talenata, razvoj sposobnosti, usavršavanje i spremnost za buduće uloge. Da bismo podržali individualni razvoj i odgovorili

na specifične potrebe zaposlenih, razvili smo širok spektar obuka dostupnih svima. Poseban akcenat stavljamo na identifikaciju i osnaživanje zaposlenih sa visokim razvojnim potencijalom, uz uvažavanje različitih iskustava i veština. Zaposleni, u saradnji sa svojim menadžerima i HR partnerima, imaju mogućnost da biraju programe obuke i na nivou kompanije i prema sopstvenim interesovanjima čime se omogućava personalizovan i ciljan pristup razvoju.

Kako bismo poboljšali angažovanje i zadovoljstvo zaposlenih, koristimo LutherOne platformu za angažovanje i produktivnost i merimo stopu učešća. Cilj iz 2023. da se postigne više od 60% učešća zaposlenih u anketama je uspešno ispunjen tokom 2024. godine.

LutherOne:

U Yettelu menadžeri već godinama koriste LutherOne kako bi angažovali i motivisali svoje timove. Prikupljanjem povratnih informacija o njihovom liderstvu i praćenjem stavova zaposlenih, kreiraju okruženje koje ima visoke ocene u ključnim oblastima svakodnevnog poslovanja i timske dinamike. Uvidi iz LutherOne anketa pružaju nam mogućnost brzog rešavanja specifičnih timskih problema i pronalaženje konstruktivnih rešenja u ranoj fazi.

LutherOne izazovi su organizovani u vidu mesečnih izazova širom kompanije, sa posebnim učešćem timova iz pozitivnog centra, uz postojanje nagrada za učesnike.

Aktivnosti:

Yettel u Srbiji teži ka stvaranju i održavanju atraktivnog radnog okruženja u kojem svi zaposleni mogu razvijati svoje veštine i raditi na odgovarajućim pozicijama. Procena zaposlenih, programi razvoja i procesi planiranja ljudskih resursa usklađeni su sa našim strateškim ciljevima razvoja poslovanja. Potrebe za učenjem i razvojem zaposlenih identifikuju se kroz godišnji proces procene učinka i razgovor sa liderima i pokrivaju oblasti kao što su unapređenje rada, zadržavanje talenata, procena i unapređenje postojećih veština i razvoj novih znanja i veština zaposlenih. Yettel je takođe uspostavio jasne mehanizme i namenske kanale koji omogućavaju svim zaposlenima da pokrenu pitanja i probleme i osiguraju da isti budu pravilno rešeni. Posvećeni smo negovanju okruženja u kojem se zaposleni osećaju bezbedno da izraze zabrinutost, uključujući i one koje se odnose na potencijalne negativne uticaje kao što je diskriminacija.

Kako bismo unapredili postojeće veštine i razvijali buduće lidere, pokrenuli smo niz razvojnih programa. Među njima se posebno ističu:

- **„Leadership and Expert Academy“ u Yettelu**

„Leadership and Expert Academy“ je program dizajniran kao katalog obuka iz kojeg lideri i članovi njihovih timova, uz podršku HR partnera, biraju kurseve u skladu sa individualnim i kompanijskim potrebama, kako bi kreirali lični razvojni put za svakog zaposlenog. Akademija se zasniva na tri razvojna stuba:

1. Veštine i znanja - Učenje i obuke za zaposlene, kao što su: razvoj liderstva, organizacioni i poslovni dizajn, finansije za nefinansijske stručnjake, upravljanje projektima, veštine prezentacije i obuka za Excel.

2. Nove ideje i rešenja - Učešće na događajima kao što su konferencija Armada JS (za IT studente), konferencija o nauci o podacima, hakatoni (razvijanje rešenja za poboljšanje funkcionalnosti internih platformi), Let's Talk (razvijanje ideja koje pozitivno utiču na zaposlene i korisnike).

3. Talenat - Mentorstvo za osobe sa visokim potencijalom kako bi razvili svoje veštine. Pratnja (eng. shadowing) kako bi se stvorile prilike za zaposlene da istraže rad u drugim odeljenjima, sagledaju organizaciju iz drugačijeg ugla i unaprede potrebne kompetencije.

- **„Kickstart“ program prakse**

Svakog leta smo domaćini letnjeg programa prakse u kojem nam se studenti pridružuju tri nedelje, radeći u različitim odeljenjima. Ovaj program je stekao značajno priznanje, sa 80 prijava primljenih u samo dva dana. zbog čega smo morali nešto ranije da zatvorimo prijave zbog velike potražnje.

Naš program praksi pruža mogućnost mladim talentima da uče i razvijaju svoje veštine pod vođstvom iskusnih mentora. Praktikanti rade na različitim projektima i stiču široka znanja iz oblasti kao što su upravljanje projektima, poslovna komunikacija, finansijska kontrola, nauka o podacima i spektar IT veština.

Ponosni smo na naš „Kickstart“ program prakse, dizajniran da pruži mladim diplomcima početno profesionalno iskustvo i uvid u rad kompanije. Kroz „Kickstart“ program proširujemo bazu talenata i pozicioniramo Yettel kao idealno mesto za početak karijere.

Yettel je razvio snažna partnerstva sa relevantnim obrazovnim institucijama i studentskim organizacijama.

Pored programa prakse, duboko smo uključeni u podršku mladim talentima kroz događaje kao što su sajmovi poslova, IT radionice i Slučajevi, Manadžerijada i Elektrijada. Ovi događaji nam omogućavaju da se povežemo sa najsajnijim mladim profesionalcima i okupimo vrhunske kandidate za naš „Kickstart“ program prakse.

- **BrAln platforma:**

U prethodnoj godini pokrenuli smo brAln, modernu platformu za učenje, koja omogućava kolegama pristup obuci bilo kada i bilo gde sa zvaničnog mobilnog uređaja, tableta ili laptopa. Platforma je spremna za AI, što znači da je spremna da uvede AI asistente koji će dodatno poboljšati iskustvo učenja i personalizaciju. Stvaranjem mešovitihi grupa, koje okupljaju zaposlene iz različitih delova Srbije, podstičemo razmenu korisničkih iskustava i razvoj prodajnih veština kroz različite perspektive. Svi

predstavници prodaje učestvovali su u programu Lige prodajne kompetencije, gde su svakog meseca imali pregled rezultata i jasno definisane KPI koji im pomažu da prate svoj napredak. Naša posvećenost inovacijama u učenju i razvoju prepoznata je na međunarodnom nivou - tim za obuku i razvoj prodaje osvojio je nagradu „Najbolji program učenja i razvoja“ za internu aplikaciju brAln. Ova platforma ne samo da je omogućila inovativniji način digitalne obuke prodajnih timova, već i efikasniji i kvalitetniji odnos sa klijentima kroz elastičnu potragu za sadržajem relevantnim za rad sa klijentima. Pored tehnološkog rešenja, tim je razvio i zanimljiv model za poboljšanje znanja i veština kroz program Lige prodajnih kompetencija, koji kombinuje živu i digitalnu obuku, nakon čega sledi proces sertifikacije.

- **Sales Arena i Sales Forum**

Takođe, već četvrtu godinu zaredom organizujemo dva ključna događaja, Sales Arena i Sales Forum 4.0, koji podržavaju komercijalnu strategiju i viziju kompanije da postane tehnološki partner. Ovi događaji okupljaju eminentne interne i eksterne sagovornike iz oblasti digitalizacije, obrazovanja i svih drugih oblasti koje mogu pomoći prodaji da poboljša korisničko iskustvo.

- **CC Channel trening**

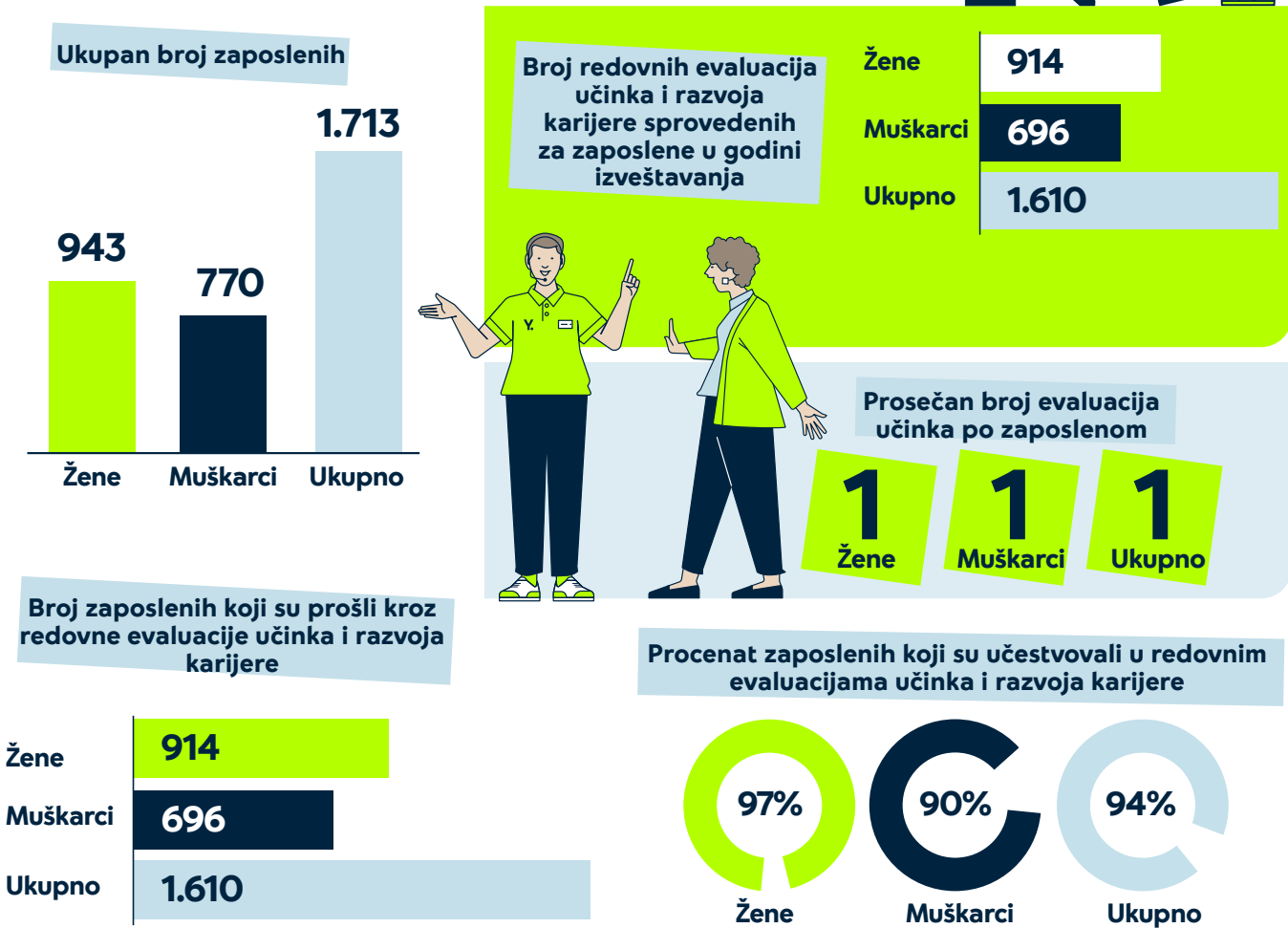
Tim za obuku pruža skup obuka / radionica za agente za brigu o klijentima sa fokusom na razvoj njihovih poslovnih veština, kao i unapređenje njihovih veština za telefonsku i e-mail komunikaciju. Ove radionice imaju za cilj da opreme agente efikasnim tehnikama prodaje, strategijama za prilagođavanje ponuda i profesionalnim komunikacijskim veštinama, kako usmenim tako i pismenim.

Ključne metrike obuke i razvoja veština:

- U 2024. godini, investirali smo ukupno 28.369 sati u obuku, demonstrirajući našu posvećenost razvoju zaposlenih.
- Tokom 2024. godine ispunjen je cilj povećanja odziva na našu anketu o zaposlenima sa 52% u 2023. godini na preko 60% u 2024. godini, pružajući dragocene uvide koji pomažu u oblikovanju naših strategija.
- Tokom 2024. godine, „Kickstart“ praksu je započelo 59 praktikanata, od kojih je sa 39% nakon prakse zaključen ugovor o radu u kompaniji.

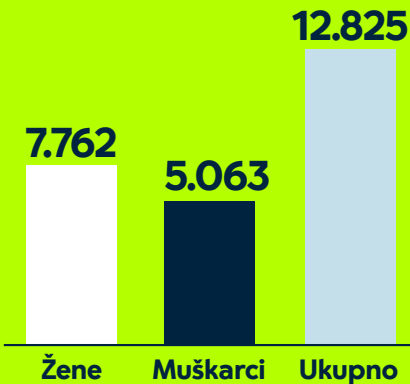
Tabela 14: Ključni pokazatelji evaluacije učinka i razvoja karijere

Evaluacija učinka i razvoj karijere u 2024. godini

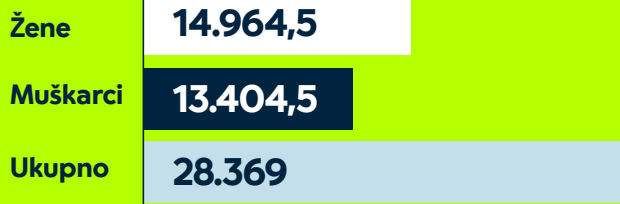


Edukacija u 2024. godini

Broj sati obavezne i zakonom propisane edukacije koju su pohađali i završili zaposleni



Broj sati edukacije u vezi sa razvojem karijere i veština koju su zaposleni pohađali i završili



Prosečan broj sati utrošenih na edukaciju po jednom zaposlenom



Tabela 15: Saradnja sa institucijama

Institucija/Organizacija	Naša saradnja
Kompanija Appworks	MapApp: Digitalna pismenost kroz igru i znanje za više od 1.100 učenika u Srbiji
Festival nauke i Šumarski fakultet Univerziteta u Beogradu	Naučni piknik u organizaciji Festivala nauke u kojem su predstavljene naučne priče kroz interaktivne postavke, radionice i vođene ture
UNICEF	Partnerstvo s UNICEF-om na jačanju digitalnih kompetencija učenika, nastavnika i roditelja
	UNICEF humanitarni turnir
	UNICEF i Ana Ivanović o zaštiti deteta u digitalnom svetu
Agencija „Fabrika“ i Ambasada Italije	Novogodišnja humanitarna akcija za decu iz beogradskog Prihvatilišta
Studentskog saveza FON	Humanitarni turnir na Adi Ciganliji
Centar za smeštaj i dnevni boravak dece i omladine ometene u razvoju	Humanitarna novogodišnja i uskršnja izložba Yettel fondacije
Ministarstvo informisanja i telekomunikacija	Računari za IT kabinet OŠ „Toplički heroji“ u Donjem Crnatovu
Univerzitetske dečje klinike u Tiršovoj u Beogradu	Specijalizovani kreveti za odeljenje kardiohirurgije u Tiršovoj



3.5. Ključni interni pokazatelji (S1-6, S1-9, S1-10)

Ponosni smo na snažnu i posvećenu organizaciju, sa dobrim balansom između zaposlenih koji su u kompaniji više od 10 godina i novih članova tima.

U 2024. godini zabeležili smo porast fluktuacije zaposlenih od 17.68% u poređenju sa prethodnom godinom, najviše na pozicijama koje su u direktnom kontaktu sa korisnicima u našem maloprodajnom segmentu, što je u skladu sa trendovima u industriji. Zbog toga sprovodimo niz specifičnih inicijativa namenjenih ovoj ciljnoj grupi, sa ciljem unapređenja karijernih mogućnosti, dobrobiti zaposlenih i smanjenja stope fluktuacije u maloprodajnom segmentu. Neke od tih inicijativa su unapređenje procesa regrutacije, obuke na radnom mestu, prodajni trening, unapređenje leaderskih veština menadžera na prvim linijama, kao i druge aktivnosti, uz poređenje sa tržišnim i sektorskim trendovima. Inicijative koje smo preduzeli dovele su već do smanjenja fluktuacije zaposlenih u poređenju sa prethodnim periodom.

Tabela 16: Zastupljenost zaposlenih prema polu

Muškarci	770
Žene	943
Ukupno	1.713

Više od 90% zaposlenih je u stalnom radnom odnosu, što odražava naš strateški cilj da obezbedimo sigurno i stabilno zaposlenje. Shodno tome, svi zaposleni primaju adekvatnu platu i zaštićeni su sistemima socijalne sigurnosti koji ublažavaju gubitak prihoda uzrokovan velikim životnim događajima.

Tabela 17: Ključni pokazatelji - Zastupljenost zaposlenih

Zastupljenost zaposlenih prema tipu zaposlenja, 2024	Muškarci	Žene	Ukupno
Broj zaposlenih	770	943	1.713
Broj stalno zaposlenih	637	748	1.385
Broj zaposlenih na određeno vreme	132	196	328
Broj zaposlenih na puno radno vreme	765	941	1.706
Broj zaposlenih koji su zaposleni na nepuno radno vreme	5	2	7

Tabela 18: Zaposleni koji nisu direktno zaposleni u Yettelu

Broj zaposlenih koji nisu direktno zaposleni u Yettelu	2024.
Broj zaposlenih koji nisu deo naše radne snage	4



Fluktuacija zaposlenih:

Zabeležena niža stopa fluktuacije zaposlenih rezultat je višeg nivoa zadovoljstva i angažovanosti zaposlenih, koji proizilaze iz kontinuiranog ulaganja u radne uslove, profesionalni razvoj i otvorenu komunikaciju.

Tabela 19: Pokazatelji fluktuacije

Procenat fluktuacije	2023.	2024.
Broj zaposlenih koji su napustili Yettel	379	333
Procenat zaposlenih koji su napustili Yettel	22	17,28

Tabela 20: Ključni pokazatelji - Zastupljenost zaposlenih

Metrika ravnoteže između posla i privatnog života, 2024	Žene	Muškarci	Ukupno
Broj zaposlenih u godini izveštavanja	943	770	1.713
Broj zaposlenih koji imaju pravo na porodično odsustvo u godini izveštavanja	1.108	775	1.883 ²⁷
Broj zaposlenih koji su uzeli porodično odsustvo u godini izveštavanja	164	0	164
Procenat zaposlenih koji su uzeli porodično odsustvo u godini izveštavanja	15	0	15

27 Broj lica koja imaju pravo na porodično odsustvo je veći od ukupnog broja zaposlenih jer uključuje i lica sa statusom „van evidencije zaposlenih“ (eng. off-registration), kao što su zaposleni koji se nalaze na porodijskom odsustvu, odsustvu radi nege deteta, porodičnom odsustvu ili koriste odsustvo radi nege člana porodice.



3.6. Doprinos zajednici i akcije za društvo (S4-1)

NAŠ FOKUS:

Pružanje podrške ugroženim grupama i onima kojima je pomoć najpotrebnija, kao i doprinos zajednici kroz volonterski angažman zaposlenih, donacije i sponzorstva.

NAŠ CILJ:

Aktivno učestvovanje u razvoju lokalnih zajednica kroz konkretne projekte i filantropske aktivnosti koje odgovaraju njihovim potrebama.

KAKO UPRAVLJAMO:

Polazeći od naše osnovne delatnosti, fokusiramo se na aktivnosti koje promovišu digitalnu pismenost i razvoj veština neophodnih za bezbedno i odgovorno korišćenje savremenih tehnologija, kako kod dece, tako i kod odraslih. Smatramo da je digitalno osnaživanje ključno za ravnopravan pristup mogućnostima u savremenom društvu.

Takođe, jedan od naših prioriteta jeste zaštita i unapređenje životne sredine, što se oslanja na stratešku orijentaciju naše kompanije. Kroz partnerstva sa relevantnim organizacijama i uz pomoć Yettel fondacije, nastojimo da doprinesemo zajednici, ulažući znanje i resurse tamo gde možemo ostvariti konkretan i dugoročan uticaj.

Naš cilj je da kroz društveno odgovorne aktivnosti ostavimo pozitivan trag i doprinesemo stvaranju održivijeg i inkluzivnijeg društva.

PROJEKTI ZA BOLJU ZAJEDNICU:

Saradnja sa UNICEF-om - Za korisne i bezbedne digitalne tehnologije u školama

Na događaju „Digitalna pismenost i zaštita od digitalnog nasilja“, Ana Ivanović, ambasadorica UNICEF-a razgovarala je sa učenicima osnovnih škola u Srbiji o njihovim digitalnim veštinama i istakla važnost zaštite deteta i u digitalnom svetu.

U okviru strateške saradnje sa UNICEF-om, Yettel je nastavio sa realizacijom projekata „Premošćavanje digitalnog jaza“ i „Bezbedan net za celu porodicu“, koji se sprovode u 30 osnovnih škola širom Srbije. Fokus programa je osnaživanje dece, roditelja i nastavnika kroz razvoj digitalnih veština i podizanje svesti o bezbednosti na internetu. U okviru projekta formirani su klubovi za učenje i biblioteke digitalnih tehnologija, a deci i školama je obezbeđen besplatan internet pristup putem 2.200 SIM kartica za naredne dve godine. Ovim aktivnostima direktno je obuhvaćeno oko 60.000 učenika, roditelja i nastavnika. Jedan od centralnih događaja bio je susret sa UNICEF ambasadoricom Anom Ivanović, koja je sa učenicima razgovarala o izazovima i prednostima života na mreži, uz poseban fokus na prevenciju digitalnog nasilja. Kroz ovu inicijativu, Yettel i UNICEF zajednički doprinose smanjenju digitalnog jaza u obrazovanju, posebno u sredinama gde je pristup tehnologiji i znanju ograničen, čime se unapređuju jednake šanse za obrazovanje i lični razvoj dece u digitalnom dobu.



Reciklaža elektronskog otpada

U cilju podizanja svesti o značaju pravilnog odlaganja opasnog otpada i sprečavanju njegovog dospevanja u prirodu, Yettel je 25. marta organizovao Dan reciklaže elektronskog otpada. Zaposleni Yettela, ali i drugih kompanija koje posluju u okviru e& PPF Grupe, CETIN-a i Mobi Banke, predali su na reciklažu više od 200 starih uređaja, odnosno 155 kg elektronskog otpada. Istog dana, zaposleni su očistili i Yettel komercijalni magacin. Tom prilikom, odloženo je više od 4.500 kg e-otpada, uključujući stare telefone, modeme, tablete, punjače i druge uređaje.



PROJEKTI ZA BOLJU ZAJEDNICU:

Akcija pošumljavanja i čišćenja Divčibara

Treću godinu zaredom, Yettel zaposleni učestvovali su u akciji čišćenja i pošumljavanja Divčibara. Tridesetak volontera prikupilo je više od 40 džakova otpada, a posađeno je 100 sadnica borovog drveta.



Humanitarni turnir na Adi Ciganliji

Yettel je učestvovao na Humanitarnom sportskom turniru u organizaciji Studentskog saveza FON. Zaposleni su se takmičili u nekoliko događaja, uključujući tenis, košarku, odbojku, fudbal, šah i stoni tenis. Sva sredstva prikupljena tokom turnira donirana su Fondaciji Novak Đoković.



UNICEF turnir

UNICEF turnir u košarci je tradicionalna sportska aktivnost koja okuplja poslovnu zajednicu u Srbiji. Svojim učešćem kompanije podržavaju programe za decu i omladinu koje UNICEF sprovodi sa svojim partnerima u Srbiji. Ovaj put, sredstva prikupljena od kotizacije će poslužiti za kupovinu asertivne tehnologije za decu sa zakašnjenjem u razvoju i smetnjama u razvoju, kako bi mogli da uče i napreduju zajedno sa svojim vršnjacima.



Humanitarni brojevi u Yettelu

Aktiviranjem humanitarnih brojeva, pronalazimo nove načine da doprinesemo povezivanju humanitarnih organizacija, fondacija, udruženja i građana koji žele da doniraju sredstva u humanitarne svrhe na jednostavan način. Većina akcija bila je usmerena na prikupljanje dodatnih sredstava za podršku lečenju građana, najčešće dece i mladih. U 2024. godini, imali smo 29 aktivnih humanitarnih brojeva, a ukupno je donirano 385.050.485,13 RSD.



Dvanaest pametnih satića mališanima iz Prihvatišta

U okviru novogodišnje humanitarne akcije, dvanaestoro dece iz beogradskog Prihvatišta dobilo je pametne satove kao ispunjenje želja koje su izrazili u pismima Deda Mrazu. Ova inicijativa realizovana je u saradnji sa agencijom „Fabrika“ i Ambasadam Italije, kao deo šireg programa društvene podrške koji se sprovodi od 2011. godine. Yettel je kao jedan od dugogodišnjih partnera ove inicijative, doprineo donaciji i promociji vrednosti solidarnosti, zajedništva i podrške deci iz ranjivih društvenih grupa. Pored uručenja poklona, program je obuhvatio upoznavanje sa javnim ličnostima, kreativne radionice, a nakon toga i prodajnu izložbu dečijih radova, čime je dodatno podstaknuto prepoznavanje umetničkog izraza i samopouzdanja među najmlađima.



3.7. Projekti koje je podržala Yettel fondacija (S4-1)

Humanitarna uskršnja izložba Yettel fondacije

U saradnji sa Centrom za smeštaj i dnevni boravak dece i omladine ometene u razvoju, održana je humanitarna uskršnja izložba Yettel fondacije. Zaposleni Yettela, ali i drugih kompanija koje posluju u okviru e& PPF Grupe, CETIN-a i Mobi Banke, imali su priliku da kupe rukotvorine štice Centra, kao što su dekorativne činjice, šolje, poslužavnici i uskršnji ukrasi. Predmeti su napravljeni na kreativnim radionicama koje Centar organizuje i koje su ujedno deo njihove radno-okupacione terapije. Ova vrsta terapije omogućava im socijalizaciju i razvijanje veština kroz slikanje i izrađivanje dekorativnih predmeta od tekstila, gline, drveta i recikliranih materijala. Na izložbi je sakupljeno 95.700 RSD. Sav novac je upotrebljen za kupovinu materijala za naredne radionice.



Specijalizovani kreveti za odeljenje kardiohirurgije u Tiršovoj

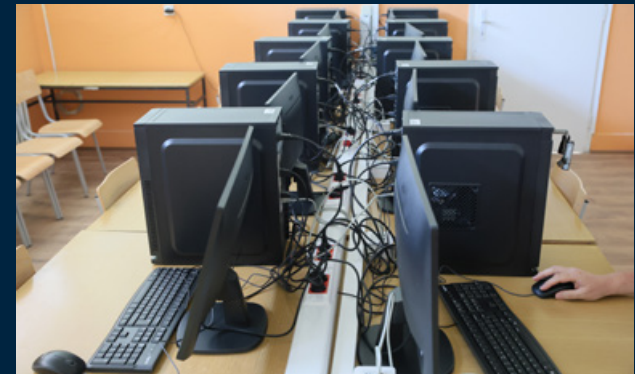
U skladu sa opredeljenjem da doprinese razvoju zajednice i unapredi uslove zdravstvene zaštite najmlađih, Yettel fondacija donirala je specijalizovane pedijatrijske krevete Univerzitetnoj dečjoj klinici u Tiršovoj, Beograd. Oprema je namenjena Odeljenju kardiohirurgije, gde borave deca nakon izlaska iz intenzivne nege. Donacija u vrednosti većoj od 30.000 evra ima za cilj da unapredi uslove postoperativnog lečenja i oporavka dece koja se godišnje podvrgavaju oko 250 kardiohirurških intervencija. Savremeni kreveti doprinose kvalitetnijem zbrinjavanju pacijenata i olakšavaju rad medicinskog osoblja. Univerzitetna dečja klinika u Tiršovoj jedna je od ključnih zdravstvenih ustanova u zemlji i regionu, sa više od 150.000 specijalističkih pregleda i do 7.000 operacija godišnje. Ovom donacijom, Yettel fondacija potvrđuje posvećenost dugoročnom ulaganju u zdravlje zajednice, sa posebnim fokusom na najosetljivije društvene grupe.

Računari za IT kabinet OŠ „Toplički heroji“ u Donjem Crnatovu

Na početku nove školske godine učenici Osnovne škole „Toplički heroji“ u Donjem Crnatovu kod Žitorađe dobili su informatički kabinet opremljen savremenim računarima. Yettel fondacija donirala je deset desktop računara sa pratećom opremom, u saradnji sa Ministarstvom informisanja i telekomunikacija. Ova inicijativa deo je

šireg opredeljenja kompanije da podrži razvoj digitalnih veština i smanji digitalni jaz, posebno u ruralnim zajednicama. Digitalna pismenost predstavlja osnovu za aktivno učešće u savremenom društvu, a ulaganje u obrazovne kapacitete doprinosi jednakim šansama za sve učenike. Donacijom je unapređena dostupnost

digitalnih alata u obrazovanju, čime je obuhvaćeno više od 100 učenika i nastavnog osoblja škole. Inicijativa je realizovana uz institucionalnu podršku, a škola je ovom donacijom stekla uslove za kvalitetnije izvođenje nastave iz oblasti informatike i drugih predmeta koji podrazumevaju rad na računaru.



Treći Naučni piknik u Arboretumu Šumarskog fakulteta

U okviru podrške obrazovanju i podizanju svesti o značaju zaštite životne sredine, Yettel fondacija bila je partner trećeg Naučnog piknika održanog 17. i 18. maja u Arboretumu Šumarskog fakulteta Univerziteta u Beogradu. Događaj pod nazivom Festival nauke okupio je više od 5.000 posetilaca, prvenstveno dece, omladine i porodice. Tokom dvodnevnog programa, posetioci su imali priliku da kroz 18 interaktivnih radionica, postavki i naučnih izložbi uče o temama kao što su klimatske promene, reciklaža, ekološki otisak, biodiverzitet i značaj biljnog sveta. Više od 130 naučnih komunikatora učestvovalo je u realizaciji programa, čime je ostvaren direktan edukativni uticaj na veliki broj učenika osnovnih i srednjih škola, ali i širu zajednicu. Yettel fondacija je kroz svoju postavku „ŠUMA.net“ edukovala učesnike o konceptu biljnog jezika i o tome kako biljke komuniciraju putem podzemnih mreža, ukazujući na važnost očuvanja šumskih ekosistema. Fondacija je, zajedno sa partnerima, promovisala praksu reciklaže, posebno aluminijumske ambalaže, kao važnog segmenta cirkularne ekonomije. Arboretum Šumarskog fakulteta predstavlja zaštićeno prirodno područje od lokalnog značaja i pruža jedinstven ambijent za promociju održivog razvoja u neposrednom kontaktu sa prirodom. Ova inicijativa doprinosi dugoročnom cilju Yettel fondacije da osnaži lokalne zajednice kroz obrazovanje, jača ekološku pismenost mladih i motiviše promenu ponašanja u pravcu odgovornijeg odnosa prema životnoj sredini.



4. TEHNOLOGIJA:

Ubrzanje razvoja
tehnologije
radi održive
budućnosti



NAŠ FOKUS: (IRO-1, SBM-3)

Sajber bezbednost i bezbednost kritične infrastrukture predstavljaju materijalne teme za našu kompaniju, s obzirom na to da direktno utiču na pouzdanost usluga, zaštitu podataka, poverenje korisnika i regulatornu usklađenost. Neadekvatno upravljanje ovim rizicima može dovesti do prekida poslovanja, gubitka osetljivih informacija i narušavanja bezbednosti korisnika, što može imati ozbiljne posledice na operativnom, finansijskom i reputacionom nivou. Ove teme su posebno značajne u kontekstu ubrzanje digitalizacije i složenosti pretnji u digitalnom okruženju.

NAŠA AMBICIJA:

Korisnici su naša primarna zainteresovana strana, a njihovo zadovoljstvo predstavlja jedan od temelja poslovnog uspeha. Kao telekomunikaciona kompanija, imamo ključnu ulogu u razvoju inkluzivnog digitalnog ekosistema, obezbeđujući bezbednu, kvalitetnu i pristupačnu povezanost. Omogućavamo građanima i privredi pristup digitalnim uslugama i koristi od njih kroz izgradnju modernih i pouzdanih mreža. To se postiže kontinuiranim ulaganjima u 5G infrastrukturu, optički pristup, digitalizaciju i sajber bezbednost.

Posebnu pažnju posvećujemo zaštiti podataka i privatnosti korisnika. Naši procesi se redovno preispituju i unapređuju u cilju povećanja bezbednosti, jačanja poverenja i poboljšanja korisničkog iskustva. Upravljanje uticajem proizvoda i usluga na korisnike je u centru naše ambicije da obezbedimo najbolju mrežnu i korisničku uslugu, uz stvaranje dugoročne vrednosti za sve zainteresovane strane.

U svetlu sve češćih sajber pretnji, izgradnja snažnih i efikasnih bezbednosnih mehanizama postaje od suštinskog značaja. Incidenti u oblasti sajber bezbednosti mogu imati značajne reputacione i finansijske posledice. Ovi rizici su relevantni za naše poslovanje na kratkoročni, srednjoročni i dugoročni rok, a njihovi mogući finansijski efekti ocenjeni su kao materijalno značajni.

Pored razvoja mrežne i digitalne infrastrukture, posvećeni smo i razvoju digitalnih veština naših zaposlenih i šire zajednice, kao i primeni tehnoloških rešenja koja doprinose rešavanju šireg spektra društvenih i ekoloških izazova.

NAŠI CILJEVI:

- 5G povezanost dostupna za najmanje 50% odnosno 80% stanovništva do kraja 2026. odnosno 2028. godine²⁸;
- Do kraja 2025. godine obučiti 90.000 ljudi (uključujući nastavnike, decu i odrasle) o digitalnim veštinama;
- Do kraja 2025. godine osigurati zaštitu 28% postpejd baze u segmentu za fizička lica rešenjem za sigurno korišćenje interneta.

KAKO UPRAVLJAMO:

Pristup Yettel uslugama i proizvodima je jednostavan i transparentan. Korisnici su u fokusu našeg poslovanja i težimo da im pružimo izvrsno iskustvo.

Društvena inkluzija

- Razvijamo moderne i pouzdane mreže kako bi ljudi i kompanije bili povezani i koristili digitalne usluge;
- Pružamo pomoć osetljivim grupama, kao što su deca i njihovi roditelji, u sticanju neophodne digitalne pismenosti i veština kako bi u potpunosti iskoristili prednosti digitalne tehnologije, uz podizanje svesti o potencijalnim izazovima povezanim sa korišćenjem takvih tehnologija;
- Pružamo pristup proizvodima i uslugama, uključujući pristupačnost.

Lična bezbednost i sajber bezbednost

- Obrađujemo i čuvamo podatke o korisnicima na bezbedan način;
- Vodimo računa o bezbednosti i zdravlju krajnjih korisnika, kao i drugih članova društva u kojem posluje, kroz usklađenost sa zakonskim granicama izloženosti elektromagnetnom zračenju.

Tehnologija za održivu budućnost

- Implementiramo nove tehnologije i usluge u cilju poboljšanja korisničkog iskustva;
 - Gradimo ekosistem digitalnih usluga;
 - Razvijamo nove usluge i tehnologije koje rešavaju hitne društvene i ekološke izazove i mogu pomoći drugim sektorima u postizanju njihovih ciljeva u oblasti održivosti.
- Briga o korisnicima naših usluga i proizvoda ključni je deo naše ambicije da obezbedimo vrhunsko korisničko iskustvo i mrežnu pouzdanost, stvarajući time dodatnu vrednost za sve relevantne aktere. Paralelno razvijamo snažan sistem zaštite od sve učestalijih sajber pretnji, jer znamo da incidenti mogu ozbiljno ugroziti reputaciju i poslovanje operatora.

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



4.1. Društvena inkluzija (S4-1, S4-2, S4-3)

Zašto je važno

U savremenom digitalnom društvu, pristup informacijama i tehnologijama nije luksuz već osnovna potreba. Digitalna inkluzija igra ključnu ulogu u omogućavanju ravnopravnog pristupa svih građana u informacionim i komunikacionim tehnologijama (IKT). Naš cilj je da smanjimo digitalni jaz obezbeđivanjem dostupnih mobilnih i internet usluga, ali i razvojem digitalnih veština kroz edukaciju.

Kao telekomunikaciona kompanija, povezivanje ljudi i zajednica nalazi se u samoj srži našeg poslovanja. Zato kontinuirano ulažemo u mrežnu infrastrukturu, bezbednosna rešenja i tehnološke inovacije, kako bismo odgovorili na rastuće potrebe korisnika, u urbanim sredinama, ruralnim i manje razvijenim sredinama. Verujemo da obezbeđivanje pouzdane i široko dostupne povezanosti može doprineti revitalizaciji manjih sredina, omogućiti rad na daljinu, smanjiti migraciju i olakšati pristup javnim uslugama.

Digitalna inkluzija ne podrazumeva samo tehnički pristup, već i osposobljenost građana da tehnologiju koriste bezbedno, efikasno i odgovorno. Naše obuke iz oblasti digitalne pismenosti pomažu ljudima da razviju praktične veštine korišćenja digitalnih alata, razumevanja digitalnog sadržaja i snalaženja u onlajn okruženju.

Angažman

Yettel kontinuirano unapređuje procese rada kako bi bolje razumeo potrebe korisnika i unapredio iskustvo korišćenja svojih usluga. Povratne informacije korisnika igraju ključnu ulogu u oblikovanju naše ponude, a zadovoljstvo korisnika predstavlja jedan od osnovnih indikatora uspeha našeg poslovanja.

Svoje performanse pratimo pomoću međunarodno priznate TRI*M metodologije, koja meri zadovoljstvo kroz percepciju performansi i korisničkih preferencija. U 2024. godini, rezultat Yettela bio je 89, na osnovu odgovora 3.339 ispitanika.

Smatramo da kvalitetna korisnička usluga podrazumeva ne samo odgovaranje na potrebe korisnika, već i anticipiranje njihovih očekivanja. Redovno sprovodimo istraživanja, analiziramo povratne informacije i proaktivno komuniciramo sa korisnicima putem različitih kanala, uključujući medije i društvene mreže, kako bismo im obezbedili relevantne informacije i olakšali pristup uslugama.

Naš pristup

Naš rad sa korisnicima zasniva se na Etičkom kodeksu kompanije i internim politikama koje poštuju najviše standarde industrije. Posvećeni smo transparentnoj komunikaciji, tačnom prikazu naših proizvoda i poštovanju svih zakonskih propisa.

Pružamo usluge po fer cenama, a informacije koje pružamo u promotivnim porukama su istinite, jasne i korisne. Korisnicima omogućavamo jednostavan pristup informacijama, otvorene kanale za komunikaciju, rešavanje žalbi i transparentan uvid u to kako čuvamo i obrađujemo njihove podatke. Verujemo da poverenje gradimo kroz odgovornost, jasnoću i spremnost da u svakom trenutku odgovorimo na potrebe korisnika.



MapApp: Digitalna pismenost kroz igru i znanje za više od 1100 učenika u Srbiji

U saradnji sa kompanijom Appworks, Yettel je sproveo edukativni program za osnovce i srednjoškolce širom Srbije s ciljem razvoja digitalne pismenosti i bezbednog ponašanja na internetu. Kroz projekat je više od 5.300 dece pristupilo digitalnom sadržaju, dok je 1.116 učenika aktivno učestvovalo u kvizovima znanja.

U okviru projekta razvijen je interaktivni obrazovni poster MapApp, koji sadrži QR kodove i omogućava pristup aplikaciji sa edukativnim sadržajem prilagođenim deci i mladima. Poster je distribuiran u 300 osnovnih i 150 srednjih škola širom Srbije, a kroz tekstove, video zapise i kvizove učenici su učili o temama poput zaštite ličnih podataka, prepoznavanja pretnji u digitalnom okruženju i načina na koji mogu potražiti pomoć.

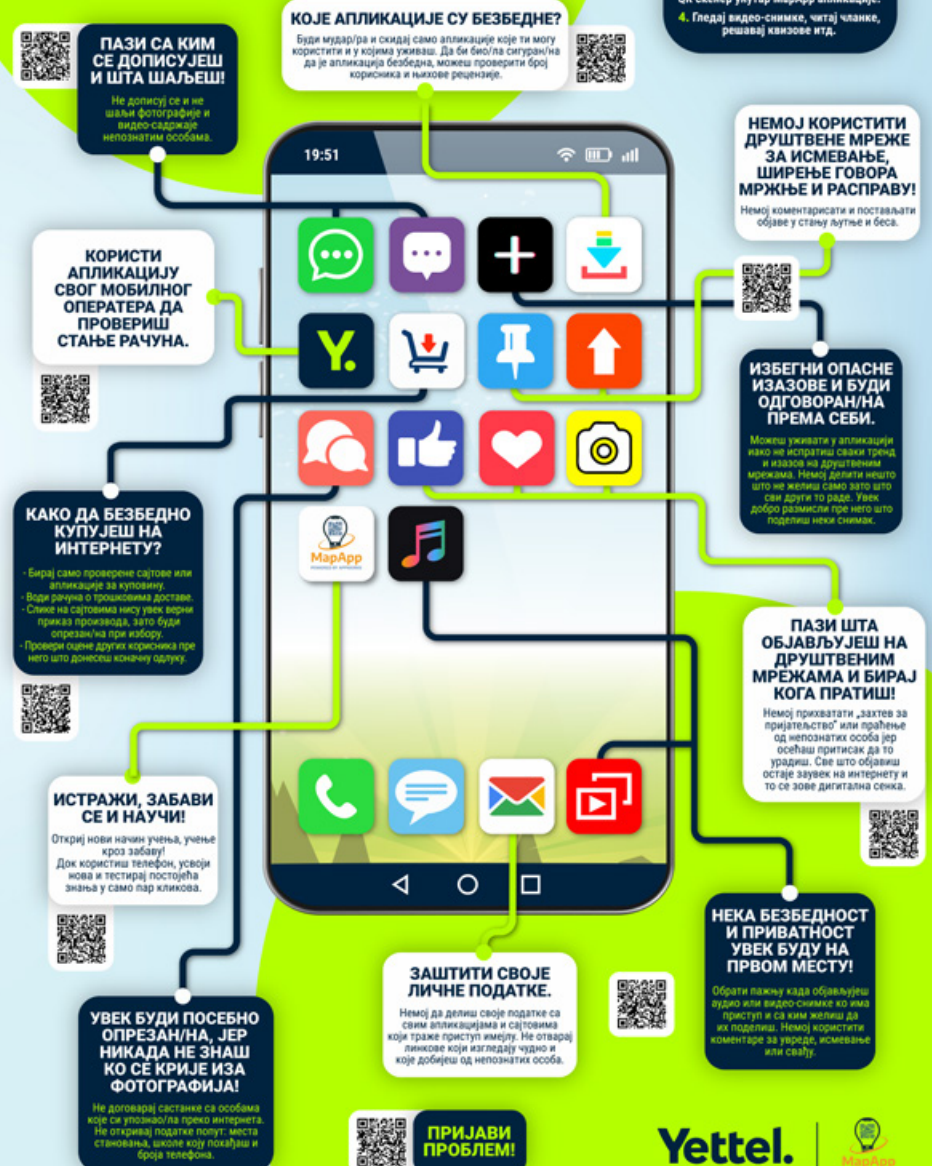
Savremeni koncept mikro-učenja, koji je primenjen u okviru aplikacije, koristi kratke i fokusirane lekcije, što se pokazalo kao efikasan način za zadržavanje informacija i podsticanje radoznalosti kod učenika. Poseban fokus stavljen je na razvoj praktičnih veština koje su deci potrebne da bi se bezbedno i odgovorno kretala digitalnim svetom, kao i na osnaživanje nastavnika da ove sadržaje integrišu u redovnu nastavu.

Završna faza programa obuhvatila je kvizove znanja, onlajn i uživo, u osnovnim i srednjim školama. Najuspešniji učenici nagrađeni su na događaju održanom u Muzeju iluzija u Beogradu gde je organizovana i edukativna tura na temu digitalne bezbednosti.

Zahvaljujući tehnološkim rešenjima i saradnji sa stručnjacima iz oblasti obrazovanja, Yettel i Appworks grade sigurnije i svesnije digitalno okruženje za najmlađe korisnike interneta.



OTKRIJ TRIK ZA BEZBEDAN KLIK



4.2. Sajber bezbednost, zaštita digitalnih podataka i podataka o ličnosti (S4-2, S4-3)

Zašto je važno:

U digitalnom okruženju, poverenje korisnika u zaštitu svojih podataka i sigurnost usluga predstavlja osnovu održivog poslovanja. Sajber bezbednost i zaštita ličnih podataka postaju sve važniji kako se razvijaju tehnološke platforme i povećava obim razmene informacija. U Yettelu neprestano unapređujemo bezbednosne prakse kako bismo odgovorili na sve sofisticiranije sajber pretnje i osigurali visok stepen otpornosti naše mreže.

Transparentnost u načinu obrade podataka i poštovanje prava korisnika su osnova naše strategije privatnosti. Pored tehničke zaštite, jednako je važno da korisnici razumeju kako i zašto se njihovi podaci obrađuju, kao i koja su njihova prava u tom procesu. Tokom 2024. dodatno smo osnažili interne procese obuke, sa posebnim fokusom na kolege u maloprodaji, kontakt centru i novozaposlene, kako bi se važnost zaštite podataka integrisala u svakodnevni rad od samog početka.

Usklađenost sa zakonskim i regulatornim okvirima nije samo obaveza već i ključna komponenta očuvanja poverenja korisnika. Nastavljamo da razvijamo kompleksne mehanizme za upravljanje rizicima i bezbednosnim incidentima, a posebno imajući u vidu da tehnologije poput baznih stanica i mobilnih telefona koriste radiofrekventno elektromagnetno polje (RF-EMF) za komunikaciju. U Yettelu izuzetno vodimo računa o bezbednosti i zdravlju korisnika i društva u kome poslujemo.

Naš pristup:

Sajber bezbednost i zaštita podataka su od vitalnog značaja za kontinuitet poslovanja. Da bi zaštitilo poslovanje i održalo poverenje korisnika, Yettel kontinuirano jača svoje mere zaštite podataka i otpornost mreže protiv sajber kriminala.

Yettel sprovodi politiku zaštite podataka u skladu sa međunarodnim standardima, uključujući ISO 27001:2013, ISO 27791, COBIT i druge relevantne okvire. Koristimo savremene metode zaštite kao što su enkripcija, anonimizacija i pseudonimizacija kako bismo osigurali sigurnost podataka u tranzitu i u mirovanju.

Naš tim uključuje Službenika za zaštitu podataka i specijalizovane jedinice koje nadgledaju bezbednosne procese, zaštitu od prevara i usklađenost sa zakonima. Naš sistem za upravljanje bezbednošću informacija sertifikovan je prema standardu ISO 27001, a 2022. godine, sistem za upravljanje privatnošću podataka postao je sertifikovan prema standardu ISO 27701. Uložili smo i u najsavremeniji softver za privatnost podataka koji se koristi za otkrivanje i održavanje evidencije obrade, u skladu sa zahtevom koji propisuje Zakon o zaštiti podataka o ličnosti.

Angažovanje:

Promovišemo organizacionu kulturu koja podrazumeva visok nivo svesti o sajber bezbednosti i važnosti zaštite podataka među zaposlenima i korisnicima. Edukacija, preventivne kampanje i kontinuirano informisanje korisnika ključni su za očuvanje poverenja i bezbednog digitalnog okruženja. Naš pristup rukovanju i čuvanju ličnih podataka korisnika zasnovan je na punoj transparentnosti. Pružamo jasne informacije korisnicima o tome kako se njihovi podaci obrađuju, kako mogu da im pristupe i njima upravljaju.

Podsticanjem kulture bezbednosti kroz obuku zaposlenih, kampanje podizanja svesti o fišing (eng. phishing) rizicima i socijalnom inženjeringu, redovno testiranje i internu komunikaciju, Yettel jača otpornost svoje radne snage i infrastrukture na sajber rizike. Svi zaposleni obavezni su da redovno pohađaju obuke iz sajber bezbednosti, zaštite i privatnosti. Yettel takođe sprovodi niz inicijativa za podizanje svesti o sajber bezbednosti među svojim klijentima. Nedavne

statistike pokazuju značajan porast broja i složenosti lažnih aktivnosti usmerenih na korisnike interneta i telekomunikacione mreže. Najčešće pretnje uključuju zlonamerni softver i fišing (eng. phishing) napade koji se isporučuju putem elektronske pošte ili SMS-a, koji navode pojedince da kliknu na linkove koji vode do nezaštićenih stranica dizajniranih za izvlačenje osetljivih informacija. Da bi podržao klijente u zaštiti njihovih podataka, Yettel nudi prilagođene sisteme za obezbeđivanje mobilnih uređaja, računara i korporativnih mreža.

Pored digitalne sigurnosti, posvećeni smo i pitanjima fizičkog zdravlja u vezi sa korišćenjem telekomunikacione opreme. Prilikom planiranja i izgradnje novih baznih stanica (BTS), vodimo dijalog sa vlasnicima imovine i lokalnim zajednicama, pružajući informacije o potencijalnim rizicima i merama koje preduzimamo radi njihove minimizacije. Naš cilj je da kroz otvorenu komunikaciju obezbedimo transparentnost i gradimo poverenje u svakoj zajednici u kojoj poslujemo.



Yettelov cilj je da korisnici budu bezbedni u stvarnom i digitalnom svetu:

U saradnji sa Gorskom službom spasavanja Srbije mapirali smo i obeležili planinarske i biciklističke staze širom Srbije, čime smo ih digitalizovali i učinili lako dostupnim svima. Staze su deo Yettel aplikacije i nalaze se u sekciji pod nazivom „Yettel Zelene staze“ i podeljene su na lake, srednje i teške. Svaka staza sadrži informacije o dužini, trajanju, nadmorskoj visini, vrsti terena, atrakcijama, kao i zanimljivosti o lokalitetu i fotografije. Integracija sa Google Maps omogućava navigaciju do i duž staza. U slučaju povrede ili odstupanja od staze, korisnici mogu brzo i jednostavno putem aplikacije da pozovu broj Gorskog službe spasavanja.

Safe Net:

Od kada smo 2022. godine uveli rešenje za bezbedno surfovanje Internetom - Safe Net, 30% naših korisnika koristi ovu uslugu. Dok korisnici surfuju Internetom u Yettel mreži, Safe Net identifikuje i blokira zlonamerne internet stranice i štiti ih od internet prevara koje imaju za cilj krađu ličnih ili finansijskih podataka. Pored zaštite od uobičajenih sajber pretnji, Safe Net nudi kontrolu pristupa sadržaju za specifične kategorije poput društvenih mreža, neprimerenog sadržaja, igara i potencijalno opasnih sajtova. Ovo je posebno korisno za roditelje koji žele da zaštite svoju decu od nepoželjnih sadržaja.



Akcije:

Sajber bezbednost i otpornost infrastrukture

Kroz kontinuiranu edukaciju zaposlenih i širenje svesti o sajber rizicima, gradimo kulturu bezbednosti unutar kompanije. Zaposleni redovno prolaze obuke iz oblasti informacione bezbednosti, uključujući teme poput prepoznavanja fišing (eng. phishing) kampanja i drugih metoda socijalnog inženjeringa. Redovne provere i interni testovi doprinose jačanju otpornosti naše infrastrukture na sve kompleksnije sajber pretnje, dok proaktivnim pristupom razvijamo preventivne bezbednosne prakse.

Zaštita podataka i mehanizmi prijavljivanja

Postavili smo jasne mehanizme za prijavu žalbi, kako za korisnike putem korisničke podrške i veb-formi, tako i za zaposlene, kojima je na raspolaganju posebna interna linija. Svi prigovori, nalazi i preporuke se evidentiraju i rešavaju u skladu sa internim procedurama. Beležimo sve aktivnosti obrade podataka i prijavljujemo incidente koji ugrožavaju privatnost, u skladu sa propisima i internim politikama, uključujući politiku zaštite podataka i redovne revizije.

Elektromagnetna zračenja i zdravlje zajednice

Vodimo računa o bezbednosti i zdravlju zajednice u kojoj posluje i pridržavamo se zakonskih ograničenja u vezi sa elektromagnetnim zračenjem. Bazne stanice i mobilni uređaji koriste radiofrekventna polja (RF-EMF)

za komunikaciju, a istraživanja potvrđuju da nivoi koje generišu mobilne tehnologije propisane od strane Međunarodne komisije za zaštitu od nejonizujućeg zračenja (eng. International Commission of Non-Ionizing Radiation Protection - ICNIRP) ne predstavljaju pretnju po ljudsko zdravlje. Ove smernice uključuju značajne bezbednosne granice za zaštitu zaposlenih i javnosti. Naše poslovne aktivnosti su u potpunosti usklađene sa smernicama koje je postavila ICNIRP, nezavisno savetodavno telo koje sarađuje sa Svetskom zdravstvenom organizacijom (eng. World Health Organization - WHO). Mobilni uređaji koji se prodaju kroz naš maloprodajni portfolio moraju biti u skladu sa strogim zdravstvenim i bezbednosnim standardima, i uz poštovanje svih nacionalnih i lokalnih propisa. Proizvođači i uvoznici moraju testirati i dokazati da mobilni telefoni ispunjavaju sve zahteve EU direktiva pre nego što budu pušteni na tržište.

Tokom perioda izveštavanja, unutar Yettel mreže nisu zabeleženi incidenti koji bi uticali na usluge mreže.

Usklađenost sa zakonima i regulatorni okvir

Sve naše aktivnosti sprovode se u skladu sa zahtevima domaće regulative: Zakonom o zaštiti od nejonizujućeg zračenja, Zakonom o proceni uticaja na životnu sredinu i Zakonom o elektronskim komunikacijama. U zonama povećane osetljivosti (sve urbane zone: stambena naselja, poslovni prostori, javne institucije itd.) nivoi elektromagnetnog zračenja (EMF) moraju biti manji od

10% u odnosu na dozvoljeni nivo, kako je inače i propisano regulativom.

U većini slučajeva (tj. u svim slučajevima sa zonama povećane osetljivosti), operator je dužan da dostavi Izveštaj o proceni uticaja na životnu sredinu koji priprema ovlašćeni treći entitet Sekretarijatu za životnu sredinu lokalne samouprave. Na osnovu rezultata procene, izdaje se ekološka dozvola i operator može da podnese zahtev za individualnu licencu za korišćenje radio frekvencija, koja je u nadležnosti Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge (RATEL). Oba tipa dozvola (ekološka i spektarska) izdaju se u skladu sa ograničenjima (vezano za poziciju, snagu, nivo EMF, itd.) navedenim u Izveštaju o proceni uticaja na životnu sredinu.

Praćenje i merenje nivoa zračenja obavlja kompanija CETIN Srbija, koja posluje u skladu sa Zakonom o zaštiti od nejonizujućeg zračenja, Zakonom o proceni uticaja na životnu sredinu i Zakonom o elektronskim komunikacijama (uključujući relevantne podzakonske akte). S obzirom na to da su domaći propisi stroži od ICNIRP smernica, ne uvodimo dodatne dobrovoljne kodekse ili standarde.

Stabilnost mreže

Tokom izveštajnog perioda, u okviru Yettel mreže nije bilo incidenata koji bi narušili dostupnost ili kvalitet usluga. Pružanje usluga i postavljanje infrastrukture obavlja se u skladu sa ekološkim propisima i urbanističkim planovima.

4.3. Tehnologija za održivu budućnost (S4-2)

Zašto je važno

Telekomunikacioni sektor igra ključnu ulogu u razvoju tehnoloških rešenja koja doprinose održivosti za pojedince, kompanije, ali i širu zajednicu. Uvođenjem inovacija kao što su veštačka inteligencija (AI) i Internet stvari (IoT), unapređujemo kvalitet usluga, povećavamo operativnu efikasnost i smanjujemo negativan uticaj na životnu sredinu. Širenjem pristupa fiksnim i mobilnim mrežama pomažemo u premošćivanju digitalnog jaza, smanjenju nejednakosti i promovisanju inkluzivne povezanosti. Zalažemo se za obezbeđivanje pouzdanog i univerzalnog pristupa informacionim i komunikacionim tehnologijama - koje se sada sve više priznaju kao osnovna prava. Ovi naponi podržavaju ne samo kontinuitet osnovnih usluga, već i pokreću socijalnu inkluziju, ekonomski razvoj i tehnološki napredak, što podjednako koristi pojedincima i zajednicama. Sistemi kojima upravljamo su od suštinskog značaja za funkcionisanje društva. Prekid, bilo od sajber pretnji, ekstremnih vremenskih prilika ili drugih rizika, mogu značajno uticati na poslovanje i ograničiti pristup vitalnim uslugama za javne institucije i privatna preduzeća koja zavise od naše povezanosti. Obezbeđivanje otpornosti i bezbednosti ovih mreža je stoga od ključnog značaja za održavanje kontinuiteta usluga i podršku društvenoj stabilnosti. Digitalizacija korisničke podrške, prelazak sa fizičkih na onlajn kanale, omogućava bržu, dostupniju i personalizovaniju komunikaciju sa korisnicima. Ovaj pristup ne donosi samo pogodnosti za korisnike, već i značajne ekološke i poslovne koristi: manju potrošnju papira, smanjene emisije povezane s radom prodajnih objekata i putovanjima, kao i uštedu resursa za kompanije. Internet stvari je mreža međusobno povezanih pametnih uređaja koja transformiše način na koji radimo, komuniciramo i upravljamo uslugama. Telekomunikacione kompanije imaju ključnu ulogu u razvoju pametnih gradova, jer obezbeđuju infrastrukturu za povezivanje IoT uređaja koji omogućavaju efikasnije upravljanje saobraćajem, pametne komunalne usluge i napredna rešenja u oblasti javne bezbednosti. Kako se IoT i AI tehnologije dalje razvijaju, otvaraju se nove mogućnosti za stvaranje pametnijeg, povezanijeg i održivijeg društva, a telekomunikacioni sektor je u samom centru tih promena.

Naš pristup

e& PPF Telekom Grupa smatra inovacije i digitalnu tehnologiju ključnim za svoj razvoj. Različite aktivnosti, poput doslednog izveštavanja o ključnim indikatorima performansa (KPI) u vezi sa digitalizacijom poslovanja, novi proizvodi ili usluge prvo se testiraju u jednoj zemlji, a ako ostvare željene rezultate, brzo se primenjuju u drugim kompanijama u okviru Grupe, pa tako i u Yettelu. Da bi podržala kontinuirano pružanje usluga, Grupa je implementirala standardizovani okvir za upravljanje kontinuitetom poslovanja. Ovaj okvir daje prioritet proceni rizika, redundantnosti mreže, oporavku od katastrofe, sajber bezbednosti, usklađenosti sa propisima i kontinuitetu radne snage. To uključuje identifikaciju kritičnih usluga, uspostavljanje mogućnosti oporavka od katastrofe i pripremu za vanredne situacije kroz jasne komunikacijske protokole i redovno testiranje. Pored toga, rastući broj sajber pretnji zahteva snažne mere sajber bezbednosti za zaštitu od neovlašćenog pristupa, kršenja podataka i napada koji bi mogli ugroziti integritet i dostupnost naše mreže. Strategija sajber bezbednosti na nivou Grupe uključuje napredne bezbednosne mogućnosti, redovne revizije sistema i obuku za podizanje svesti zaposlenih. Kombinujući preventivne i odgovorne mere sa jakim sajber odbranom, obezbeđujemo neprekidne usluge i održavanje povezanosti neophodne za društvene i ekonomske aktivnosti.

Angažovanje

U vremenima kada se društva, preduzeća i pojedinci visoko oslanjaju na tehnologiju u svakodnevnim aktivnostima, najvažnije za kompaniju koja pruža usluge povezivanja jeste da obezbedi pristup pouzdanim pristupačnim i bezbednim uslugama za sve. Yettel je ponosan što je 98% ukupne populacije u Srbiji pokriveno 4G mrežom. Na kraju, cela e& PPF Telekom Grupa teži uspostavljanju usluga povezivanja zasnovanih na 5G tehnologiji. U saradnji sa CETIN Srbija, Yettel deli ovu ambiciju. Iako trenutno u Srbiji ne postoji pokrivenost 5G mrežom, Yettel je prvi telekomunikacioni operator koji je još 2019. godine lansirao 5G testno okruženje u zemlji i nastavlja da podržava razvoj ove tehnologije:

- Yettel razvija napredne jezičke modele za unapređenje korisničkog servisa i automatizaciju procesa. Yettel aplikacija, sa preko 1,3 miliona aktivnih korisnika, omogućava jednostavno plaćanje računa, promenu paketa i pristup raznim uslugama, uključujući plaćanje parkinga i gradskog prevoza u Srbiji.
- Sestu godinu zaredom, Yettel nosi priznanje za najbolji kvalitet mobilne mreže „Najbolji na testu“ (eng. „Best in test“), koje dodeljuje međunarodna tehnološka kompanija UMLAUT. Na poslednjoj uporednoj analizi (benchmarking) od strane međunarodne tehnološke kompanije UMLAUT, Yettel je dobio dva priznanja: najbolju mobilnu mrežu i najbolji kućni internet. UMLAUT je sproveo nezavisna testiranja na teritoriji Republike Srbije u periodu od oktobra 2023. do marta 2024. godine. Na osnovu dobijenih podataka, Yettel mreža je ostvario najviše ukupne rezultate na testu mobilne mreže sa najboljim individualnim rezultatom u kategoriji pokrivenosti mobilnim internetom. Istovremeno, dobio je najviše ukupne rezultate na testu kućnog Interneta sa najboljim pojedinačnim rezultatima u kategorijama stope otpreme podataka i latencije.

% Populacije pokrivene sa 4G:

97%	2022
97%	2023
98%	2024

- International Customer Experience Awards - iCEX24 - Yettel je učestvovao na međunarodnom takmičenju i osvojio dve srebrne medalje za najbolji program učenja i razvoja i najbolju digitalnu transformaciju.

Nagrada za najbolji program učenja i razvoja fokusira se na poboljšanje korisničkog iskustva poboljšanjem modela koji pomaže zaposlenima da lako prođu kroz obuku i poboljšaju svoje veštine na vrhunskoj platformi kroz učenje i razvoj na nov i inovativan način. brAln platforma i Liga prodajnih kompetencija odražavaju posvećenost Yettela zadovoljavanju potreba zaposlenih i kupaca na prvoj liniji. Oni pokazuju posvećenost kompanije poboljšanju iskustava zaposlenih i kupaca dok pripremaju prodajne talente za digitalnu budućnost.

Nagrada za najbolju digitalnu transformaciju fokusira se na poboljšanje iskustva kroz poboljšanje aplikacija i usluga koje se pružaju korisnicima. Nagrađen je program „Yettel Digital Care“, u okviru kojeg je uvedeno 16 digitalnih inicijativa u cilju poboljšanja mogućnosti samopomoći Yettel aplikacije. Ukorenjene u dubokom razumevanju potreba kupaca u različitim fazama njihovog životnog ciklusa, ove funkcije se bave različitim situacijama koje često dovode do toga da korisnici traže podršku. Kroz ovu inicijativu, skoro 80% svih poziva je uspešno rešeno.

Akcije

Yettel i Yettel Banka omogućili potpisivanje ugovora bez papira

Yettel je postao prva telekomunikaciona kompanija u Srbiji koja je omogućila potpisivanje ugovora bez papira, dok je Yettel Bank omogućila korisnicima da digitalno potpisuju dokumentaciju za kredite bez kamate za kupovinu mobilnih uređaja. U Yettel prodavnicama, korisnici Yettela i Yettel Banke sada na samo tri mesta ostavljaju svoj potpis za određene transakcije, dok su ranije to morali da učine na čak 16 mesta. Iz prodavnice izlaze bez papirnih dokumenata, jer su svi potpisani dokumenti dostupni digitalno u aplikacijama Yettela i Yettel Banke. Na ovaj način, Yettel želi da postigne cilj da smanji upotrebu papira za više od 90 odsto, kao i da značajno pojednostavi sam proces potpisivanja ugovora za korisnike.



Održivi saobraćaj - Dostupne opcije u okviru Yettel aplikacije

U Yettelu razumemo značaj primene održivog pristupa na sve aspekte poslovanja i društva. Integracijom opcija za plaćanje parkinga i gradskog prevoza u našu Yettel aplikaciju, pravimo korake ka održivijoj budućnosti. U aplikaciji, Yettel korisnici mogu da u realnom vremenu dobiju informaciju o parking i autobuskim zonama i cenama. Karte je moguće kupiti za gradski prevoz u Beogradu, dok je uslugom slanja poruka za parking pokriveno 45 gradova i opština.

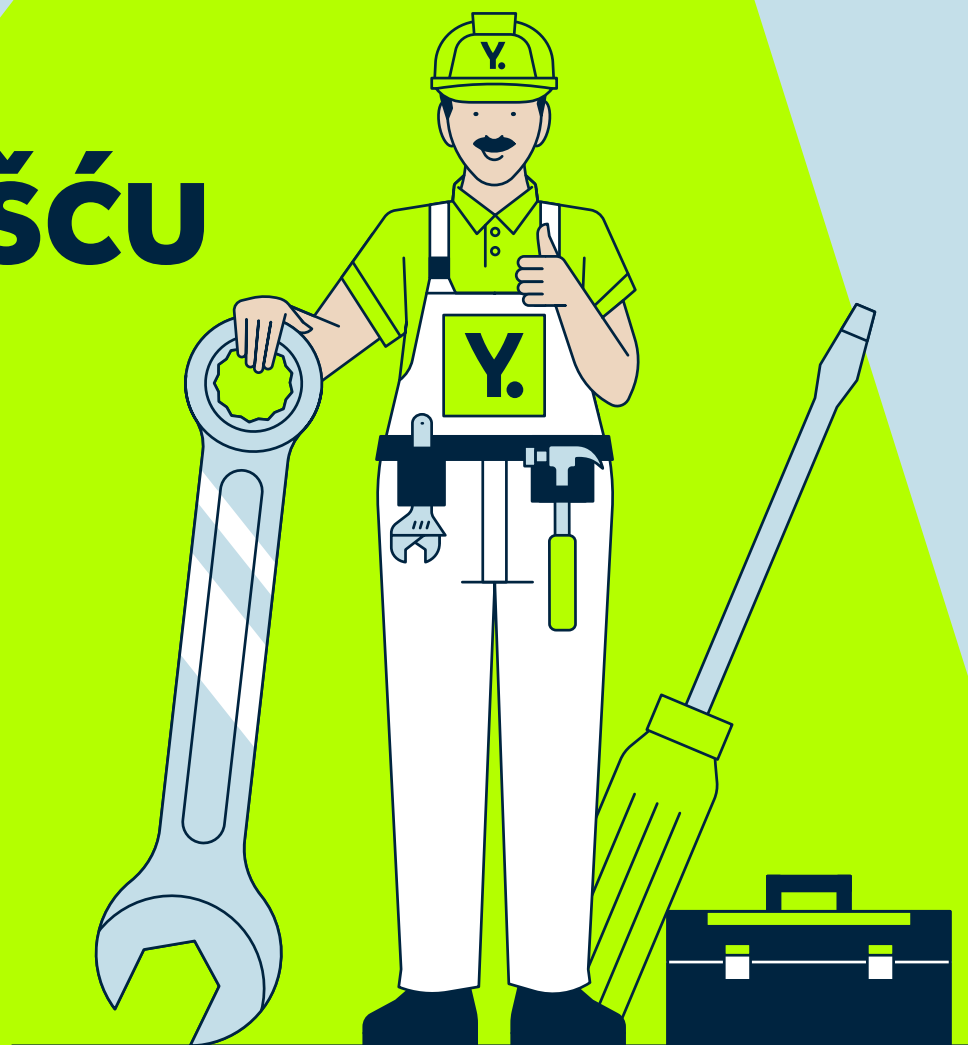
Gledajući unapred, posvećeni smo proširenju naših usluga plaćanja parkinga putem Yettel aplikacije na sve gradove, opštine i zone širom zemlje gde se naplaćuje parking.. U 2024. godini, 1,3 miliona ljudi koristilo je Yettel aplikaciju svakog meseca, a više od 300.000 ljudi svaki mesec.

Dodatne opcije koje su na raspolaganju u okviru Yettel aplikacije:

- 1. Plaćanje računa ili parkiranja** putem aplikacije bez ikakvih dodatnih naknada. Osim toga, korisnici mogu da pregledaju podatke o računu, promene paket ili da pošalju dopunu.
- 2. Yettel Shopping** - platforma za popuste kod odabranih partnera, koja koristi naprednu analitiku za predlaganje personalizovanih ponuda, što olakšava uštedu novca i vremena prilikom kupovine.
- 3. Yettel Zelene staze** - sekcija sa obeleženim biciklističkim i pešačkim stazama, gde se mogu pronaći podaci o 63 pešačke i 19 biciklističkih staza u Srbiji, omogućavajući brži i lakši pristup svim informacijama, uključujući dužinu staza, vreme potrebno za prelazak, nadmorsku visinu, zanimljive tačke i mnoge druge korisne informacije. Aplikacija Google Maps takođe je ugrađena u Yettel Zelene staze, što olakšava navigaciju planinarskim i biciklističkim lokacijama i duž same staze. U slučaju nesreće ili skretanja sa staze, u aplikaciji se nalazi SOS dugme, putem kojeg korisnici mogu pozvati hitnu službu ili najbližu lokalnu stanicu Gorskog službe spašavanja.
- 4. Yettel Petak** - Yettel je za svoje postpejd i pripejd korisnike fizička lica pripremio „Yettel petak“. Klikom na naznačeno mesto korisnici mogu da dobiju besplatan telefon, pametni sat, gigabajte, još neta za aplikacije, minute, ili popuste na telefone i dodatnu opremu, a pored toga, tu su i pokloni naših partnera.
- 5. Eco Bonus** - digitalna usluga koja omogućava korisnicima da u njihovo ime odobre reciklažu plastičnog i papirnog otpada koji proizvedu kao građani Srbije.
- 6. Safe Net**- rešenje za bezbedno korišćenje Interneta. Dok korisnici surfuju Internetom u mreži Yettel, Safe Net identifikuje i blokira zlonamerne veb lokacije i štiti ih od internet prevara koje imaju za cilj krađu ličnih ili finansijskih podataka. Yettel aplikacija je najbolje ocenjena domaća aplikacija iz telekomunikacionog sektora na Google App Store-u.

5. TRANSPARENTNOST:

Postupanje sa
transparentnošću
i integritetom



NAŠ FOKUS: (IRO-1, SBM-3)

Teme iz oblasti poslovnog ponašanja, uključujući korporativnu kulturu, zaštitu uzbunjivača, političko angažovanje, upravljanje odnosima sa dobavljačima (uključujući prakse plaćanja), kao i borbu protiv korupcije, mita i pranja novca, prepoznate su kao materijalne za našu kompaniju. Ove teme mogu imati značajne posledice po integritet našeg poslovanja, reputaciju, usklađenost sa zakonskom regulativom i poverenje zainteresovanih strana, i to na kratkoročni, srednjoročni i dugoročni rok.

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

NAŠI CILJEVI:

- Razviti i pokrenuti onlajn obuku dobavljača o održivosti;
- Razviti i pokrenuti obaveznu obuku o održivosti za sve nove zaposlene;
- Obezbediti ESG obuku za osvežavanje znanja svim zaposlenima, uključujući ciljane sesije za menadžment, najmanje jednom u dve godine.

Tabela 21: Ciljevi iz 2023. i 2024. godine

2023.	Ispunjenost
Upravljanje poslovanjem etički, transparentno i sa integritetom, u skladu sa zakonima	Ispunjen
Usklađenost sa strategijom održivosti e& PPF Grupe	Ispunjen i dugoročan cilj
Uspostavljen plan o usaglašavanju dobavljača sa kriterijumima održivog razvoja, uključujući ekološka, pravna i pitanja ljudskih prava do kraja 2024. godine	Ispunjen
Obuka o održivosti - učešće 100% izvršnog menadžmenta	Ispunjen
Obuka o održivosti - učešće 50% zaposlenih	Ispunjen

2024.	Rok
Razviti i pokrenuti onlajn obuku dobavljača o održivosti	2025.
Razviti i pokrenuti obaveznu obuku o održivosti za sve nove zaposlene	Dugoročan cilj
Obezbediti ESG obuku za osvežavanje znanja svim zaposlenima, uključujući ciljane sesije za menadžment, najmanje jednom u dve godine	Tekući



5.1 Korporativno upravljanje: (GOV-1, G1-1, G1-2, G1-3, G1-5)

Dobro uspostavljeno korporativno upravljanje predstavlja osnovu održivog poslovanja i odgovornog odnosa prema regulatornim, etičkim i društvenim zahtevima. Yettel kroz jasnu strukturu upravljanja, uključivanje zainteresovanih strana i efikasne mehanizme za prigovore, obezbeđuje otvoren dijalog i kontinuirano unapređenje poslovanja. Suzbijanje neetičkog i nelegalnog ponašanja unutar organizacije i kroz lanac snabdevanja doprinosi očuvanju ljudskih prava, zaštiti životne sredine i jačanju poverenja javnosti, čime se smanjuju reputacioni i pravni rizici.

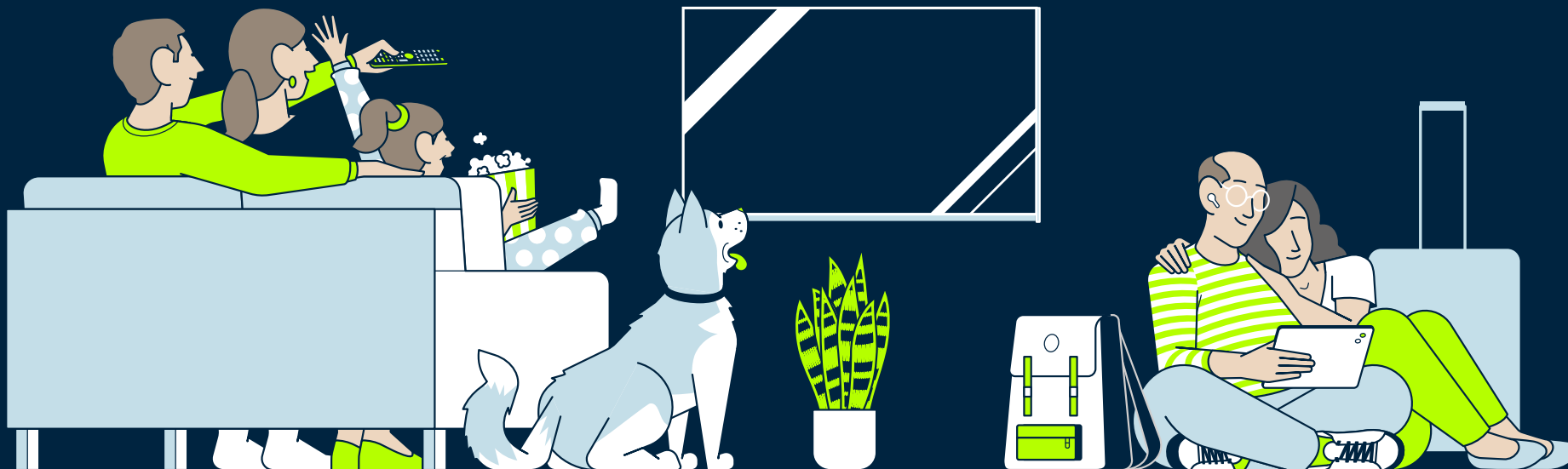
5.1.1. Vlasništvo

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. Kompanija je 1. marta 2022. godine promenila ime (Telenor) i nastavila da posluje pod poslovnim imenom Yettel. Od 3. avgusta 2018. godine, kompanija Yettel u Srbiji u vlasništvu je kompanije PPF TMT BIDCO 1 B.V. Kompanija PPF TMT BIDCO 1 B.V. je u stopostotnom vlasništvu kompanije PPF Telecom Group B.V. osnovane 16. oktobra 2013. godine kao društvo sa ograničenom odgovornošću u skladu sa zakonima Holandije. Generalni direktor kompanije Yettel u Srbiji je član izvršnog menadžmenta, koji pruža podršku Upravnom odboru društva e& PPF Telecom Group B.V. u izvršnim poslovima.

5.1.2. Lokalni pristup upravljanju pitanjima u oblasti ESG (GOV-1)

Yettel upravlja temama zaštite životne sredine, društvene odgovornosti i korporativnog upravljanja (ESG) 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 održivog poslovanja uspostavljena je na nivou e& PPF Telekom Grupe i integrisana lokalno u naše redovne poslovne procese, a da bismo obezbedili preuzimanje i adekvatno upravljanje delegiranih odgovornosti, neophodan nam je snažan pristup upravljanju ESG temama. Sve strateške odluke o održivosti predmet su internih diskusija i usvajaju ih menadžeri svakog sektora, ESG tim i na kraju generalni direktor. U okviru ESG tima postoje ESG menadžer i ESG ekspert koji su odgovorni za međusektorsku koordinaciju ESG

projekata i inicijativa. Pored njih, u svakom sektoru postoje zaposleni koji su zaduženi za prikupljanje relevantnih podataka u vezi sa ESG temama, a koji imaju odgovornost da implementiraju strategiju održivosti u skladu sa svojim nadležnostima. Ti zaposleni odgovaraju ESG menadžeru. Pored toga, Pravna služba i Služba korporativnih komunikacija imaju funkciju podrške celokupnom procesu. Da bismo integrisali strategiju održivosti u srž organizacije, uveli smo obuku o održivosti za sve zaposlene, sa ciljem da se postigne 100% učešća na nivou višeg menadžmenta i najmanje 50% učešća zaposlenih u 2023. godini. Do kraja 2024. godine, postigli smo 100% učešća na nivou višeg menadžmenta i 61% učešća zaposlenih. Na taj način je postignut cilj iz 2023. godine.



5.1.3. Poslovna etika i integritet: (G1-1, G1-2, G1-3, G1-5)

PPF Grupa - bivša krajnja matična kompanija i sadašnji značajni manjinski akcionar - usvojila je Program korporativne usklađenosti PPF Grupe, koji je usvojila Grupa. Ovaj program propisuje osnovne principe i pravila ponašanja kako za zaposlene u Grupi, tako i za spoljne saradnike, kao što su izvođači radova i poslovni partneri. Program Uspostavlja mehanizme za praćenje usklađenosti i korektivne mere kada se identifikuju nedostaci, neetičko ponašanje ili nezakonito ponašanje. Ključna komponenta Programa korporativne usklađenosti Grupe je Etički kodeks Grupe, koji se, između ostalog, bavi zaštitom ljudskih prava i sprečavanjem korupcije u svim aktivnostima Grupe. Program se sprovodi u svim kompanijama Grupe kroz interne politike i procese.

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

Svi zaposleni i spoljni saradnici su dužni da prijave, bez nepotrebnog odlaganja i u skladu sa utvrđenim organizacionim pravilima, svaki pokušaj trećih lica da nepropisno utiču na njihove postupke, stavove ili odluke unutar Društva. Takvi pokušaji uključuju svako

ponašanje koje je u suprotnosti sa dobrim moralom ili principima poštenog poslovnog ponašanja. Slično tome, ako zaposleni ili spoljni saradnik postane svestan potencijalnog ili stvarnog koruptivnog čina, oni su dužni da ga odmah prijave istim kanalima.



Upravljanje rizicima

U kompaniji Yettel razvijen je sveobuhvatan sistem upravljanja rizicima koji pokriva sve materijalne aspekte poslovanja, kako bi se obezbedio kontinuitet u radu i spremnost u vanrednim okolnostima. Proces identifikacije i procene rizika sprovodi se kontinuirano kroz sve organizacione jedinice, pri čemu se analiziraju potencijalni finansijski efekti i verovatnoća njihovog nastanka. Najznačajniji operativni rizici vezani su za kapacitete i pouzdanost mreže, ključne poslovne sisteme i sajber bezbednost. Poseban tim izvršnih lica ima zadatak da dodatno unapredi otpornost organizacije na ovakve rizike. Kompanija striktno primenjuje Zakon o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije. Naš sistem upravljanja rizicima obuhvata ERM funkciju, specijalizovane alate i vodiče za zaposlene, kao i odbore za rizike na nivou menadžmenta, što svedoči o posvećenosti stalnom unapređenju praksi upravljanja rizicima u svakodnevnom operacijama i procesu odlučivanja. U dinamičnom i nepredvidivom poslovnom okruženju, prioritet nam je rano prepoznavanje rizika i pravovremeno reagovanje radi ublažavanja negativnih posledica.

Borba protiv mita i korupcije

Yettel posluje u skladu sa najvišim etičkim i profesionalnim standardima i odlučno se zalaže za borbu protiv svih oblika korupcije. Kodeks etičkog ponašanja i Politika o etici i usklađenosti sa zakonodavstvom predstavljaju osnovna dokumenta koja regulišu ovu oblast i dostupni su svim zaposlenima. Najmanje jednom godišnje sprovodimo aktivnosti usmerene na edukaciju i podizanje svesti zaposlenih o važnosti integriteta i sprečavanja koruptivnih radnji. Zaposleni mogu anonimno ili imenom prijaviti sumnje na etičke prekršaje ili nepravilnosti putem otvorenih komunikacionih kanala. Politika nulte tolerancije prema korupciji jasno je definisana kroz interne akte. Svi navodi o kršenju Kodeksa, bez obzira na to da li dolaze iznutra ili spolja, detaljno se razmatraju i tretiraju sa punom poverljivošću. Istrage sprovodi lice zaduženo za etiku i usklađenost, a po potrebi i druga nadležna tela unutar organizacije, u zavisnosti od prirode i ozbiljnosti slučaja. Edukacije iz oblasti etike i suzbijanja mita sprovode se kada za to postoji potreba. Takođe, uspostavljena je obaveza zaposlenih da prijave moguće sukobe interesa, koji se potom razmatraju od strane posebno formirane komisije. U saradnji sa eksternim partnerima primenjuje se standardna ugovorna klauzula koja definiše njihove obaveze u pogledu etičkog poslovanja.

U 2024. godini nije bilo osuđujućih presuda ili novčanih kazni izrečenih za kršenje zakona o borbi protiv korupcije i podmićivanja.

Ljudska prava i fer radni uslovi

Yettel se snažno zalaže za zaštitu, poštovanje i unapređenje osnovnih ljudskih prava svih lica sa kojima dolazimo u kontakt. Imamo jasan stav nulte tolerancije prema svakom obliku kršenja ljudskih prava, uključujući dečiji i prisilni rad, kao i trgovinu ljudima. Aktivno podržavamo prava žena i manjina i težimo sistemu pravičnog nagrađivanja, uz puno poštovanje prava zaposlenih na udruživanje i kolektivno pregovaranje.

Borba protiv svih oblika nasilja, odnosno zlostavljanja na radnom mestu

Naš cilj je stvaranje radnog ambijenta u kome dominiraju međusobno poštovanje, tolerancija i profesionalizam. Ne prihvatamo nijedan oblik nasilja ili uznemiravanja, uključujući diskriminaciju po osnovu pola, rase, vere, nacionalnosti, invaliditeta ili seksualne orijentacije. Svaki oblik neprimerenog ponašanja mora se odmah prijaviti nadležnim službama, odnosno direktnim rukovodiocima, ljudski resursi ili etički kanali za žalbe. Naša politika nalaže brzu reakciju na svaki slučaj kako bi svi zaposleni bili sigurni i zaštićeni.

Borba protiv diskriminacije

Radi edukacije menadžmenta i zaposlenih, kompanija organizuje obuke na temu prevencije diskriminacije. Uspostavljeni su mehanizmi za prijavu i rešavanje pritužbi, praćenje usklađenosti sa zakonima i zaštitu od mobinga, čime se omogućava sistemska borba protiv nejednakosti u radnom okruženju.

U 2024. godini nije bilo prijavljenih, odnosno utvrđenih slučajeva diskriminacije.

Način unutrašnjeg uzbuñivanja

Prilikom zapošljavanja, zaposleni dobijaju primerak Kodeksa etičkog ponašanja. Budući da Kodeks čini sastavni 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. Politika sadrži osnovne informacije, važeća pravila i procedure, ime i kontakt podaci lica ovlašćenog za prijem informacija, imejl adresa na koju se može prijaviti sumnja na povredu Kodeksa etičkog ponašanja (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 ispituje službenik nadležan za etička pitanja i usklađenost sa propisima i druga nadležna lica, odnosno jedinice unutar organizacije u zavisnosti od materijalnog značaja i složenosti svakog pojedinačnog slučaja. Ukoliko je sumnja opravdana, dokazni postupak se okončava, izriču se korektivne/ reaktivne zakonske mere, a ponekad i mere nadzora, koje uključuju, ali se ne ograničavaju na disciplinske mere, mere za unapređenje procesa utvrđivanja osnovnog uzroka, obuke i kampanje za podizanje svesti i druge srodne mere.



5.2. Naš lanac vrednosti (G1-2)

Mapiranje lanca vrednosti je proces kroz koji Yettel identifikuje ključne aktivnosti povezane sa svojim uslugama ili linijama proizvoda. Cilj ovog mapiranja je otkrivanje prilika za poboljšanje performansi i procena uticaja kompanije u oblastima kao što su nabavka, transport, razvoj, potrošnja i odlaganje iskorišćenih proizvoda. S obzirom na opsežnu i složenu prirodu lanca vrednosti telekomunikacija, koji uključuje stotine preduzeća, važno je temeljno razumeti ove činioce. Ekološki uticaj sektora telekomunikacija proizlazi iz različitih faza lanca vrednosti, uključujući ekstrakciju sirovina, obradu, proizvodnju i montažu elektronskih uređaja i opreme, pakovanje i transport. Takođe, faktor je i energija potrošena za rad mreža i korišćenje uređaja. Pored ekoloških, lanac vrednosti obuhvata i socijalna pitanja, kao što su zaštita ljudskih prava i pristup povezanosti i digitalnim uslugama. Odgovorno i transparentno poslovanje u skladu sa važećim zakonima i propisima je ključno, i spada pod oblast upravljanja, ali utiče i na ekološke i socijalne ishode.

Aktivnosti Yettela i njegovi odnosi sa drugim kompanijama ili pojedincima doprinose njegovom ukupnom ekološkom otisku. Naš pojednostavljeni lanac vrednosti sastoji se od tri ključne faze:

1. **Nabavka (eng. upstream)**
2. **Poslovne aktivnosti (sopstvene poslovne aktivnosti)**
3. **Korišćenje i odlaganje (eng. downstream).**

Kroz svaku fazu lanca vrednosti, Yettel se pridržava važećih zakona i propisa i posluje u skladu sa svojim Kodeksom ponašanja. CETIN Srbija je jedan od naših glavnih partnera. CETIN je lider u infrastrukturi telekomunikacija u Srbiji, upravljajući velikom mrežom sa 1.800 radio baznih stanica, 9.300 kilometara optičkih kablova i dva data centra. CETIN Srbija upravlja optičkom infrastrukturom koja obezbeđuje značajnu redundanciju na svim tačkama visoke koncentracije kroz prstenaste topologije u nacionalnoj okosnici (eng. backbone). Oni su ključna usluga za prenos podataka na međunarodnom nivou, radeći sa kompanijama e& PPF Telekom Grupe i mnogim drugim partnerima širom sveta. Mrežna infrastruktura je osnova poslovanja, usluga i iskustva korisnika CETIN-a. Investiranjem u najnovije tehnologije i unapređenjem svojih usluga i mrežne infrastrukture, CETIN obezbeđuje instalaciju i održavanje ključne opreme kao što su bazne stanice, čvorovi, centralne i mrežni kablovi. To garantuje neprekidnu funkcionalnost mreže, pouzdanost i povezanost, olakšavajući put ka digitalnoj transformaciji. Brza evolucija tehnologije zahteva kontinuirana unapređenja mreže i sistema CETIN-a, što zauzvrat generiše elektronski otpad. Međutim, napredak u tehnologiji, posebno uvođenje 5G, omogućava poboljšanja u energetskejoj efikasnosti, uprkos povećanju obima prenosa podataka i potrošnje energije.



5.3. O izveštaju

Izveštaj o održivosti za 2024. godinu pripremljen je zajedno sa našim finansijskim izveštajem. Ovaj izveštaj ističe posvećenost Yettela održivosti i stvaranju bolje budućnosti. Dajemo prioritet pitanjima životne sredine, društva i upravljanja, prepoznajući njihov značaj u ispunjavanju naše odgovornosti prema društvu i obezbeđivanju dugoročnog uspeha. Yettel, kao brend koji daje prioritet ljudima, spaja tehnologiju i povezanost sa jednostavnom misijom - da bude njihov partner u svetu tehnologije. Kao vodeća telekomunikaciona kompanija u Srbiji, planiramo da nastavimo da rastemo i razvijamo srpsko tržište tehnologijama novije generacije, koje su usmerene na stvaranje pozitivnog uticaja na društvo. Izveštaj sadrži osnovne podatke o kompaniji Yettel i njenom odnosu prema ekološkim i društvenim pitanjima, kao i informacije o strategiji održivog poslovanja koja će usmeriti naše napore i resurse ka oblastima unutar kojih možemo da ostvarimo najveći uticaj. Procena dvostruke materijalnosti, koja predstavlja osnovu ovog izveštaja o održivosti, pripremljena je 2024. godine u skladu sa zahtevima Evropskih standarda izveštavanja o održivosti (ESRS) i smernicama koje je izdala Savetodavna grupa za finansijsko izveštavanje Evrope (EFRAG), kako bi bila usklađena sa novom Direktivom EU o izveštavanju o održivosti korporacija (CSRD). Izveštaj o održivosti za 2024. godinu sadrži reference na ESRS i dodatno je prilagođen po strukturi, pruženim informacijama i terminologiji kao deo napretka Yettela ka ispunjavanju zahteva CSRD. Svi podaci uključeni u izveštaj procenjeni su kao materijalni. U skladu sa prelaznim odredbama ESRS, određene informacije o lancu vrednosti su izostavljene gde integritet podataka nije bio zadovoljavajući u trenutku izveštavanja. Kao deo e& PPF Telekom Grupe, naša kompanija blisko sarađuje sa članovima Grupe na definisanju ciljeva održivosti i obezbeđivanju njihove dosledne realizacije. Shodno tome, pri izradi ovog izveštaja rukovodili smo se Izveštajem o održivosti e& PPF Telekom Grupe za 2024. godinu, koji odražava rezultate osam operativnih telekomunikacionih i mrežnih provajdera u centralnoj i istočnoj Evropi, od kojih je jedan i Yettel. Metrike se obično izvode iz sistema podataka o procesima, merenja, proračuna i podataka o nabavci. Kontrole se sprovode kako bi se osigurala potpunost i tačnost prijavljenih informacija. Međutim, odsustvo univerzalno prihvaćenih standarda i praksi izveštavanja za određene podatke i obim izjave o održivosti može uneti neizvesnosti u ove informacije. Redovno revidiramo našu upotrebu procena i zaključaka zasnovanih na iskustvu, razvoju u izveštavanju o ESG i raznim drugim faktorima. Promene u procenama se uočavaju tokom postupka revidiranja i opisuju se u napomenama pored odgovarajuće metrike. Svi podaci o emisiji gasova

sa efektom staklene bašte (Opseg 1, 2 i 3) prijavljuju se u skladu sa Protokolom o gasovima sa efektom staklene bašte. Procene se koriste za izveštavanje o određenim podacima, kao što su emisije Opsega 3. Period izveštavanja za koji se dostavljaju informacije obuhvata period od 1. januara 2024. do 31. decembra 2024. godine i pokriva ceo lanac vrednosti kompanije Yettel. Poslovanja koja su prodata ili izdvojena tokom godine su isključena, osim ako nije drugačije navedeno. Podaci iz obustavljenih ili zatvorenih poslovnih aktivnosti uključeni su za deo izveštajnog perioda tokom kojeg su bile operativne, osim ako nije drugačije navedeno. U izveštaju su sadržane informacije o odnosu Uprave prema zaštiti životne sredine, društvenoj odgovornosti i korporativnom upravljanju, o osnovnim delatnostima kompanije, kao i o ukupnom napretku kompanije ostvarenom u 2024. godini. Nadalje, u izveštaju su sadržane i informacije o načinu na koji kompanija upravlja ovim pitanjima, opisuje se struktura pomenutih pitanja, i uspostavljene politike. U našim budućim izveštajima biće unapređen kvalitet i kvantitet objavljenih podataka, jer ćemo nastojati da dalje unapređujemo transparentnost rada. Uporedni podaci predstavljeni u ovom izveštaju preuzeti su bez korekcija iz prethodno objavljenih izveštaja u skladu sa ESRS standardom. Pored izjava o činjenicama, ovaj izveštaj sadrži određene izjave o budućim očekivanjima, uključujući, ali ne ograničavajući se na, one koje se odnose na finansijski položaj, poslovnu strategiju, planove menadžmenta i ciljeve za buduće poslovanje Yettela. Ove izjave o budućim očekivanjima uključuju poznate i nepoznate rizike, neizvesnosti i druge faktore koji mogu uzrokovati da stvarni rezultati industrije Yettela, performanse ili dostignuća materijalno odstupaju od izraženih ili impliciranih. Faktori koji utiču na ove razlike uključuju, između ostalog, globalne socio-demografske i ekonomske trendove, uslove povezane sa klimom, zakonodavne i regulatorne promene, ali i nepredviđene događaje. Ove izjave o budućim očekivanjima su procenjene na brojnim pretpostavkama o sadašnjim i budućim poslovnim strategijama Yettela i okruženju u kojem Yettel očekuje da posluje. Stoga su određene informacije u ovom izveštaju, vezane za ciljeve, namere ili očekivanja, podložne promenama, te ne može se dati garancija da će takvi ciljevi, namere ili očekivanja biti ispunjeni, odnosno da neće biti izmenjeni u budućnosti. Iz tog razloga, preporuka je da se prethodno navedeno uzme u obzir pri tumačenju izjava o budućim očekivanjima koja su navedena u Izveštaju, Izveštaj je sačinjen na engleskom i srpskom jeziku i objavljen je 6.11.2025. godine. Ako imate dodatna pitanja ili su vam potrebne dodatne informacije, slobodno nas kontaktirajte na esg@yettel.rs. Rado ćemo odgovoriti na sva pitanja koja imate u vezi sa našim Izveštajem.

6. Zahtevi za objavljivanje u ESRS pokriveni izjavama o održivosti

Tabele u nastavku prikazuju zahteve za objavljivanje u ESRS u ESRS 2 i standarde koji se smatraju materijalnim za Yettel i koji su informisali pripremu naših izjava o održivosti. Zahtevi za objavljivanje iz tematskih standarda E3, E4, S2 i S3 su isključeni jer su ispod naših pragova materijalnosti. Tabele služe kao navigacioni alat za lociranje specifičnih informacija za zahtev za objavljivanje u našim izjavama o održivosti. Ako određeni zahtevi za objavljivanje nemaju relevantne informacije ili se povezani podaci smatraju nematerijalnim, to je označeno sa "NA".

Tabela 22: Zahtevi za objavljivanje u ESRS pokriveni izjavama o održivosti

ESRS Standard	Opis	Stranica
ESRS 2	Opšta objavljivanja	
[BP-1]	Opšta osnova za pripremu izjave o održivosti	73
[BP-2]	Obelodanjivanja u vezi sa specifičnim okolnostima	73
[GOV-1]	Uloga administrativnih, upravljačkih i nadzornih tela	69
[GOV-2]	Informacije koje su pružene i pitanja održivosti koja su adresirana od strane administrativnih, upravljačkih i nadzornih tela	NA
[GOV-3]	Integracija performansi povezanih sa održivošću u sisteme podsticaja	NA
[GOV-4]	Izjava o dužnoj pažnji	NA
[GOV-5]	Upravljanje rizicima i interna kontrola nad izveštavanjem o održivosti	NA
[SBM-1]	Strategija, poslovni model i lanac vrednosti	8-9, 13, 72
[SBM-2]	Interesi i stavovi zainteresovanih strana - opšte	21-22
[SBM-3]	Materijalni uticaji, rizici i mogućnosti i njihova interakcija sa strategijom i poslovnim modelom	11, 19-20
[IRO-1]	Opis procesa za identifikaciju i procenu materijalnih uticaja, rizika i mogućnosti	19-20
[IRO-2]	Zahtevi za objavljivanje u ESRS pokriveni izjavom o održivosti preduzeća	74

ESRS Standard	Opis	Stranica
ESRS E1	Klimatske promene	
[GOV-3]	Integracija performansi povezanih sa održivošću u sisteme podsticaja	NA
[SBM-3]	Materijalni uticaji, rizici i mogućnosti i njihova interakcija sa strategijom i poslovnim modelom	27, 29
[IRO-1]	Opis procesa za identifikaciju i procenu materijalnih uticaja, rizika i mogućnosti povezanih sa klimom	19-20
[E1-1]	Plan tranzicije za ublažavanje klimatskih promena	33
[E1-2]	Politike povezane sa ublažavanjem i prilagođavanjem klimatskim promenama	28
[E1-3]	Akcije i resursi u vezi sa politikama klimatskih promena	28
[E1-4]	Ciljevi povezani sa ublažavanjem i prilagođavanjem klimatskim promenama	27
[E1-5]	Potrošnja energije i mešavina	30
[E1-6]	Bruto obuhvati 1, 2, 3 i ukupne emisije GHG	31-32
[E1-7]	Uklanjanje GHG i projekti ublažavanja GHG finansirani kroz kredite za ugljenik	NA
[E1-8]	Interno određivanje cene ugljenika	NA
[E1-9]	Očekivani finansijski efekti od materijalnih fizičkih i tranzicionih rizika i potencijalnih mogućnosti povezanih sa klimom	NA
ESRS E5	Cirkularna ekonomija	
[IRO-1]	Opis procesa za identifikaciju i procenu materijalne upotrebe resursa i uticaja, rizika i mogućnosti povezanih sa cirkularnom ekonomijom	19-20
[E5-1]	Politike povezane sa upotrebom resursa i cirkularnom ekonomijom	35

ESRS Standard	Opis	Stranica
[E5-2]	Akcije i resursi povezani sa upotrebom resursa i cirkularnom ekonomijom	35, 37-39
[E5-3]	Ciljevi povezani sa upotrebom resursa i cirkularnom ekonomijom	34
[E5-4]	Prilivi resursa	36
[E5-5]	Odlivi resursa	36
[E5-6]	Potencijalni finansijski efekti od upotrebe resursa i uticaja, rizika i mogućnosti povezanih sa cirkularnom ekonomijom	NA
ESRS S1	Vlastiti radnici	
[S1-SBM3]	Materijalni uticaji, rizici i mogućnosti i njihova interakcija sa strategijom i poslovnim modelom	42-43
[S1-1]	Politike povezane sa vlastitim radnicima	45-48
[S1-2]	Procesi za angažovanje sa vlastitim radnicima i predstavnicima radnika o uticajima	44, 47-49
[S1-3]	Procesi za remedijaciju negativnih uticaja i kanali za vlastite radnike da izraze zabrinutost	44, 47-49, 71
[S1-4]	Preduzimanje akcija na materijalne uticaje na vlastite radnike, pristupi upravljanju materijalnim rizicima i težnji materijalnim mogućnostima povezanim sa vlastitim radnicima, i efikasnost tih akcija	44-49
[S1-5]	Ciljevi povezani sa upravljanjem materijalnim negativnim uticajima, napredovanjem pozitivnih uticaja i upravljanjem materijalnim rizicima i mogućnostima	42
[S1-6]	Karakteristike zaposlenih u preduzeću	52-53
[S1-7]	Karakteristike nezaposlenih u vlastitim radnicima preduzeća	52
[S1-8]	Pokrivenost kolektivnim pregovaranjem i socijalni dijalog	43
[S1-9]	Metrike raznolikosti	47

ESRS Standard	Opis	Stranica
[S1-10]	Aдекватne plate	52
[S1-11]	Socijalna zaštita	52
[S1-12]	Osobe sa invaliditetom	NA
[S1-13]	Metrike obuke i razvoja veština	50
[S1-14]	Metrike zdravlja i bezbednosti	45
[S1-15]	Metrike ravnoteže između posla i privatnog života	45
[S1-16]	Metrike naknade (razlika u platama i ukupna naknada) - opšte	NA
ESRS S4	Potrošači i krajnji korisnici	
[S4-SBM3]	Materijalni uticaji, rizici i mogućnosti i njihova interakcija sa strategijom i poslovnim modelom	60-61, 63, 65
[S4-1]	Politike povezane sa potrošačima i krajnjim korisnicima	61, 63, 65
[S4-2]	Procesi za angažovanje sa potrošačima i krajnjim korisnicima o uticajima	61, 63, 65
[S4-3]	Procesi za remedijaciju negativnih uticaja i kanali za potrošače i krajnje korisnike da izraze zabrinutost	63, 64
[S4-4]	Preduzimanje akcija na materijalne uticaje na potrošače i krajnje korisnike pristupi upravljanju materijalnim rizicima i težnji	62, 64, 66
[S4-5]	Ciljevi povezani sa upravljanjem materijalnim negativnim uticajima, napredovanjem pozitivnih uticaja i upravljanjem materijalnim rizicima i mogućnostima (potrošači i krajnji korisnici)	60

ESRS Standard	Opis	Stranica
ESRS G1 Poslovno ponašanje	ESRS G1 Poslovno ponašanje	
[GOV-1]	Uloga administrativnih, nadzornih i upravljačkih tela	69
[IRO-1]	Opis procesa za identifikaciju i procenu materijalnih uticaja, rizika i mogućnosti	19-20
[G1-1]	Politike poslovnog ponašanja i korporativna kultura	70-71
[G1-2]	Upravljanje odnosima sa dobavljačima	72
[G1-3]	Prevenција i otkrivanje korupcije ili mita	70
[G1-4]	Incidenti korupcije ili mita NA	70
[G1-5]	Politički uticaj i lobističke aktivnosti	NA
[G1-6]	Prakse plaćanja	NA

Tabela ispod uključuje sve podatke koji proizlaze iz drugih EU propisa, kako je navedeno u ESRS 2 prilogu B, ukazujući gde se podaci mogu naći u našem izveštaju.

Tabela 23: Podaci koji proizlaze iz drugih EU propisa

Zahtev za objavljivanje	Podatak	Izveštaji o održivosti / Prilog	SFDR referenca	Referenca stub 3	Referenca regulacije o benchmarku	Referenca EU klimatskog zakona	Lokacija
ESRS 2							
ESRS 2 GOV-1	21 (d)	Raznolikost po polu u odboru	Broj indikatora 13 iz Tabele #1 Priloga 1		Komisija Delegirana uredba (EU) 2020/1816 (5), Prilog II		47
ESRS 2 GOV-1	21 (e)	Procenat nezavisnih članova odbora			Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II		NA
ESRS 2 GOV-4	30	Izjava o dužnoj pažnji	Broj indikatora 10 Tabela #3 Priloga 1				NA
ESRS 2 SBM-1	40 (d) i	Učešće u aktivnostima vezanim za fosilna goriva	Broj indikatora 4 Tabela #1 Priloga 1	Član 449a Uredba (EU) br. 575/2013; Komisija Izvršna Uredba (EU) 2022/2453 (6) Tabela 1: Kvalitativne informacije o ekološkom riziku i Tabela 2: Kvalitativne informacije o socijalnom riziku	Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II		NA
ESRS 2 SBM-1	40 (d) ii	Učešće u aktivnostima vezanim za hemijsku proizvodnju	Broj indikatora 9 Tabela #2 Priloga 1		Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II		NA
ESRS 2 SBM-1	40 (d) iii	Učešće u aktivnostima vezanim za kontroverzno oružje	Broj indikatora 14 Tabela #1 Priloga 1		Delegirana uredba (EU) 2020/1818 (7), Član 12(1) Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II		NA
ESRS 2 SBM-1	40 (d) iv	Učešće u aktivnostima vezanim za proizvodnju duvana			Delegirana uredba (EU) 2020/1818, Član 12(1) Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II		NA

Zahtev za objavljivanje	Podatak	Izveštaji o održivosti / Prilog	SFDR referenca	Referenca stub 3	Referenca regulacije o benchmarku	Referenca EU klimatskog zakona	Lokacija
ESRS E1							
ESRS E1-1	14	Plan tranzicije za dostizanje klimatske neutralnosti do 2050				Uredba (EU) 2021/1119, Član 2(1)	33
ESRS E1-1	16 (g)	Preduzeća isključena iz Paris-aligned Benchmarksa		Član 449a Uredba (EU) br. 575/2013; Komisija Izvršna Uredba (EU) 2022/2453 Šablon 1: Bankarska knjiga-Rizik promene klime tranzicija: Kreditni kvalitet izloženosti po sektoru, emisije i preostala zrelost	Delegirana uredba (EU) 2020/1818, Član 12.1 (d) do (g), i Član 12.2		NA
ESRS E1-4	34	Ciljevi smanjenja emisije GHG	Broj indikatora 4 Tabela #2 Priloga 1	Član 449a Uredba (EU) br. 575/2013; Komisija Izvršna Uredba (EU) 2022/2453 Šablon 3: Bankarska knjiga - Rizik tranzicije usled klimatskih promena: metrike usklađenosti	Delegirana uredba (EU) 2020/1818, Član 6		27
ESRS E1-5	38	Potrošnja energije iz fosilnih izvora	Broj indikatora 5 Tabela #1 i Broj indikatora 5 Tabela #2 Priloga 1				NA
ESRS E1-5	37	Potrošnja energije	Broj indikatora 5 Tabela #1 Priloga 1				30
ESRS E1-5	40-43	Intenzitet energije u sektorima visokog klimatskog uticaja	Broj indikatora 6 Tabela #1 Priloga 1				NA

Zahtev za objavljivanje	Podatak	Izveštaji o održivosti / Prilog	SFDR referenca	Referenca stub 3	Referenca regulacije o benchmarku	Referenca EU klimatskog zakona	Lokacija
ESRS E1-6	44	Ukupne emisije GHG (Scope 1, 2, 3)	Brojevi indikatora 1 i 2 Tabela #1 Priloga 1	Član 449a; Uredba (EU) br. 575/2013; Komisija Izvršna Uredba (EU) 2022/2453 Šablon 1: Bankarska knjiga - Rizik tranzicije usled klimatskih promena: Kreditni kvalitet izloženosti po sektoru, emisije i preostala zrelost	Delegirana uredba (EU) 2020/1818, Član 5(1), 6 i 8(1)		31
ESRS E1-6	53-55	Intenzitet emisija GHG	Broj indikatora 3 Tabela #1 Priloga 1	Član 449a Uredba (EU) br. 575/2013; Komisija Izvršna Uredba (EU) 2022/2453 Šablon 3: Bankarska knjiga - Rizik tranzicije usled klimatskih promena: metrike usklađenosti	Delegirana uredba (EU) 2020/1818, Član 8(1)		NA
ESRS E1-7	56	Uklanjanje GHG i ugljenični krediti				Uredba (EU) 2021/1119, Član 2(1)	NA
ESRS E1-9	66	Izloženost benchmark portfolija fizičkim klimatskim rizicima			Delegirana uredba (EU) 2020/1818, Prilog II Delegirana Uredba (EU) 2020/1816, Prilog II		NA
ESRS E1-9	66 (a); 66 (c)	Razlaganje monetarnih iznosa po akutnim i hroničnim fizičkim rizicima		Član 449a Uredba (EU) br. 575/2013; Komisija Izvršna Uredba (EU) 2022/2453 paragrafi 46 i 47; Šablon 5: Bankarska knjiga - Fizički rizik usled klimatskih promena: Izloženosti podložne fizičkom riziku.			NA

Zahtev za objavljivanje	Podatak	Izveštaji o održivosti / Prilog	SFDR referenca	Referenca stub 3	Referenca regulacije o benchmarku	Referenca EU klimatskog zakona	Lokacija
ESRS E1-9	67 (c)	Vrednost nekretnina po klasama energetske efikasnosti		Član 449a Uredba (EU) br. 575/2013; Komisija Izvršna Uredba (EU) 2022/2453 paragraf 34; Šablon 2: Bankarska knjiga -Rizik tranzicije usled klimatskih promena: Krediti obezbeđeni nepokretnom imovinom - Energetska efikasnost zaloga			NA
ESRS E1-9	69	Stepen izloženosti portfolija klimatskim prilikama			Delegirana uredba (EU) 2020/1818, Prilog II		NA
ESRS E2							
ESRS E2-4	28	Količina zagađivača iz Aneksa II E-PRTR regulative	Broj indikatora 8 Tabela #1 Priloga 1 Broj indikatora 2 Tabela #2 Priloga 1 Broj indikatora 1 Tabela #2 Priloga 1 Broj indikatora 3 Tabela #2 Priloga 1				NM
ESRS E3							
ESRS E3-1	9	Vodni i morski resursi	Broj indikatora 7 Tabela #2 Priloga 1				NM
ESRS E3-1	13	Politika posvećena morskim resursima	Broj indikatora 8 Tabela 2 Priloga 1				NM
ESRS E3-1	14	Održivi okeani i mora	Broj indikatora 12 Tabela #2 Priloga 1				NM

Zahtev za objavljivanje	Podatak	Izveštaji o održivosti / Prilog	SFDR referenca	Referenca stub 3	Referenca regulacije o benchmarku	Referenca EU klimatskog zakona	Lokacija
ESRS E3-4	28 (c)	Reciklirana i ponovo korišćena voda	Broj indikatora 6.2 Tabela #2 Priloga 1				NM
ESRS E3-4	29	Ukupna potrošnja vode u m3 po neto prihodima	Broj indikatora 6.1 Tabela #2 Priloga 1				NM
ESRS E4							
ESRS 2 - SBM 3 - E4	16 (a) i		Broj indikatora 7 Tabela #1 Priloga 1				NM
ESRS 2 - SBM 3 - E4	16 (b)		Broj indikatora 10 Tabela #2 Priloga 1				NM
ESRS 2 - SBM 3 - E4	16 (c)		Broj indikatora 14 Tabela #2 Priloga 1				NM
ESRS E4-2	24 (b)	Održive poljoprivredne prakse	Broj indikatora 11 Tabela #2 Priloga 1				NM
ESRS E4-2	24 (c)	Održive prakse vezane za mora i okeane	Broj indikatora 12 Tabela #2 Priloga 1				NM
ESRS E4-2	24 (d)	Politike za rešavanje problema deforestacije	Broj indikatora 15 Tabela #2 Priloga 1				NM
ESRS E5							
ESRS E5-5	37 (d)	Ne-reciklirani otpad	Broj indikatora 13 Tabela #2 Priloga 1				36
ESRS E5-5	39	Opasni i radioaktivni otpad	Broj indikatora 9 Tabela #1 Priloga 1				36
ESRS S1							
ESRS 2 - SBM 3 - S1	14 (f)	Rizik od prisilnog rada	Broj indikatora 13 Tabela #3 Priloga 1				70

Zahtev za objavljivanje	Podatak	Izveštaji o održivosti / Prilog	SFDR referenca	Referenca stub 3	Referenca regulacije o benchmarku	Referenca EU klimatskog zakona	Lokacija
ESRS 2 - SBM 3 - S1	14 (g)	Rizik od dečjeg rada	Broj indikatora 12 Tabela #3 Priloga I				70
ESRS S1-1	20	Posvećenost ljudskim pravima	Broj indikatora 9 Tabela #3 i Broj indikatora 11 Tabela #1 Priloga I				70
ESRS S1-1	21	Politike dužne pažnje u skladu sa ILO konvencijama			Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II		NA
ESRS S1-1	22	Mere za sprečavanje trgovine ljudima	Broj indikatora 11 Tabela #3 Priloga I				NM
ESRS S1-1	23	Politika prevencije nesreća na radnom mestu	Broj indikatora 1 Tabela #3 Priloga I				44-45
ESRS S1-3	32 (c)	Mehanizmi za rešavanje pritužbi	Broj indikatora 5 Tabela #3 Priloga I				71
ESRS S1-14	88 (b) i (c)	Broj fatalnih i povređenih radnika	Broj indikatora 2 Tabela #3 Priloga I		Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II		45
ESRS S1-14	88 (e)	Broj dana izgubljenih zbog povreda, nezgoda ili bolesti	Broj indikatora 3 Tabela #3 Priloga I				45
ESRS S1-16	97 (a)	Rodni jaz u zaradama	Broj indikatora 12 Tabela #1 Priloga I		Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II		46
ESRS S1-16	97 (b)	Prekomeran odnos plata generalnog direktora	Broj indikatora 8 Tabela #3 Priloga I				NA

Zahtev za objavljivanje	Podatak	Izveštaji o održivosti / Prilog	SFDR referenca	Referenca stub 3	Referenca regulacije o benchmarku	Referenca EU klimatskog zakona	Lokacija
ESRS S1-17	103 (a)	Incidenti diskriminacije	Broj indikatora 7 Tabela #3 Priloga I				46-47, 70
ESRS S1-17	104 (a)	Nepoštovanje UNGP i OECD smernica	Broj indikatora 10 Tabela #1 i Broj indikatora 14 Tabela #3 Priloga I		Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II Delegirana Uredba (EU) 2020/1818 Čl. 12 (1)		NA
ESRS S2							
ESRS 2 - SBM 3 - S2	11 (b)	Značajan rizik od dečjeg i prisilnog rada u lancu vrednosti	Brojevi indikatora 12 i 13 Tabela #3 Priloga I				NM
ESRS S2-1	17	Posvećenost ljudskim pravima	Broj indikatora 9 Tabela #3 i Broj indikatora 11 Tabela #1 Priloga 1				NM
ESRS S2-1	18	Politike vezane za radnike u lancu vrednosti	Broj indikatora 11 i broj 4 Tabela #3 Priloga 1				NM
ESRS S2-1	19	Nepoštovanje UNGP i OECD smernica	Broj indikatora 10 Tabela #1 Priloga 1		Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II Delegirana Uredba (EU) 2020/1818, Član 12 (1)		NM
ESRS S2-1	19	Politike dužne pažnje u skladu sa ILO konvencijama			Delegirana uredba (EU) 2020/1816 Prilog II		NM
ESRS S2-4	36	Pitanja i incidenti ljudskih prava u lancu vrednosti	Broj indikatora 14 Tabela #3 Priloga 1				NM
ESRS S3							
ESRS S3-1	16	Posvećenost ljudskim pravima	Broj indikatora 9 Tabela #3 Priloga 1 i Broj indikatora 11 Tabela #1 Priloga 1				NM
ESRS S3-1	17	Nepoštovanje UNGP i OECD smernica	Broj indikatora 10 Tabela #1 Prilog 1		Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II Delegirana Uredba (EU) 2020/1818, Član 12 (1)		NM

Zahtev za objavljivanje	Podatak	Izveštaji o održivosti / Prilog	SFDR referenca	Referenca stub 3	Referenca regulacije o benchmarku	Referenca EU klimatskog zakona	Lokacija
ESRS S3-4	36		Pitanja i incidenti ljudskih prava	Broj indikatora 14 Tabela #3 Priloga 1			NM
ESRS S4							
ESRS S4-1	16		Politike vezane za potrošače i krajnje korisnike	Broj indikatora 9 Tabela #3 i Broj indikatora 11 Tabela #1 Priloga 1			61, 63, 65
ESRS S4-1	17		Nepoštovanje UNGP i OECD smernica	Broj indikatora 10 Tabela #1 Priloga 1		Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II Delegirana Uredba (EU) 2020/1818, Član 12 (1)	NA
ESRS S4-4	35		Pitanja i incidenti ljudskih prava	Broj indikatora 14 Tabela #3 Priloga 1			70
ESRS G1							
ESRS G1-1	§10 (b)		UN Konvencija protiv korupcije	Broj indikatora 15 Tabela #3 Priloga 1			70
ESRS G1-1	§10 (d)		Zaštita uzbunjivača	Broj indikatora 6 Tabela #3 Priloga 1			71
ESRS G1-4	§24 (a)		Kazne zbog kršenja zakona protiv korupcije	Broj indikatora 17 Tabela #3 Priloga 1		Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II)	70
ESRS G1-4	§24 (b)		Standardi protiv korupcije i podmićivanja	Broj indikatora 16 Tabela #3 Priloga 1			70

Yettel.