

# Izveštaj o održivom poslovanju 2023.



**Yettel.**

**Srbija**

# Sadržaj

<b>Sadržaj</b>	<b>2</b>
<b>1. Održivost u Yettelu</b>	<b>3</b>
1. Poruka Generalnog direktora	4
1.1. Najznačajniji rezultati 2023. Godine	5
Yettel u brojkama	5
Trenuci u godini na koje smo ponosni	6
1.2. PPF Telekom Grupa	7
1.2.1. Yettel Srbija	8
1.3. Yettel fondacija	9
1.3.1. Ekonomski učinak i stvaranje vrednosti	10
1.4. Naš pristup održivosti	12
1.4.1. Naša strategija održivosti	13
1.5. Kako doprinosimo kreiranju vrednosti	15
1.6. Procena materijalnosti	18
1.7. Pristup zainteresovanim stranama	20
1.8. Doprinos Ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih Nacija	23
<b>2. ŽIVOTNA SREDINA: Smanjenje negativnog uticaja na okolinu</b>	<b>24</b>
2.1. Klimatske promene, energija i emisije	26
2.1.1. Podaci o utrošku energije	27
2.1.2. Podaci o emisiji gasova koji stvaraju efekat staklene bašte	28
2.2. Otpad i cirkularna ekonomija	31
2.3. Kako pomažemo korisnicima da podrže cirkularnu ekonomiju	33
2.3.1. Kako omogućavamo zaposlenima da podrže cirkularnu ekonomiju	34
2.4. Upravljanje vodnim resursima	35
2.5. Yettel ESG istraživanje tokom 2023.godine	36
<b>3. LJUDI: Staviti ljude u centar poslovnih aktivnosti</b>	<b>37</b>
3.1. Zapošljavanje i razvoj zaposlenih	38
3.2. Bezbednost i zdravlje na radu	39
3.3. Raznolikost i jednakost polova	40
3.4. Obuke i razvoj veština	41
3.5. Ključni interni pokazatelji	45
3.6. Doprinos zajednici i akcije za društvo	46
3.7. Projekti koje je podržala Yettel fondacija	49
<b>4. TEHNOLOGIJA: Ubrzanje razvoja tehnologije za održivu budućnost</b>	<b>50</b>
4.1. Društvena inkluzija	52
4.2. Lična bezbednost	55
4.3. Tehnologija za održivu budućnost	57
<b>5. TRANSPARENTNOST: Postupanje sa transparentnošću i integritetom</b>	<b>60</b>
5.1. Korporativno upravljanje	61
5.1.1. Vlasništvo	61
5.1.2. Lokalni pristup upravljanju pitanjima u oblasti ESG	61
5.1.3. Poslovna etika i integritet	62
5.2. Naš lanac vrednosti	64
5.3. O izveštaju	65
<b>6. ESRS Indeks</b>	<b>66</b>
Ilustracija 1- Yettel Srbija organizaciona struktura	8
Ilustracija 2 Uticaj na ciljeve održivog razvoja (SDGs)	13
Ilustracija 3 Uticaj na ciljeve održivog razvoja (SDGs)	13
Ilustracija 4 Uticaj na ciljeve održivog razvoja (SDGs)	14
Tabela 1 Ekonomski pokazatelji uspešnosti poslovanja u 2023. godini	11
Tabela 2 Kako kreiramo vrednost našim doprinosom	15
Tabela 3 Pristup zainteresovanim stranama	20
Tabela 4- Doprinos ciljevima održivog razvoja UN-a	24
Tabela 5- Potrošnja energije po izvoru goriva (u kWh) po godini	27
Tabela 6- Potrošnja energije po tipu (u kWh) po godini	27
Tabela 7- Potrošnja obnovljive električne energije (kao procenat ukupne mrežne električne energije) po godini	27
Tabela 8- Emisije gasova sa efektom staklene bašte u tonama CO2 ekvivalenta	29
Tabela 9- Generisanje otpada (u tonama) godišnje	32
Tabela 10- Ključni pokazatelji bezbednosti i zdravlja na radu	39
Tabela 11 - Struktura raznolikosti zaposlenih	40
Tabela 12- Ključni pokazatelji evaluacije učinka i razvoja karijere	42
Tabela 13- Partnerstva i saradnje	43
Tabela 14- Ključni pokazatelji - Zastupljenost zaposlenih	45
Tabela 15- Pokazatelji ravnoteže između posla i privatnog života	45
Tabela 16- ESRS Indeks Sadržaja	66

# 1. Održivost u Yettelu



## 1.1. Poruka generalnog direktora

Dragi partneri,

Zadovoljstvo mi je da vam predstavim Izveštaj o održivom poslovanju kompanije Yettel Srbija za 2023. godinu, koji odražava našu posvećenost ovoj oblasti, predstavlja rezultate i buduće planove.

Kao telekomunikaciona kompanija, imamo odgovornost da obezbedimo pouzdanu, bezbednu i pristupačnu povezanost, doprinesemo zaštiti životne sredine i unapređenju zajednice u kojoj poslujemo. Na ovaj način, ostvaruje se pozitivan ekonomski uticaj na savremena društva, ubrzava razvoj, poboljšava povezanost i protok informacija i podstiče prevazilaženje digitalnog jaza.

Naša ambicija ide još dalje, jer želimo da uključimo što veći broj ljudi u naše napore za zaštitu životne sredine.

Program reciklaže, koji smo počeli u 2021. godini, veoma je uspešan. U junu 2023. godine, došli smo na polovinu puta ka cilju koji smo zacrtali: milion recikliranih uređaja do 2025. godine. Nagradili smo korisnika koji je doneo petsto hiljaditi uređaj, kao i one koji su reciklirali najviše telefona. Odziv korisnika i cele zajednice inspirisao nas je da proširimo program, tako da sada recikliramo svaki uređaj ili deo opreme koju prodajemo u Yettel radnjama. Pored toga, do kraja 2023. godine, kroz digitalnu uslugu Eco Bonus, pomogli smo da se reciklira preko 40 tona plastike i 195 tona papira u ime naših korisnika. Imamo prvu 100% zelenu mrežu, koja se u potpunosti napaja obnovljivom energijom. A sve ovo je tek početak.

Cilj nam je da, koristeći inovacije, smanjimo ekološki otisak, dok unapređujemo korisničko iskustvo. Želimo da budemo partner korisnicima u njihovom digitalnom životu, da im uštedimo vreme i učinimo stvari jednostavnijim. Zato smo postali prvi telekomunikacioni operator u Srbiji koji je uveo potpisivanje ugovora bez papira. Sada je dovoljno da korisnici potpišu digitalni ugovor do tri puta umesto dosadašnjih 16, a svi dokumenti potpisani na ovaj način dostupni su u digitalnom obliku u Yettel aplikaciji.

Održivost se ne odnosi samo na smanjenje našeg uticaja na životnu sredinu. Ona podrazumeva korišćenje naše tehnologije i resursa za unapređenje digitalne inkluzije, stvaranje raznolikog i inkluzivnog radnog okruženja i poštovanje najviših standarda korporativnog upravljanja. U 2023. godini, u skladu sa Grupom PPF Telecom, uveli smo Politiku raznolikosti, jednakosti i inkluzije (DEI) i postavili smernice za dalje napore da imamo radno okruženje u kojem svako može da napreduje i da bude najbolja verzija sebe, bez obzira na razlike.

Naše najveće dostignuće u 2023. godini bilo je prepoznavanje Yettela kao ekološki najodgovornije kompanije na srpskom tržištu.

Nećemo stati, i to vam obećavamo. Zahvalni smo što ste sa nama na ovom putovanju i nadamo se da ćete ostati uz nas.

S poštovanjem,

**Majk Mišel**  
Generalni direktor



## 1.1.1. Yettel u brojkama

**1.  
pozicija**

na tržištu prema  
prihodu od  
pruženih usluga

**3,03  
miliona**

pretplatnika mobilne  
telefonije<sup>1</sup>

**37,1%**

tržišno učešće  
prema prihodu od  
mobilne telefonije<sup>2</sup>

**97,5%**

pokrivenost  
stanovništva 4G  
mobilnom mrežom

**91.700**

korisnika  
optičkog  
interneta<sup>3</sup>

**1.679**

zaposlena

**131**

maloprodajni  
objekata

<sup>1</sup> Uključujući M2M pretplatnike; za korisnike pripejd tarifa korišćen je kriterijum aktivnosti u protekla tri meseca.

<sup>2</sup> Učešće u tržištu za 2023. godinu, objavljeno od strane Analysys Mason

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

## Trenuci u godini na koje smo ponosni

Već petu godinu zaredom, Yettel mreža osvojila je priznanje „Najbolja mreža na testu“ koje dodjeljuje UMLAUT, globalna kompanija koja testira i poredi kvalitet mobilnih mreža u preko 120 zemalja sveta. Naša mreža je i 100% zelena, jer se u potpunosti snabdeva električnom energijom iz obnovljivih izvora. Poznati smo po brznoj, sigurnoj i visokokvalitetnoj usluzi i inovativnim rešenjima. Pored toga, imamo najbolju pokrivenost internetom u zemlji, što je od velikog značaja za hitne situacije i rad službi poput Gorske službe spasavanja Srbije.

U saradnji sa istraživačkom agencijom Kantar, sprovedeno je istraživanje tržišta, sa ciljem da se steknu uvidi u navike korisnika u vezi sa upotrebom elektronskih uređaja i percipiranom ekološkom odgovornošću kompanija u Srbiji. Studija nam je pomogla da razumemo njihove želje i potrebe kao što su učestalost zamene uređaja, tendencija popravke u odnosu na kupovinu novih, prakse reciklaže i slično. Posebno nam je važno što je istraživanje pokazalo da je kompanija Yettel percipirana kao ekološki najodgovornija kompanija u Srbiji, među svim kompanijama i industrijama.

Nakon dvogodišnjeg rada na razvoju brenda, lansiranja novih usluga i pozitivnih reakcija tržišta i korisnika, Yettel je učestvovao na međunarodnom takmičenju, koje se fokusira na korisničko iskustvo - **International Customer Experience Awards – iCEXA23. U 2023. godini**, na takmičenje je pristiglo 250 prijava, a u kategoriji za najbolje digitalno korisničko iskustvo, Yettel je osvojio bronzu. Predstavili smo naš digitalni ekosistem, uključujući Yettel aplikaciju, proizvode i usluge Yettel Petak, Yettel Shopping, Eco Bonus i Yettel Zelene staze, kao i personalizovane ponude za korisnike.

U 2023. godini, dobili smo priznanje za Lidera društvene odgovornosti u ICT sektoru na desetoj Regionalnoj konferenciji o trendovima u telekomunikacijama i medijima - Digital 2023. "Digital Awards" nagrade uvedene su po prvi put, odajući priznanje za izvrsnost u medijima, telekomunikacijama, marketingu, PR-u, ICT-u i digitalnim inovacijama.

U saradnji sa Mobi Bankom (sada Yettel.Bank) Yettel je prvi uveo potpisivanje ugovora bez papira na srpskom tržištu telekomunikacija, čime je proces za korisnike u Yettel prodavnicama postao znatno brži i jednostavniji, a upotreba papira je značajno smanjena.



## 1.2. PPF Telekom Grupa

PPF Telekom Grupa<sup>4</sup> lider je u sektoru telekomunikacionih usluga u Centralnoj i Jugoistočnoj Evropi, sa kompanijama koje posluju u Češkoj, Slovačkoj, Mađarskoj, Bugarskoj i Srbiji. Kompanije su podeljene na dva segmenta: 1) komercijalne, usmerene na pružanje usluga krajnjim korisnicima i 2) tehnološke, usmerene na razvoj i održavanje telekomunikacione infrastrukture. PPF Telekom Grupa je pionir ovakvog pristupa budući da je 2015. godine prvi put odvojila infrastrukturno od komercijalnog poslovanja u Češkoj. Ovakav poslovni model donosi benefite za oba segmenta Grupe, kao i krajnjim korisnicima. Usluge Grupe uključuju mobilne telekomunikacije, fiksne telekomunikacije, usluge povezane sa infrastrukturom, usluge prenosa podataka i internet televiziju.

Na kraju 2023. godine, 18,1 miliona korisnika koristilo je mobilne usluge PPF Telekom Grupe, a preko 1,4 miliona njih je koristilo fiksni širokopolasni pristup internetu Grupe. Broj korisnika Pay TV i fiksne telefonije povećan je za 15% iz godine u godinu i iznosi 770.000. Krajem 2023. godine, PPF Telekom Grupa upravljala je najsavremenijim 5G

mobilnim mrežama na većini tržišta na kojima posluje. Usluge 5G mreže pokrenuće sledeći talas inovacija i rasta u godinama koje dolaze.

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

PPF Telekom Grupa ima za cilj pružanje najboljeg mogućeg iskustva korisnicima koje je zasnovano na održivoj povezanosti, i koje uključuje i regione koji bi inače mogli biti isključeni iz digitalne transformacije, dok istovremeno unapređuje bezbednost mreže i zaštitu ličnih podataka. Grupa takođe teži da primeni najbolje dostupne tehnologije kako bi smanjila svoj uticaj na životnu sredinu.

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



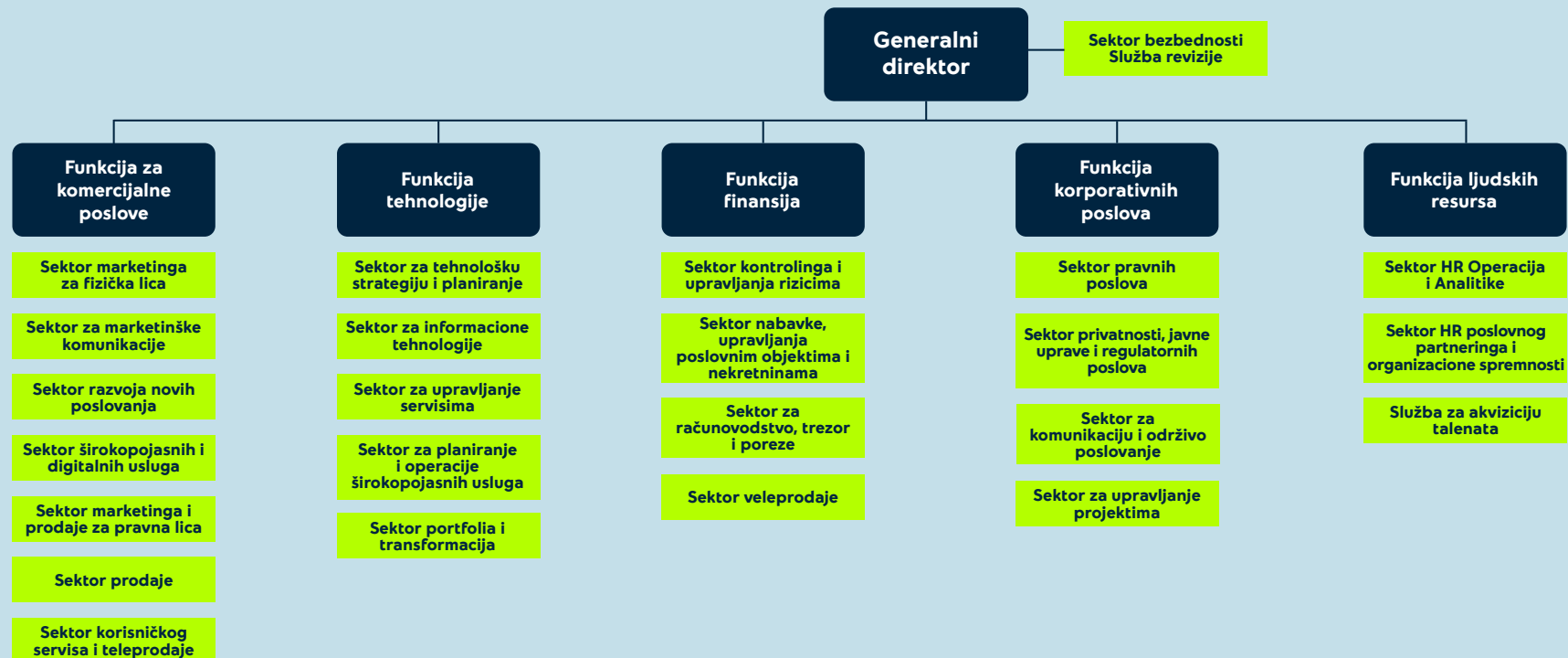
## 1.2.1. Yettel Srbija

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 širokopolasni 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 131 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.

### Yettel Srbija organizaciona šema



Ilustracija 1: Yettel Srbija organizaciona šema



### 1.3. Yettel fondacija

U Srbiji, Yettel je među najaktivnijim kompanijama kada je reč o korporativnoj filantropiji, sa brojnim nagradama za društveno odgovorno poslovanje (eng. Corporate Social Responsibility - CSR). Društveno odgovorne inicijative uglavnom realizuje i podržava Yettel fondacija, ali je CSR koncept takođe integrisan u svaki aspekt poslovanja Yettela, kao kompanije koja je potpuno posvećena pružanju podrške zajednici.

Yettel je usmeren na smanjenje negativnog uticaja na životnu sredinu sprovođenjem konkretnih akcija i podržava korisnike da urade isto. Korišćenjem sopstvene tehnologije, aktivno radimo na podizanju svesti o važnosti digitalne pismenosti i zaštite životne sredine, pružamo održiva rešenja, inspirišemo i razvijamo partnerstva koja će doprineti boljoj i održivijoj budućnosti.

Yettel fondacija podržava projekte i inicijative koje imaju za cilj napredak zajednice i očuvanje životne sredine. Od 2022. godine, kroz razne aktivnosti, Yettel fondacija je podržala:

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

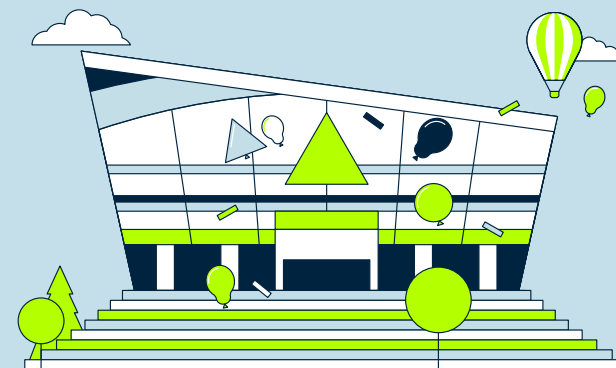


### 1.3.1. Ekonomski učinak i stvaranje vrednosti

Pored toga što smo posvećeni izgradnji održivog i zdravog poslovanja, svesni smo da rad u skladu sa principima društvene odgovornosti ima značajan uticaj na naše rezultate poslovanja, društvo, korisnike i zaposlene. Tokom 2023. godine nastavili smo da ulažemo u lokalnu zajednicu kroz naše filantropske aktivnosti.

Princip održivosti je integralni deo poslovne strategije kompanije i želimo da pomognemo korisnicima da unaprede održivost u svojim životima korišćenjem digitalne tehnologije (na primer, da štede energiju putem naših pametnih aplikacija, štite podatke rešenjima za bezbednost ili recikliraju elektronske uređaje). Neprestano tražimo načine da unapredimo portfolio usluga i rešenja i

što bolje komuniciramo aktivnosti u oblasti zaštite životne sredine, kao što su korišćenje obnovljivih izvora energije u prodavnicama, recikliranje električnog i elektronskog otpada, partnerstva sa lokalnim zajednicama kroz volonterske aktivnosti i dobrotvornih organizacija za ponovnu upotrebu digitalnih uređaja, pružanje informacija i sprovođenje obrazovnih edukacija o digitalnoj tehnologiji.



## Retrospektiva 2023. godine

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

„Godina 2023. obeležena je snažnim performansama, sa održivim rastom u vrednosti i obimu u svim segmentima.

Postigli smo rekordni dvocifreni rast prihoda od odlaznog saobraćaja u postpejd segmentu i zadržali leadersku poziciju na tržištu. Takođe, neto povećanje naše baze korisnika za 60 hiljada (eng. net adds) predstavlja najbolji rezultat na tržištu i najviši u poslednjih šest godina, prema izveštaju RATEL-a.

U pripejd segmentu, postigli smo najbolje rezultate u rastu prihoda u poslednjih sedam godina i zabeležili više od milion prodatih pripejd SIM kartica drugu godinu zaredom.

Segment poslovnih korisnika takođe je ostvario izuzetne rezultate. Yettel je jedini operator na domaćem tržištu koji je zabeležio rast korisničke baze u poslovnom sektoru u 2023. godini, uz 6,5 hiljada novih korisnika.

Ostajemo posvećeni da kvalitet i prepoznatljivost naših mobilnih usluga prenesemo i na fiksne usluge. Do kraja 2023. godine, Yettel je postigao značajan cilj i dostigao 100.000 korisnika fiksnog širokopojsnog interneta, udvostručivši bazu korisnika u odnosu na 2022. godinu. Pored toga, lansirali smo mobilnu aplikaciju Hipernet, uveli prodaju pametnih TV uređaja i nastavili da unapređujemo kvalitet i sadržaj na našoj TV platformi.

Pored naših finansijskih dostignuća, prepoznati smo i kao ekološki najodgovornija kompanija među svim industrijama. Pored toga što je naša mreža i ove godine 100% zelena, premašili smo 600 hiljada recikliranih uređaja i napredujemo ka našem cilju da recikliramo milion uređaja do 2025. godine. U 2023. godini uveli smo i digitalno potpisivanje ugovora za naše korisnike. Takođe, dobili smo i priznanje kao najbolja mreža na testu i mreža sa najboljim kućnim internetom, koje dodeljuje međunarodna tehnološka kompanija UMLAUT.



Tabela 1: Ekonomski pokazatelji uspešnosti poslovanja u 2023. godini

	Ekonomski pokazatelji uspešnosti poslovanja u 2022. godini	U RSD (u hiljadama)
1	Ukupna aktiva	20.349.902
2	Neto prihod od prodaje	10.822.274
3	Ukupna kapitalizacija	4.252.913
4	EBITDA	14.971.702
5	Direkta generisana ekonomska vrednost	9.031.010

## 1.4. Naš pristup održivosti

Poslovanje Yettela prati održivu strategiju PPF Grupe, koja ostvaruje uticaj integrisanjem održivosti u sve aspekte poslovanja.



## 1.4.1. Naša strategija održivosti

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

**ŽIVOTNA SREDINA**  
**LJUDI**  
**TEHNOLOGIJA**  
**TRANSPARENTNOST**

## ŽIVOTNA SREDINA

### Cilj: Smanjenje uticaja na ŽIVOTNU SREDINU

Kao odgovorna kompanija, Yettel odgovara na izazove nastale kao posledica klimatskih promena, podržava zaštitu životne sredine i reaguje na ekološke izazove. Ovo su važne teme današnjice i budućnosti. Posvećeni smo smanjenju uticaja našeg poslovanja na životnu sredinu kroz celokupan lanac vrednosti smanjenjem potrošnje energije, uštedom goriva, korišćenjem obnovljivih izvora energije i efikasnim upravljanjem materijalima i otpadom.

### NAŠI CILJEVI:

- ⊙ Dostići karbonsku neutralnost do 2050<sup>5</sup>
  - Smanjiti emisije gasova sa efektom staklene bašte (GHG, Scope 1 i Scope 2) za 40% do kraja 2030. godine, i postaviti ciljeve u skladu sa SBTi do kraja 2024. godine.
- ⊙ Dostići 1.600.000 korisnika e-računa do kraja 2025. godine
- ⊙ Dostići 1.000.000 recikliranih uređaja do kraja 2025. godine
- ⊙ Preusmeriti 200 tona elektronskog i električnog otpada od odlaganja na deponije do kraja 2027. godine

Ilustracija 2: Uticaj na ciljeve održivog razvoja (SDGs)



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

## LJUDI

### Cilj: Staviti LJUDE u centar poslovnih aktivnosti

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

### NAŠI CILJEVI:

- ⊙ Poboľšati komunikaciju sa zaposlenima kroz ostvarivanje učešća više od 60% zaposlenih u internim anketama, i raditi na povećanju tog procenta na godišnjem nivou<sup>6</sup>
- ⊙ Broj povreda klasifikovanih kao teške ili fatalne zadržati na nuli
- ⊙ Uspostaviti Program za razvoj talenata sa inicijativama koje imaju za cilj unapređenje različitosti u bazi talenata i suzbijanju kulture nesvesnih predrasuda<sup>7</sup>
- ⊙ Podrška razvoju lokalnih zajednica putem donacija i aktivnim učestvovanjem u inicijativama
- ⊙ Sprovođenje redovnih anketa zadovoljstva korisnika radi prikupljanja povratnih informacija

Ilustracija 3: Uticaj na ciljeve održivog razvoja (SDGs)



6 Yettel je usklađen sa ciljem PPF Telekom Grupe.

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

## 1.4.1. Naša strategija održivosti

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

**ŽIVOTNA SREDINA**  
**LJUDI**  
**TEHNOLOGIJA**  
**TRANSPARENTNOST**

## TEHNOLOGIJA

**Cilj:**  
**Ubrzanje razvoja TEHNOLOGIJE radi održive budućnosti**

Obezbeđivanje inkluzivne i bezbedne povezanosti, kroz primenu inovativnih tehnoloških rešenja koja donose benefit kompanijama, ljudima i životnoj sredini, u srži je našeg poslovanja. Pružamo pouzdanu, bezbednu i kvalitetnu povezanost što većem broju ljudi u zemljama u kojima poslujemo ulaganjem u mrežu, bezbednosna rešenja i nove tehnologije i podizanjem digitalne pismenosti zaposlenih i šire javnosti.

### NAŠI CILJEVI:

- © 5G povezanost dostupna za najmanje 50% odnosno 80% stanovništva do kraja 2026. odnosno 2028. godine<sup>8</sup>
- © 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

Ilustracija 4: Uticaj na ciljeve održivog razvoja (SDGs)



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

## TRANSPARENTNOST

**Cilj:**  
**Postupati sa integritetom i TRANSPARENTNOŠĆU**

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

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

Yettel je usklađen sa sledećim ciljevima PPF Telekom Grupe:

- © Poslovati etički, zakonito, transparentno i sa integritetom
- © Usklađenost sa strategijom održivosti PPF Grupe
- © Uspostavljen plan o usaglašavanju dobavljača sa kriterijumima održivog razvoja, uključujući ekološka, pravna i pitanja ljudskih prava do kraja 2024. godine
- © Obuke u vezi sa održivim poslovanjem uvedene su širom cele Grupe sa ciljem postizanja 100% učešća zaposlenih na višim rukovodećim pozicijama i najmanje 50% učešća svih zaposlenih do kraja 2023. godine

## 1.5. Kako doprinosimo kreiranju vrednosti

Tabela 2 Kako kreiramo vrednost našim doprinosom

Segment	Naš uticaj	Naši ciljevi	Naš doprinos <sup>9</sup>
ŽIVOTNA SREDINA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Iskorišćena energija: 7.967 MWh;</b></li> <li>• <b>Generisan otpad: 96,63 tone;</b></li> <li>• <b>Generisan i recikliran otpad: 37,32 tone.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dostići karbonsku neutralnost do 2050. godine<sup>10</sup>;</li> <li>• Smanjiti emisije gasova sa efektom staklene bašte (GHG, Scope 1 i Scope 2) za 40% do 2030. godine;</li> <li>• Postaviti ciljeve u skladu sa SBTi do kraja 2024. godine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naša mreža koristi 100% električnu energiju iz obnovljivih izvora;</li> <li>• Upravna zgrada i 31 od 131 maloprodajnih objekata koristi električnu energiju iz obnovljivih izvora.</li> </ul>
		Dostići 1.600.000 korisnika e-računa do kraja 2025. godine	<b>1.151.205 aktivnih korisnika</b>
		Dostići 1.000.000 recikliranih uređaja do kraja 2025. godine	<b>Ukupno: 612.439 recikliranih uređaja</b>
		Preusmeriti 200 tona elektronskog i električnog otpada od odlaganja na deponije do kraja 2027. godine	<b>2023: 34,28 tona</b> <b>2022: 41,27 tona</b>

<sup>9</sup> Podaci se odnose na kraj 2023. godine

<sup>10</sup> PPF Telekom Grupa, a time i Yettel, javno su se obavezali da će primeniti doslednu metodologiju kako bi precizno izmerili napredak i uticaj na sve stubove strategije i ciljeve u okviru istih. Grupa će do kraja 2024. godine da pripremi sveobuhvatan program koji će nam omogućiti da smanjimo emisiju gasova sa efektom staklene bašte. Početak realizacije ciljeva: 2022. godina.



LJUDI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ukupno zaposlenih: 1.679</b></li> <li>• <b>Uloženi resursi i investicije za brojne inicijative koje imaju za cilj uključivanje zaposlenih i razvoj njihovih veština.</b></li> </ul>	<p>Poboljšati komunikaciju sa zaposlenima kroz ostvarivanje učešća više od 60% zaposlenih u internoj anketi za praćenje zadovoljstva zaposlenih i raditi na povećanju tog procenta na godišnjem nivou.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Na godišnjem nivou, u proseku, 52% zaposlenih (za stalno) učestvovalo je u anketi.</b></li> <li>• <b>Rezultat NPS (Net Promoter Score) zaposlenih: 83.</b></li> </ul>
		<p>Broj povreda klasifikovanih kao teške ili fatalne održati na nuli.</p>	<p><b>Bez ijedne fatalne povrede na radu.</b></p>
		<p>Uspostaviti Program za razvoj talenata sa inicijativama koje imaju za cilj unapređenje različitosti u bazi talenata i suzbijanju kulture nesvesnih predrasuda<sup>11</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Povećan broj zaposlenih u odnosu na prethodnu godinu;</b></li> <li>• <b>Zastupljenost žena na višim rukovodećim poslovima je 33%;</b></li> <li>• <b>45% žena zaposleno na poslovima u oblasti tehnologije</b></li> <li>• <b>4.530 sati uloženo u obuke žena</b></li> <li>• <b>3.935 sati uloženo u obuke muškaraca</b></li> </ul>
		<p>Podrška razvoju lokalnih zajednica putem donacija i aktivnim učestvovanjem u inicijativama.</p>	<p><b>U toku 2023. godine realizovano je 12 CSR aktivnosti<sup>12</sup>.</b></p>
TEHNOLOGIJA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uloženi resursi i investicije</b></li> </ul>	<p>5G povezanost dostupna za najmanje 50%, odnosno 80% stanovništva do kaja 2026. odnosno 2028. godine<sup>13</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UMLAUT priznanje za najbolji kvalitet mreže „Best in test“;</b></li> <li>• <b>97.5% stanovništva pokriveno 4G mrežom;</b></li> <li>• <b>3.03 miliona korisnika;</b></li> <li>• <b>Yettel je deo Inovacionog centra PPF Telekom Grupe, koji je osnovan sa ciljem da uz pomoć stečenog iskustva, talenata i resursa ubrza implementaciju inovativnih tehnologija (npr. 5G i Internet stvari - IoT).</b></li> </ul>
		<p>Do kraja 2025. godine obučiti 90.000 ljudi (uključujući nastavnike, decu i odrasle) u digitalnim veštinama.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>16.483 osoba obučeno u digitalnim veštinama</b></li> <li>• <b>Realizovane aktivnosti:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalna usluga Safe Net;</li> <li>• Startup kamp „Kampino“;</li> <li>• „MapApp“ - interaktivni poster dizajniran da obučni đake osnovnih i srednjih škola o bezbednom korišćenju interneta;</li> <li>• projekat „Smanjenje digitalnog jaza u Srbiji za najugroženiju decu“.</li> </ul> </li> </ul>
		<p>Do kraja 2025. godine osigurati zaštitu 28% postpejd baze u segmentu za fizička lica rešenjem za bezbedno korišćenje interneta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lansirali smo rešenje za zaštitu podataka krajem 2022. godine.</b></li> <li>• <b>18% korisničke baze koristi naše rešenje za zaštitu podataka</b></li> </ul>
		<p>Redovno sprovođenje ankete o zadovoljstvu korisnika sa ciljem prikupljanja povratnih informacija.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stopa zadovoljstva korisnika: TRI*M index<sup>14</sup></b></li> </ul>

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

12 Više informacija nalazi se u poglavljima 3.2. i 3.3.

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

14 Više informacija nalazi se u poglavljju 3.3.



TRANSPARENTNOST		Upravljanje poslovanjem etički, transparentno i sa integritetom, u skladu sa zakonima.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Godišnji finansijski izveštaji;</b></li> <li>• <b>Godišnji Izveštaj o održivom poslovanju;</b></li> <li>• <b>Partnerstva za održivost: Forum za odgovorno poslovanje i NALED.</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uloženi resursi i investicije</b></li> </ul>	Usklađenost sa strategijom održivog razvoja PPF Telekom Grupe <sup>15</sup>	<b>Drugu godinu zaredom, Yettel je usklađen sa strategijom PPF Telekom Grupe i ispunjava postavljene ciljeve.</b>
		Obuka o održivom poslovanju - učešće 100% višeg menadžmenta <sup>16</sup>	<b>67% menadžera završilo obuku o održivom poslovanju.</b>
		Obuka o održivom poslovanju - učešće 50% zaposlenih	<b>55% zaposlenih (isključujući viši menadžment) završilo je obuku o održivom poslovanju.</b>

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

16 Viši menadžment obuhvata poziciju generalnog direktora i pozicije jedan nivo ispod generalnog direktora, izuzimajući pozicije koje nisu menadžerske (npr. lični asistenti itd.).



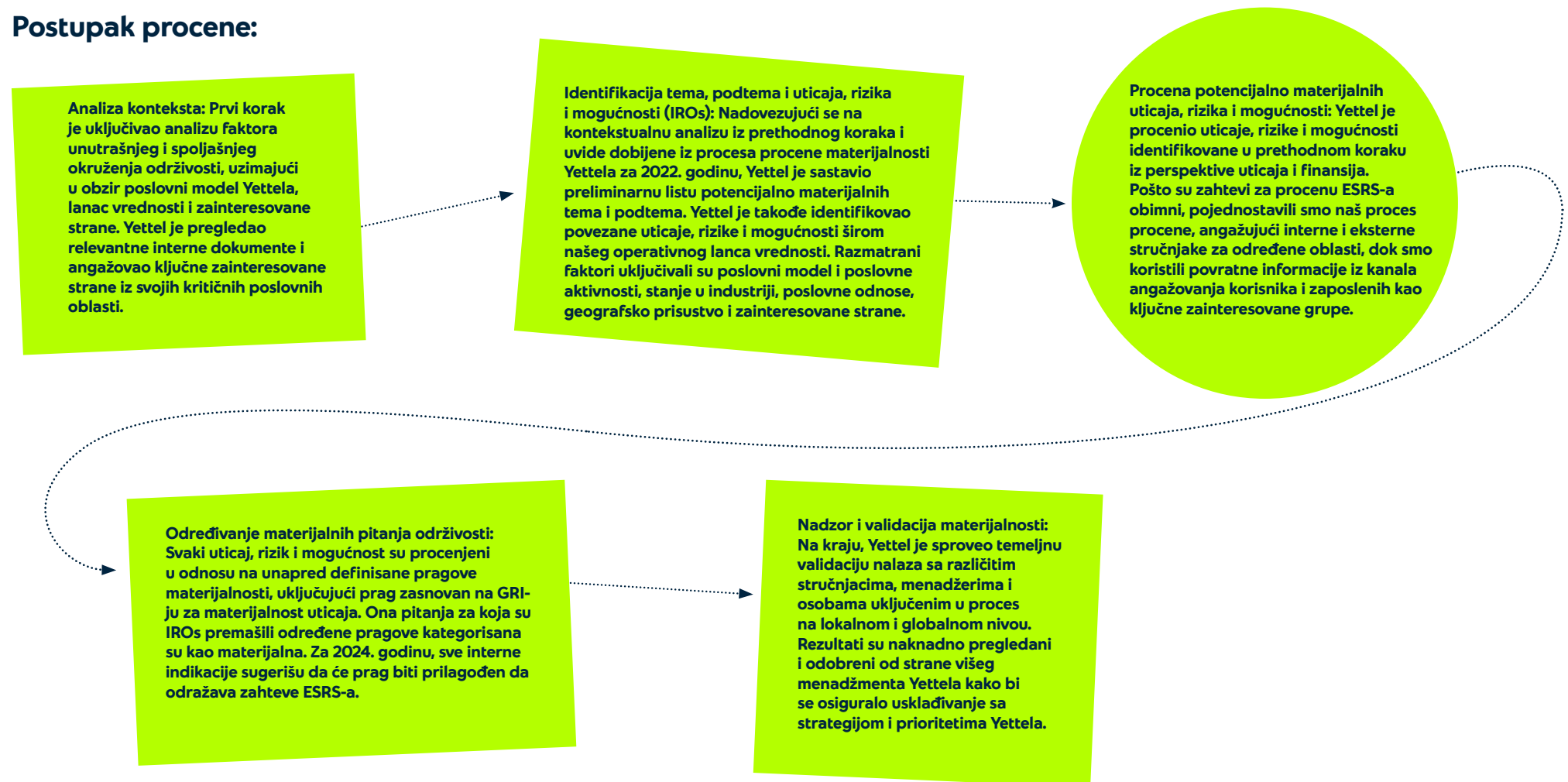
## 1.6. Procena materijalnosti

Sprovođenje analize materijalnosti predstavlja ključni korak u izveštavanju o nefinansijskim aspektima, jer omogućava bolje prepoznavanje i prioritizaciju izazova održivosti koji su najvažniji za Yettel i njegove zainteresovane strane. Kao i prethodne godine, analiza materijalnosti sprovedena je na nivou Yettela, a obuhvata i teme ključne za Yettel i zainteresovane strane.

Vođen evropskim standardima izveštavanja o održivosti (ESRS), Yettel je razmotrio ključna pitanja i sproveo analizu materijalnosti. Rezultat je lista identifikovanih značajnih tema koje imaju veliki uticaj na okolinu, zajednice, vrednost i poslovanje Yettela. Yettel veruje da održivost treba da bude neodvojivi deo strateškog poslovnog planiranja, a analiza

materijalnosti omogućava Yettelu da usmeri napore na najvažnija pitanja, postavi jasne ciljeve i razvije programe i politike koje će omogućiti postizanje ovih ciljeva.

### Postupak procene:



**Rezultati procene dvostruke materijalnosti konsolidovani u teme ESRS:**

ESG Kategorija	Teme ESRS	Materijalne podteme
Životna sredina	E1 Klimatske promene	Prilagođavanje klimatskim promenama
	E5 Korišćenje resursa i cirkularna ekonomija	Priliv resursa, uključujući korišćenje resursa
Društveno	S1 Vlastiti radnici	Uslovi rada
	S2 Radnici u lancu vrednost	Jednak tretman i mogućnosti za sve
		Ostala prava vezana za rad
	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

Yettel veruje da održivost mora biti integralni deo njegovog strateškog poslovnog planiranja. Procena materijalnosti omogućava Yettelu da prioritizuje i fokusira se na najvažnije teme, postavi smislene ciljeve i uspostavi programe i politike koje će omogućiti ostvarenje postavljenih ciljeva.

## 1.7. Pristup zainteresovanim stranama

Konstantno razvijamo odnose sa našim poslovnim partnerima, jer to omogućava da napravimo razliku u kvalitetu usluge i razvoja tržišta. Kako bismo bolje razumeli potrebe zainteresovanih strana, primenjujemo različite metode i alate za održavanje otvorene i transparentne komunikacije, što omogućava efikasno angažovanje i razmenu ključnih informacija.

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

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

Tabela 3: Pristup zainteresovanim stranama

	OČEKIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA	PRISTUP ANGAŽOVANJU	NAŠE INICIJATIVE I ODGOVORI	VAŽNI DOGAĐAJI U 2023. GODINI
<b>KORISNICI</b>	Kvalitet proizvoda (npr. dizajn, funkcije, praktičnost); kvalitet usluge (npr. odziv, pouzdanost i doslednost); vrednost za novac; zaštita informacija i privatnosti.	Ankete o angažovanju prikupljene lično, preko društvenih medija, interakcija putem telefona, mobilne aplikacije, mejlom do kontakt osoba korisnika.	Obuka za pružanje izuzetne usluge korisnicima; razvoj novih proizvoda, usluga i kanala isporuke; sprovođenje i odgovaranje na ankete o povratnim Informacijama; unapređenje politika i procedura za sajber bezbednost i zaštitu privatnosti podataka; razvoj portfolija proizvoda za korisnike.	Proslavili smo Svetski dan životne sredine kampanjom za podizanje svesti o zaštiti životne sredine u našim prodavnicama tako što smo organizovali događaje i edukativne kvizove za korisnike, kako bismo naglasili našu posvećenost zaštiti životne sredine.
<b>ZAPOSLENI</b>	Sigurnost i razvoj karijere; konkurentne naknade i beneficije; balans privatnog i poslovnog života; fer tretman i poštovanje; bezbednost i zdravlje na radu, kao i blagostanje zaposlenih.	Ankete o angažovanju; ocenjivanje rada i individualni razvojni planovi; interni kanali za žalbe zaposlenih i uzbunjivanje; aktivnosti u vezi sa društveno odgovornim poslovanjem za razvijanje svesti o društvenoj odgovornosti.	Uspostavljen Etički kodeks, politike i procedure ljudskih resursa, kojima se osigurava usklađenost sa zakonskim standardima i sprovođenje kontinuirane obuke; negovanje kulture raznolikosti, jednakosti i inkluzije; podrška razvoju karijere konkurentnom kompenzacijom i strukturiranim upravljanjem talentima; sprovođenje mesečnih anketa o angažovanju zaposlenih i procena učinka; obezbeđivanje sigurnih kanala za povratne informacije; poboljšanje kohezije tima kroz inicijative društvene odgovornosti.	Organizovali smo radionice o mentalnom zdravlju sa psihologom i realizovali inicijativu „Let’s Talk“, usmerenu na pronalaženje rešenja za specifične poslovne izazove. Sproveli smo aktivnosti poput Sata za našu planetu i Nedelje reciklaže PET ambalaže, u cilju podizanja ekološke svesti. Pokrenuli smo program obuka „Leadership and Expert Academy“.

	OČEKIVANJA ZAINTERESOVANIH STRANA	PRISTUP ANGAŽOVANJU	NAŠE INICIJATIVE I ODGOVORI	VAŽNI DOGAĐAJI U 2023. GODINI
<b>PPF TELEKOM GRUPA</b>	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 dijalozi; 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 PPF Telekom Grupe.
<b>DOBAVLJAČI</b>	Jednak i fer tretman prema svakom dobavljaču; transparentan proces nabavke; izgradnja dugoročnih odnosa i produktivna saradnja; zajedničke vrednosti o održivom poslovanju.	Redovni sastanci i druge aktivnosti i angažovanja.	Uspostavljanje održivog pristupa lancu snabdevanja; preispitivanje i unapređenje procesa nabavke i komunikacija radi ispunjavanja zajedničkih potreba.	Nabavka softverskog alata na nivou PPF Telekom Grupe za evaluaciju dobavljača po različitim ESG kriterijumima.
<b>ZAJEDNICA</b>	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.	Realizovali smo 12 CSR inicijativa, među kojima su: dvogodišnji projekat sa UNICEF-om za premošćavanje digitalnog jaza u Srbiji za najugroženiju decu, humanitarni događaji, podrška Udruženju gluvih Beograda, učešće u UNICEF-ovom humanitarnom košarkaškom turniru, nagrade „Profesor dr Ilija Stojanović“ i donacije Institutu za zdravstvenu zaštitu majke i deteta Srbije „Dr Vukan Čupić“.
<b>ORGANI DRŽAVNE UPRAVE I REGULATORNE AGENCIJE</b>	Kontinuitet usluga; usklađenost sa propisima; uključivanje u nove javne politike, vladine inicijative i razmenu najbolje prakse; 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.

## Članstvo u poslovnim asocijacijama

### Forum za odgovorno poslovanje

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

### Američka privredna komora u Srbiji (AmCham)

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

### NALED

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

## 1.8. Doprinos Ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih Nacija

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

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

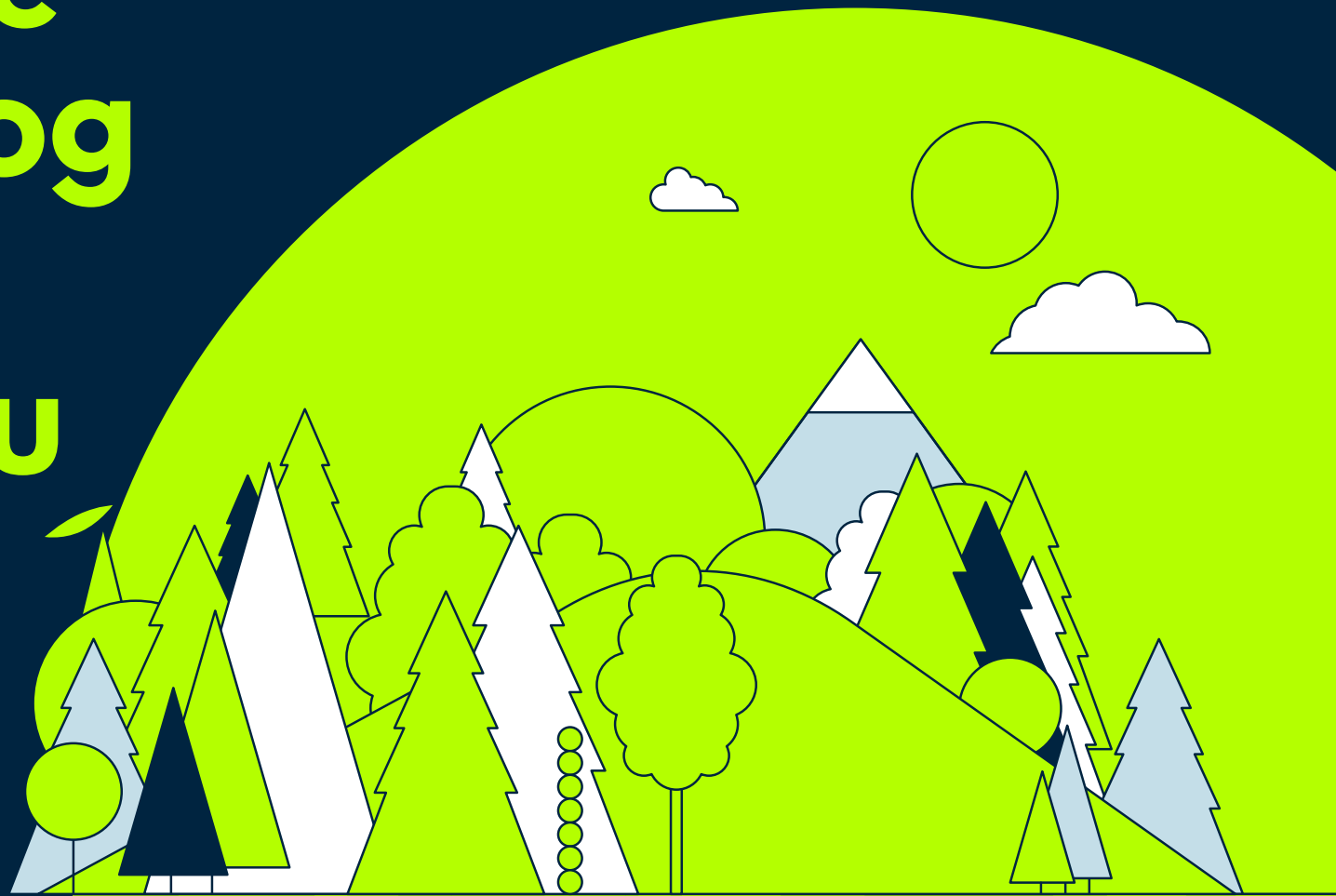
Tabela 4: Doprinos ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija

### KROZ SVOJE POSLOVANJE, KOMPANIJA YETTEL DOPRINOSI SLEDEĆIM CILJEVIMA:

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

# 2. ŽIVOTNA SREDINA:

Smanjenje  
negativnog  
uticaja  
na okolinu



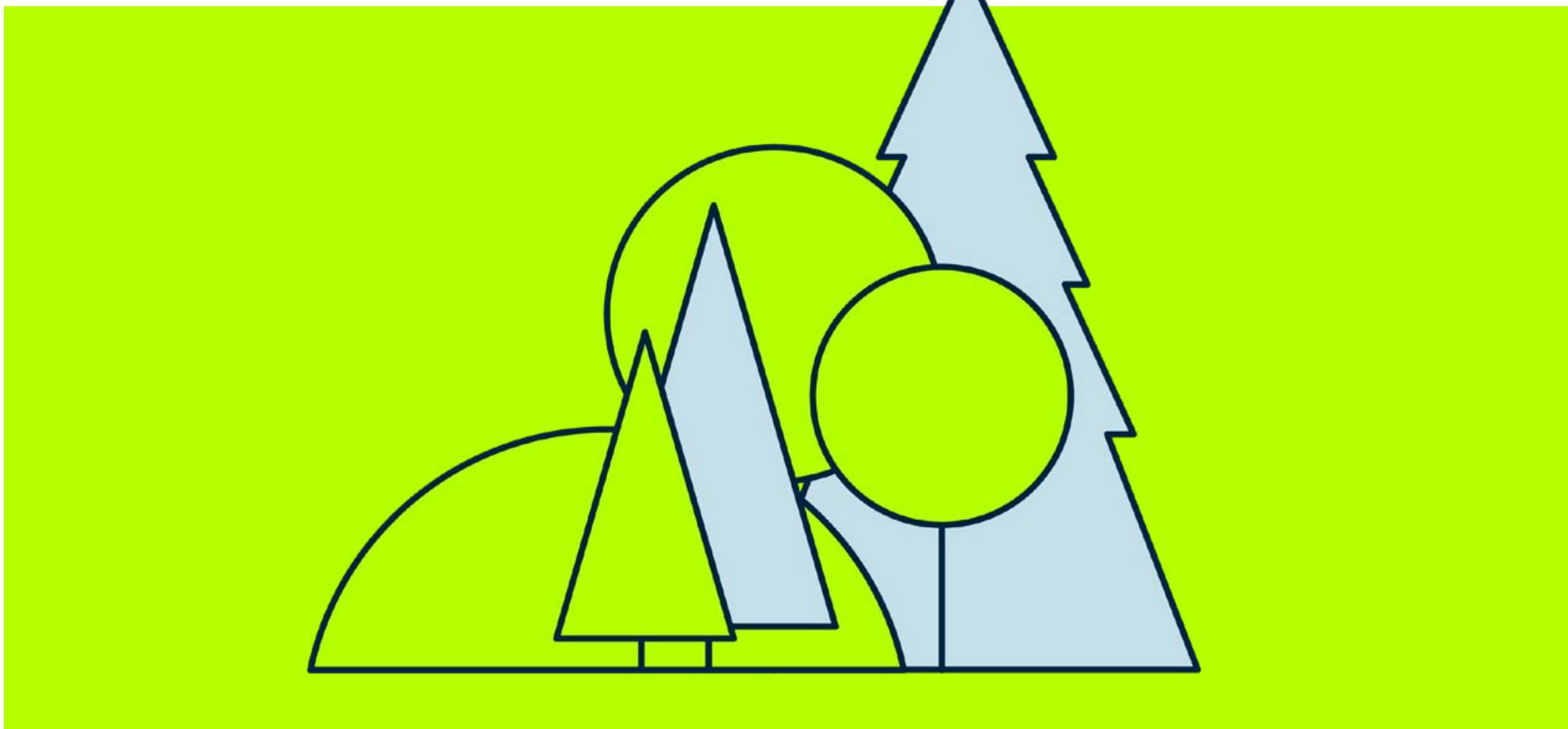


## NAŠA AMBICIJA

Očuvanje zdravog okruženja i smanjenje ekološkog otiska ključni su za kvalitet života sadašnjih i budućih generacija. U skladu sa ciljevima PPF Telekom Grupe, Yettel je usvojio Politiku zaštite životne sredine, koja obuhvata celokupan lanac vrednosti. Koristimo nove tehnologije za očuvanje životne sredine, s fokusom na smanjenje potrošnje energije, uštedu goriva i prelazak na obnovljive izvore energije, kako bismo smanjili emisiju gasova sa efektom staklene bašte i drugih zagađivača u vazduh. Takođe, naš prioritet je upravljanje materijalima i otpadom, kao i kontinuirano unapređenje procesa, kako bismo dodatno smanjili negativan uticaj na životnu sredinu.

Identifikovali smo ključne oblasti u kojima Yettel može imati najznačajniji doprinos i posvećeni smo preduzimanju daljih koraka kako bismo efikasno rešavali izazove. Ključne materijalne oblasti su:

- Klimatske promene;
- Energija i emisije;
- Otpad i cirkularna ekonomija.



## 2.1. Klimatske promene, energija i emisije

### NAŠ FOKUS

Naši ključni prioriteti uključuju:

#### Ublažavanje klimatskih promena i energiju

Smanjiti naš ekološki otisak kroz celokupan lanac vrednosti povećanjem energetske efikasnosti, uštedom energije, korišćenjem obnovljivih izvora energije i efikasnim upravljanjem proizvodima i otpadom.

#### Adaptacija na klimatske promene

Razviti sveobuhvatnu analizu klimatskih rizika i planove otpornosti kako bi se smanjili rizici povezani sa klimatskim promenama.

Naši ekološki ciljevi smanjenja uticaja na okolinu i upravljanja klimatskim rizicima su stoga u potpunosti usklađeni sa našom korporativnom strategijom i očekivanjima zainteresovanih strana, sa fokusom na transparentno objavljivanje naših akcija.

### NAŠI CILJEVI<sup>17</sup>

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



### KAKO UPRAVLJAMO

Nastavljamo sa aktivnostima usmerenim na smanjenje karbonskog otiska:

- Drugu godinu zaredom, za rad naše mobilne mreže koristimo električnu energiju koja potiče iz obnovljivih izvora.
- Koristimo ekološki prihvatljivu opremu: vozila sa niskim emisijama, energetske efikasne sijalice, laserske projektore i kartice za kontrolu pristupa štampačima. U upravnoj zgradi instaliran je termostat sa rasponom temperature od +/- 2°C.
- Naša upravna zgrada, kao i 31 od 131 maloprodajnih objekata, koriste električnu energiju iz obnovljivih izvora, iz hidroelektrane „Đerdap 1“.
- Već petnaest godina zaredom učestvujemo u akciji „Sat za našu planetu“: poslednje subote u martu na jedan sat isključujemo rasvetu u upravnoj zgradi i svim prodavnicama.
- Svi naši novi zaposleni prolaze obuku o zaštiti životne sredine, obuku o osnovama održivosti (ESG), a sa našim vrednostima se upoznaju i na uvodnoj radionici.
- Tokom proleća i leta, zaposlenima su dostupni električni trotineti i bicikli kao prevozno sredstvo.

Telekomunikacije se oslanjaju na različite hardverske komponente kao što su računari, sistemi za hlađenje, predajnici, terminali, telefoni i modemi, koji zahtevaju električnu energiju. Ključne aktivnosti, uključujući upravljanje data centrima, postavljanje infrastrukture i operacije mreže, doprinose direktnim uticajima na okolinu, prvenstveno kroz potrošnju energije i povezane emisije gasova sa efektom staklene bašte (GHG) iz proizvodnje električne energije. Operativni aspekti kao što su upravljanje kancelarijama, transport i održavanje zgrada takođe doprinose našem ekološkom otisku. Indirektni uticaji na okolinu su povezani i sa proizvodnjom i sa krajnjom upotrebom proizvoda i usluga koje pružamo.

Aktivnost	Imovina	Glavni ekološki aspekti
Telekomunikaciona infrastruktura i mreže	Zgrade, mrežni čvorovi, veze, terminali, softver, antene, bazne jedinice, mikrotalasi, serveri, prekidači	Emisije GHG usled potrošnje električne energije. Potrošnja goriva zbog transporta. Generisanje e-otpada.
Data centri	Zgrade, IKT oprema, softver, HVAC (grejanje, ventilacija i klimatizacija)	Emisije GHG usled potrošnje električne energije. Generisanje e-otpada.
Prodajni objekti	Zgrade, softver	Emisije GHG usled potrošnje električne energije. Potrošnja goriva zbog transporta. Generisanje e-otpada.
Uređaji za krajnje korisnike	Elektronski uređaji, softver	Emisije GHG usled potrošnje električne energije. Generisanje e-otpada

<sup>17</sup> PPF Telekom Grupa, a time i Yettel, javno su se obavezali da će primeniti doslednu metodologiju kako bi precizno izmerili napredak i uticaj na sve stubove strategije i ciljeve u okviru istih. Grupa će iskoristiti narednih 12 meseci da pripremi sveobuhvatan program koji će nam omogućiti da smanjimo emisiju gasova sa efektom staklene bašte. Početak realizacije ciljeva: 2022. godina.

## 2.1.1. Podaci o utrošku energije

Tabela 5- Potrošnja energije po izvoru goriva (u kWh) po godini

Izvor goriva / godina	2022	2023
Benzin	3.009.216	3.395.745
Dizel	176.205	224.790
Prirodni gas	1.803.343	1.505.332
Centralno grejanje	226.183	256.586
Električna energija iz neobnovljivih izvora	1.848.741	1.033.311
Električna energija iz obnovljivih izvora	850.432	1.551.389

Tabela 6- Potrošnja energije po tipu (u kWh) po godini

Vrsta energije / godina	2022	2023
Ukupno	7.914.120	7.967.153
Potrošnja električne energije	2.699.173	2.584.700
Potrošnja grejanja	226.183	256.586
Potrošnja goriva	4.988.764	5.125.867

Tabela 7- Potrošnja obnovljive energije - udeo upotrebe energije iz obnovljivih izvora u ukupnoj energetskej potrošnji po godini

Procenat ukupne električne energije iz mreže / godina	2022	2023
Energija iz obnovljivih izvora	12%	24%



Kako bismo obezbedili stabilnu mrežu, pouzdanu povezanost, efikasan prenos i skladištenje podataka, naše poslovanje zahteva značajne količine energije, uglavnom električne. Yettel je prva mobilna mreža u Srbiji koja koristi isključivo energiju iz obnovljivih izvora, što je potvrđeno sertifikatom izdatim od strane nadležnih institucija Republike Srbije.

## 2.1.2. Podaci o emisiji gasova koji stvaraju efekat staklene bašte

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

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

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

### Scope 1 – Direktne emisije



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



goriva koja se koriste za zagrevanje prostorija i vode



Emisije iz električne i toplotne energije koja je pribavljena za potrebe napajanja kancelarijskih prostorija i maloprodajnih objekata. Izračunali smo emisije iz Scope 2 koristeći tržišno zasnovanu metodologiju. Upotrebili smo faktor konverzije (kWh u CO<sub>2</sub>e) za 2022. godinu iz IEA za lokacijski zasnovan pristup i AIB evropski faktor preostalih pomešanih emisija za 2022. godinu za tržišno zasnovani pristup.

## Scope 3 – Ostale indirektne emisije

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



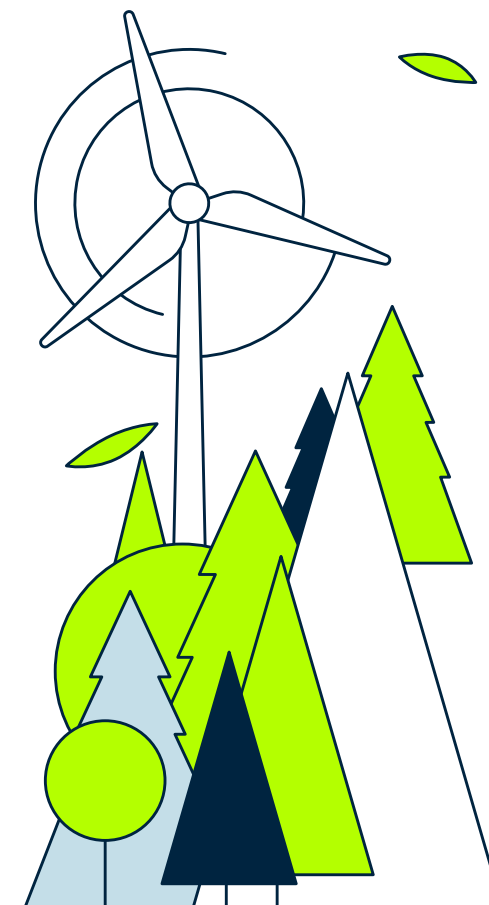
emisije dobavljača koji nas snabdeavaju robom i uslugama;



emisije dobavljača mrežne infrastrukture (CETIN)

Emisije gasova sa efektom staklene bašte u tonama CO2 ekvivalenta

Kategorija prema GHG Protokolu/godina	Ukupno u 2022. godini	Ukupno u 2023. godini
Scope 1	782	867
Scope 2 (prema tržištu)	1.398	620
Scope 3	208.094	187.024
<b>Kupljena roba i usluge</b> <b>Kategorije prema GHG Protokolu:</b> <b>3.1 Kupljeni uređaji, druga roba i usluge</b> <b>3.2 Kapitalna dobra</b> <b>3.4 Transport u lancu snabdevanja</b>	206.062	185.219
Aktivnosti vezane za gorivo i energiju	788	497
Korišćenje prodatih proizvoda	70.652	61.609
Franšize	718	727
Ostalo <sup>18</sup>	1.267	1.406
<b>Ukupno (metod zasnovan na tržištu)</b>	<b>210.274</b>	<b>188.511</b>



<sup>18</sup> Kategorije koje spadaju u Scope 3 i koje su izračunate, ali ne zauzimaju značajan deo u ukupnom Scope 3 su: poslovna putovanja, putovanja zaposlenih, tretman proizvoda na kraju životnog ciklusa i generisani otpad.

## Strategija dekarbonizacije PPF Telekom Grupe

PPF Grupa trenutno razvija Plan klimatske tranzicije (CTP), koji će biti zasnovan na analizi naših materijalnih klimatskih rizika i prilika. To uključuje i tranzicione rizike (npr. političke, tehnološke, tržišne i reputacione rizike) i fizičke rizike (npr. akutne i hronične), kao i prilike povezane sa klimatskim promenama, kao što su poboljšanje energetske efikasnosti, prilagođavanje tržišnim promenama i ispunjavanje sve većih očekivanja korisnika.

CTP će detaljno opisati ciljeve, strategiju (sa specifičnim akcijama koje će biti preduzete na kratkoročno, srednjoročno i dugoročno) i okvir upravljanja za:

1. Smanjenje emisija iz scope 1, 2 i 3 u skladu sa ciljevima SBTi, koji su osmišljeni kako bi se postigao cilj ograničavanja globalnog zagrevanja na 1,5 °C iznad nivoa iz preindustrijskog perioda.
2. Upravljanje klimatskim rizicima i prilikama kako bi se povećala otpornost našeg poslovanja suočenog sa klimatskim izazovima.

Kao deo pripreme CTP-a, PPF Telekom Grupa je identifikovala nekoliko ključnih poluga za postizanje privremenog cilja smanjenja emisija iz scope 1 i 2 za najmanje 42% do 2030. godine (u poređenju sa 2022. godinom) i dostizanje karbonske neutralnosti do 2050. godine.

### Dekarbonizacija sopstvenog poslovanja PPF Telekom Grupe (scope 1 i 2)

- **Poboljšanje energetske efikasnosti:** PPF Telekom Grupa će se fokusirati na optimizaciju potrošnje energije u okviru naših mreža i drugih operativnih sredstava. Ovo će pomoći u ublažavanju uticaja rastućih troškova energije i buduće volatilnosti cena. PPF Grupa takođe istražuje mogućnosti kroz sporazume o deljenju mreža kako bi poboljšala efikasnost.
- **Nabavka čiste energije:** PPF Telekom Grupa planira kupovinu električne energije iz obnovljivih izvora putem sertifikata, a tamo gde je to moguće, prioritet će biti direktna nabavka od proizvođača obnovljive energije kroz sporazume o otkupu energije (PPA).
- **Proizvodnja obnovljive energije na licu mesta:** PPF Telekom Grupa ulaže u proizvodnju električne energije iz obnovljivih izvora i skladištenje energije na licu mesta, na primer, postavljanjem fotonaponskih sistema u data centrima, kako bi se smanjila zavisnost od fosilnih goriva.

Iako je krajnji cilj doprinos tranziciji celokupne ekonomije sa fosilnih goriva na obnovljive izvore energije, PPF Telekom Grupa prepoznaje potrebu da ove aktivnosti budu usklađene sa očekivanjima ključnih zainteresovanih strana, poput korisnika. Važno je da naši napori ne ugroze bezbednost, pouzdanost i kvalitet usluga.

### Dekarbonizacija našeg lanca vrednosti (scope 3)

- **Dekarbonizacija u lancu snabdevanja:** Ova oblast predstavlja značajan izazov, s obzirom na to da aktivnosti nabavke čine 84% Scope 3 emisija i 65% ukupnih emisija PPF Telekom Grupe. Cilj je razviti robustan pristup angažovanju dobavljača i nabavci elektronskih uređaja – uključujući mrežnu opremu i proizvode koje PPF Grupa nudi korisnicima – koji će uključivati kriterijume za karbonski otisak proizvoda u svim fazama, od dobavljača do krajnjeg korisnika.
- **Prikupljanje podataka od dobavljača:** PPF Telekom Grupa prikuplja podatke o karbonskom otisku od dobavljača kako bi bolje razlikovala proizvode u svom portfoliju na osnovu njihovog uticaja na životnu sredinu.

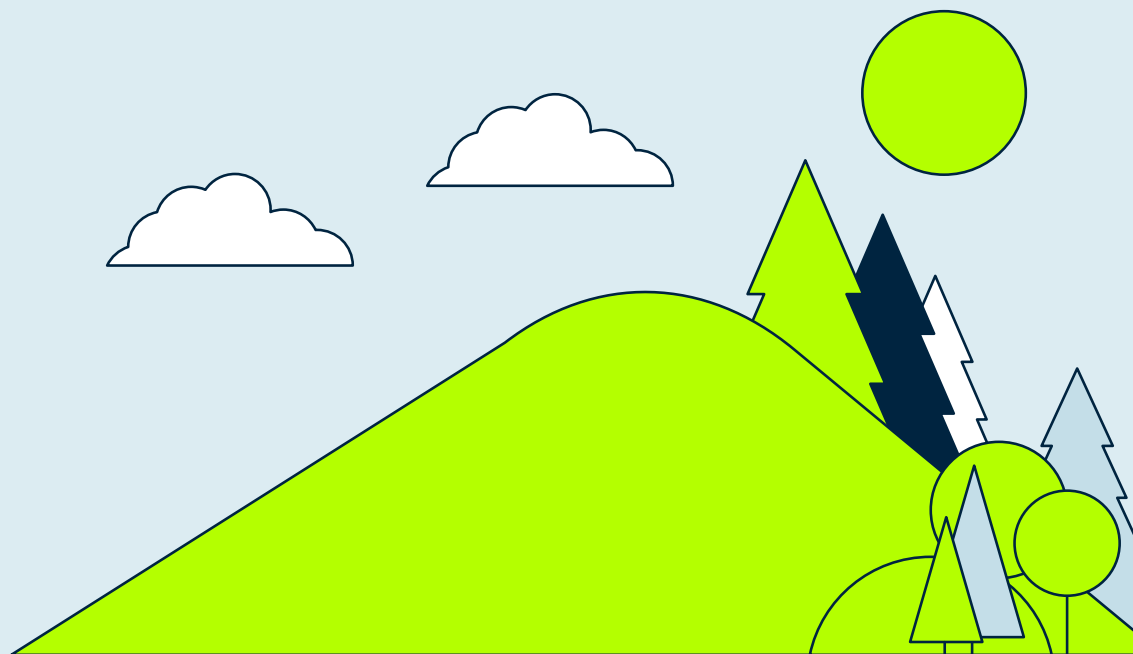
### Obnovljiva energija

Postepeno povećanje učešća obnovljive energije u našem ukupnom energetskom miksu jedan je od ključnih stubova naše strategije dekarbonizacije. Naš pristup fokusira se i na nabavku energije iz obnovljivih izvora i na proizvodnju obnovljive električne energije na licu mesta, sa ciljem značajnog smanjenja našeg karbonskog otiska, dok istovremeno jačamo energetska nezavisnost i otpornost.

### Postavljanje ciljeva zasnovanih na nauci:

PPF Telekom Grupa je u procesu postavljanja privremenih ciljeva zasnovanih na nauci i usklađenih sa ograničavanjem globalnog zagrevanja na 1,5 °C, kako je navedeno u SBTi. Ovi ciljevi teže da smanje kombinovane emisije GHG iz Scope 1 (tCO<sub>2</sub>) i GHG iz Scope 2 na osnovu tržišta (tCO<sub>2</sub>) za najmanje 42%, i emisije iz Scope 3 (tCO<sub>2</sub>) za 25% do 2030. godine, u poređenju sa 2022. godinom kao referentnom godinom. Ova referentna godina odražava našu posvećenost SBTi. Podnošenje ciljeva na validaciju, zakazano je za avgust 2024. godine.

Naš dugoročni cilj je dostizanje karbonske neutralnosti do 2050. godine, u skladu sa Pariskim sporazumom.



## 2.2. Otpad i cirkularna ekonomija

### NAŠ FOKUS

U toku našeg poslovanja, generišemo otpad, koji uključuje rashodovanu telekomunikacionu opremu, mobilne uređaje i druge elektronske uređaje koje koriste naši korisnici, ambalažu i druge nusproizvode. Ovaj otpad nastaje iz svih aspekata našeg poslovanja, od inženjeringa telekomunikacija do kancelarija, magacina i maloprodajnih objekata.

Brzi tehnološki napredak i promene u ponašanju korisnika skratili su životni vek uređaja i telekomunikacione opreme, što dovodi do povećane proizvodnje i posledičnog otpada. Elektronski otpad (e-otpada) je posebno jedan od najbrže rastućih tokova otpada u svetu.

Naši ključni prioriteti uključuju:

- Povećanje stope reciklaže generisanog otpada kroz unapređenje metoda prikupljanja i reciklaže otpada.
- Podrška cirkularnoj ekonomiji kroz ekološki dizajn, popravku, ponovnu upotrebu i reciklažu elektronske opreme koju koriste naši korisnici, ali i zaposleni.
- Uključivanje naših korisnika, ključnih dobavljača i zaposlenih kako bismo smanjili negativan ekološki uticaj.

### NAŠI CILJEVI

- Dostići 1.600.000 korisnika e-računa do kraja 2025. godine;
- Dostići 1.000.000 recikliranih uređaja do kraja 2025. godine;
- Preusmeriti 200 tona elektronskog i električnog otpada od odlaganja na deponije do kraja 2027. godine.



### KAKO UPRAVLJAMO

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

Specifične tehnike upravljanja otpadom mogu se primeniti u svakoj fazi hijerarhije otpada kako bi se minimizirale emisije u vazduh, vodu i zemljište tokom odlaganja. S obzirom na specifične materijale koji

se koriste u elektronskim uređajima, pravilno postupanje na kraju životnog ciklusa je suštinski važno za sprečavanje štete po ljudsko zdravlje i okolinu. Direktiva koja se odnosi na otpad (2008/98/EC), kao i domaća regulativa, definišu hijerarhiju upravljanja otpadom koja daje prioritet prevenciji, pripremi za ponovnu upotrebu, reciklaži, drugim oblicima ponovnog iskorišćenja i, na kraju, odlaganju. Uticaji povezani sa korišćenjem resursa i generisanjem otpada javljaju se kroz naš lanac vrednosti, sa implikacijama na kratkoročnom, srednjoročnom i dugoročnom nivou. Ako se njima ne upravlja efikasno, ovi uticaji mogu imati ozbiljne posledice kako za životnu sredinu, tako i za društvenu zajednicu, što ovu oblast čini materijalno značajnom za Yettel.



### Politika zaštite životne sredine

Naša Politika zaštite životne sredine (Politika) je sveobuhvatna, i odnosi se na sve naše procese i poslovne jedinice. Politika je kreirana u skladu sa regulatornim zahtevima po pitanju upravljanja otpadom, planiranja ambalaže i odlaganja proizvoda na kraju njihovog životnog ciklusa. Za pitanja koja nisu regulisana zakonom, Politika predviđa definisanje i sprovođenje pravila u skladu sa međunarodnim standardom ISO 14001 prema kojem je i sertifikovan naš Sistem upravljanja zaštitom životne sredine (EMS). Ona odražava fokus menadžmenta ka zaštiti životne sredine, između ostalog i kroz smanjenje količine otpada, njegovim ponovnim iskorišćenjem, kao i reciklažom. U skladu sa tim je i donet Plan upravljanja otpadom koji definiše interna pravila i odgovornosti u upravljanju otpadom, obaveze zaposlenih i postupke za sortiranje, prikupljanje, eliminaciju i transport otpada. U skladu sa

tim, od svih zaposlenih se zahteva da aktivno učestvuju u naporima za smanjenje otpada, osiguravajući pravilno sortiranje i prikupljanje otpada, bilo da je opasan ili neopasan.

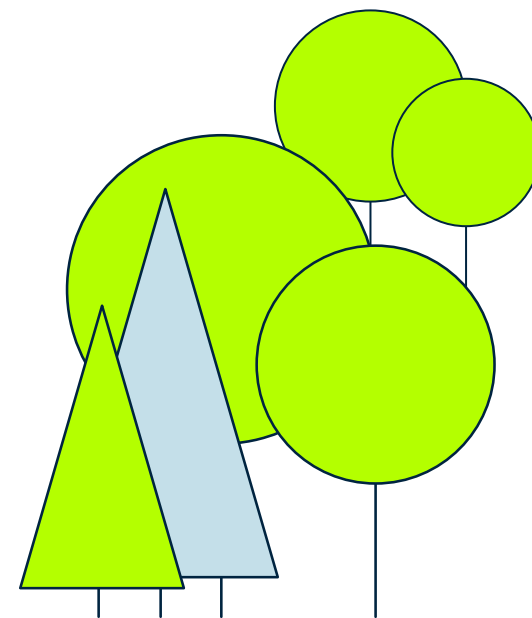
### Angažovanje

Većina otpada koji generišemo kroz naše poslovne aktivnosti i kancelarije obuhvata e-otpada, komunalni otpad, kao i papir, karton i plastično pakovanje. Naš plan upravljanja otpadom je dizajniran da minimizira količinu generisanog otpada kroz naše poslovanje, sa posebnim fokusom na smanjenje e-otpada. Koristimo niz metoda i akcija, sve u strogoj usklađenosti sa važećim zakonima i propisima, posebno na etapi odlaganja. Da bismo to postigli, saradujemo sa specijalizovanim, uglednim izvođačima kako bismo osigurali ponovnu upotrebu ili reciklažu e-otpada.



Tabela 9- Generisanje otpada (u tonama) godišnje

Otpad	2022	2023
<b>Ukupan generisan otpad (1 + 2)</b>	<b>107,25</b>	<b>99,63</b>
<b>1. Recikliran otpad</b>	<b>42,99</b>	<b>37,32</b>
1.1. Opasan otpad	36,41	26,62
1.1.1. Baterije i akumulatori	0,01	0,01
1.1.2. Električni i elektronski	36,41	26,61
1.2. Neopasan otpad	6,58	10,70
1.2.1. Plastika	0,46	0,33
1.2.2. Papir	5,76	9,44
1.2.3. Drvo	0,00	0,20
1.2.4. Ostali kabasti otpad	0,37	0,72
<b>2. Nereciklirani otpad (komercijalni otpad)</b>	<b>64,26</b>	<b>62,31</b>





## 2.3. Kako pomažemo našim korisnicima da podrže cirkularnu ekonomiju

### ESG edukativne radionice za korisnike u prodavnicama

Tokom 2023. godine, tim za obuku i razvoj prodaje organizovao je sedam obrazovnih i zabavnih događaja u određenim prodavnicama, tokom kojih su treneri i predstavnici prodaje razgovarali sa korisnicima o relevantnim temama iz oblasti zaštite životne sredine, društvene odgovornosti i korporativnog upravljanja (ESG). Ovi događaji bili su važni za unapređenje znanja zaposlenih koji rade direktno sa korisnicima, razumevanje razmišljanja korisnika i sticanje uvida o našim zelenim inicijativama. Kroz nagradne kvizove i edukativne poruke, kao i odličnu implementaciju prodajnog procesa, obeležili smo važne datume kao što su Dan planete Zemlje, Svetski dan zaštite životne sredine, Međunarodni dan mladih i Svetski dan stanovništva. Na ovaj način podigli smo svest korisnika o našim kampanjama i važnosti ekoloških inicijativa. Ovaj pristup čini naše prodavnice dinamičnim mestom gde korisnici dolaze u kontakt sa Yettel brendom, koji doprinosi rešavanju važnih ekoloških i društvenih pitanja.

### Eco Bonus

Digitalnu uslugu Eco Bonus uveli smo 2022. godine. Aktivacijom ove usluge putem Yettel aplikacije, korisnici biraju da ovlašćeni operater za upravljanje otpadom u njihovo ime sakupi i reciklira plastiku i papir. Prosečan građanin Srbije generiše približno 4,6 kg plastičnog i 2,2 kg papirnog/kartonskog otpada mesečno (ukupno 6,8 kg). Do kraja 2023. godine, u ime korisnika, reciklirano je 409.451 kg plastike i 195.826 kg papira/kartona.

Aktiviranjem usluge Eco Bonus u Yettel aplikaciji, dostupne u okviru tarifnih paketa ili kao dodatna usluga, korisnici mogu doprineti zaštiti životne sredine, čak i bez fizičkog angažovanja u procesu reciklaže.

### E-račun i ušteda papira

## Naš cilj: 1,6 miliona korisnika elektronskih računa do kraja 2027. godine

Nudimo korisnicima opciju elektronskog računa umesto papirnog. Yettel je dodatno smanjio papirni otpad povećanjem broja korisnika e-računa za 169.732 u 2023. godini. Kompanija je time uštedela oko 1,77 miliona listova papira, 1,53 miliona koverata, što u teoriji predstavlja oko 870 stabala. Cilj nam je da do kraja 2027. godine imamo 1,6 miliona korisnika e-računa, kako bismo smanjili upotrebu papira i unapredili digitalnu transformaciju, doprinoseći zaštiti životne sredine i poboljšavajući korisničko iskustvo.

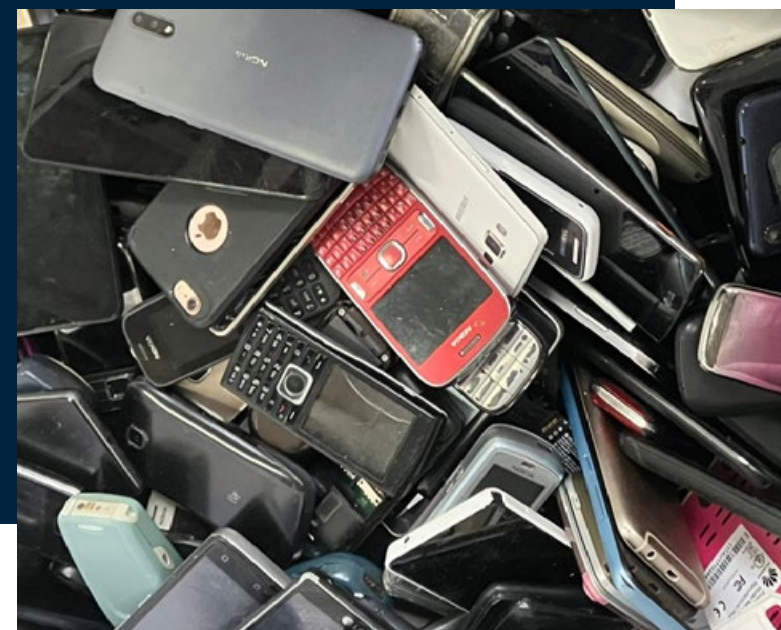
### Smanjenje otpada u maloprodaji

Kontinuirano unapređujemo svaki aspekt održivog poslovanja i pomažemo korisnicima da prave održive izbore uz minimalan uticaj na njihove svakodnevne živote. Od septembra 2023. godine uveli smo upotrebu ekološki prihvatljivih kesa. Kесе u kojima korisnici mogu nositi proizvode iz naših prodavnica napravljene su od 50% recikliranog materijala i pogodne su za reciklažu. Na ovaj način zajedno promovisaćemo principe cirkularne ekonomije i brinemo o životnoj sredini.

### Rešavanje problema elektronskog otpada Pola miliona recikliranih uređaja u Yettelu

Pre dve godine pokrenuli smo program reciklaže uređaja. Program je u početku obuhvatao samo mobilne telefone, ali smo ga tokom vremena proširili, tako da korisnici sada mogu reciklirati svaki tip uređaja i opreme kupljene u Yettel prodavnicama. U junu 2023. godine dostigli smo cifru od 500.000 recikliranih uređaja, i prešli pola puta do cilja od milion recikliranih uređaja do kraja 2025. godine.. Takođe, naš cilj je da sprečimo da 200 tona elektronskog i električnog otpada završi na deponijama do kraja 2027. godine..

Kako bismo motivisali korisnike da učestvuju u ovoj inicijativi, nagradili smo osobu koja donese 500.000-ti uređaj za reciklažu, kao i one koji su do sada reciklirali najviše uređaja. Neki korisnici doneli su desetine, pa čak i stotine uređaja. Pobjednici su nagrađeni električnim skuterima, koje je uručio Azfar Shah, direktor segmenta za fizička lica u Yettelu.



## 2.3.1. Kako omogućavamo zaposlenima da podrže cirkularnu ekonomiju

U Yettelu prepoznajemo moć kolektivnog delovanja u stvaranju održive budućnosti. Zato angažujemo zaposlene i koristimo snagu našeg tima u unapređenju održivog poslovanja. Uključivanje zaposlenih ne samo što pojačava naše napore, već i usađuje osećaj zajedničke odgovornosti i posvećenosti cirkularnoj ekonomiji. To je pristup koji donosi benefite i našoj kompaniji i životnoj sredini, dok zajedno radimo na smanjenju otpada i promociji reciklaže.

Inicijative za podršku cirkularnoj ekonomiji:

- Dobro uspostavljen i efikasan sistem sortiranja otpada u našim poslovnim prostorijama, koji podstiče svakodnevno učešće zaposlenih u procesu reciklaže. Sistem omogućava praktično odvajanje materijala kao što su PET, aluminijum, papir, plastični čepovi, otpad od cigareta i baterije, što dodatno podstiče i olakšava angažovanje zaposlenih u našim održivim inicijativama.
- Organizovali smo Nedelju reciklaže PET otpada, gde su zaposleni aktivno učestvovali u reciklaži PET ambalaže i čepova, što je rezultiralo predajom na reciklažu 26,6 kg plastičnih čepova i nekoliko vreća PET otpada.
- Nastavljamo da doprinosimo programu „Čep za hendikep“, i ove godine smo prikupili 931 kilogram plastičnih čepova.
- Eliminisanjem plastičnih čaša u upravnoj zgradi, regionalnim centrima i prodavnicama, te prelaskom na keramičke i staklene čaše, kao i papirne čaše u maloprodaji, sprečili smo da preko 48.000 čaša postane otpad.
- Organizovali smo volontersku akciju čišćenja u Ovčar Banji sa studentima SEFA-e, gde su članovi našeg tima prikupili 90 vreća smeća, i tako pokazali našu posvećenost očuvanju životne sredine.



## 2.4. Upravljanje vodnim resursima

Za razliku od toga što smo veliki potrošač električne energije, nismo veliki potrošač vode. Ipak, brinemo o štednji vode i tražimo rešenja za veću uštedu. U našim objektima koristimo vodu koju dobijamo sa gradskih vodovoda.

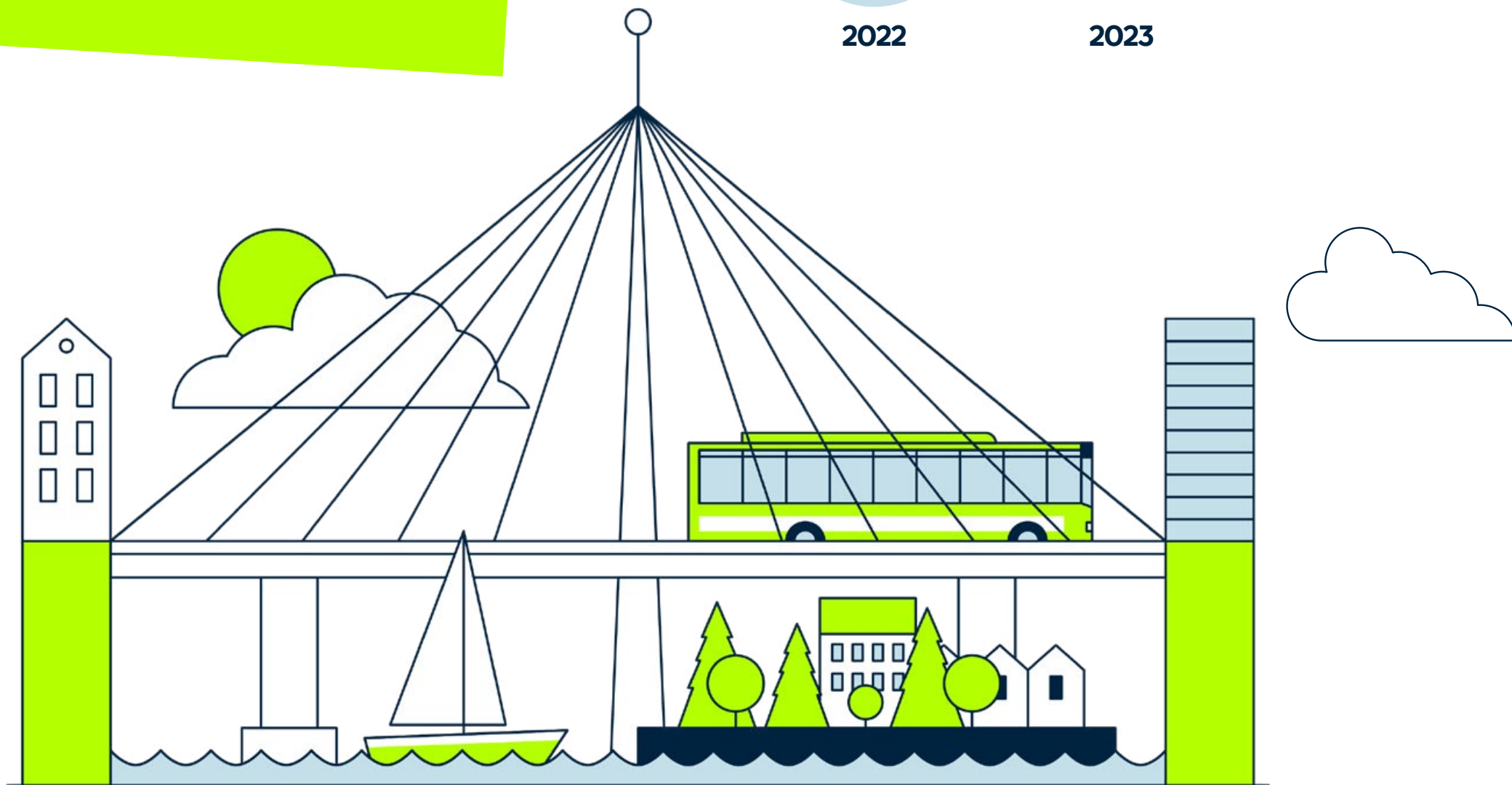
### Potrošnja vode (u m<sup>3</sup>) na godišnjem nivou

8.728

2022

7.160

2023



## 2.5. ESG istraživanje tržišta za 2023. godinu

Sa ciljem da dobijemo uvid u navike korisnika u vezi sa upotrebom elektronskih uređaja i njihovom percepcijom ekološke odgovornosti srpskih kompanija, sproveli smo istraživanje tržišta u saradnji sa agencijom Kantar, na reprezentativnom uzorku.

Istraživanje je pružilo dragocene uvide u navike korisnika, kao i njihovu percepciju o tome koje kompanije su ekološki odgovorne i u kojoj meri.

### Navike korisnika:

Elektronski uređaji obično se iz upotrebe povlače u roku od 2 do 4 godine. Usled ove promene, Yettel se izdvaja u Srbiji kao ključni partner u reciklaži, stičući priznanje za pomoć korisnicima u izboru održivog odlaganja umesto zagađenja. Yettel je prepoznat kao najodgovornija kompanija u oblasti zaštite životne sredine u Srbiji, sa 27% učesnika koji je identifikuju kao takvu, što je duplo bolji rezultat od drugoplasirane kompanije. U drugoj polovini godine, 22% ispitanika postalo je svesno Yettelovih proaktivnih inicijativa za reciklažu, posebno za mobilne telefone, čime je kompanija učvrstila svoju poziciju pouzdanog partnera u održivim praksama.

Posvećenost reciklaži proširuje se i na otpad iz domaćinstava, pri čemu približno 80% učesnika tvrdi da reciklira plastiku i papir. Vlada, koja se tradicionalno smatra glavnim nosiocem ESG praksi, ima značajne mogućnosti za unapređenje pristupa ovim ključnim pitanjima. U urbanim delovima Srbije, usvajanje principa cirkularne ekonomije nudi značajan prostor za poboljšanje, jer su trenutno samo marginalno ugrađeni u svakodnevne prakse zajednice.

### Naši operateri mreže

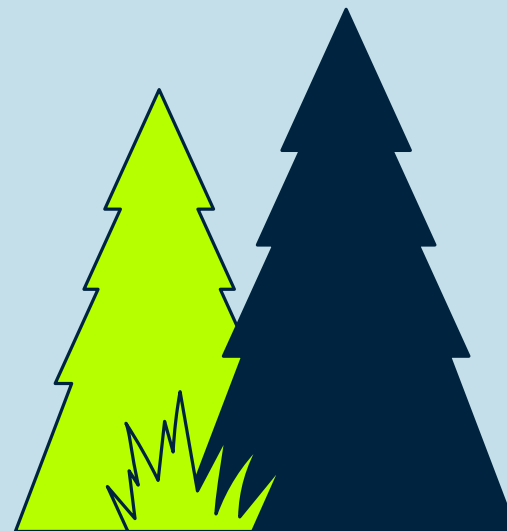
Većina otpada koji generiše naš infrastrukturni operater CETIN sastoji se od rashodovane mrežne opreme i materijala za pakovanje. Sa opasnim otpadom, u koji spadaju pre svega olovni akumulatori i elektronski uređaji koji se koriste kao rezerve za hitno napajanje na baznim stanicama, pažljivo se upravlja. Sarađujemo sa akreditovanim stručnjacima za tretman otpada radi pravilnog prikupljanja, sortiranja i odlaganja ovih materijala, osiguravajući potpunu transparentnost i proverljivost u praćenju otpada.

Naš operater mreže prioritizuje produženje veka trajanja opreme gde god je to moguće, istovremeno održavajući visok kvalitet usluge za korisnike. Kada oprema dođe do kraja svog korisnog veka trajanja, komponente se ponovo koriste kao rezervni delovi, a preostala oprema se ili preprodaje ili reciklira u saradnji sa pouzdanim partnerima, u skladu sa našim ciljem minimizacije elektronskog otpada poslatog na deponiju.

### Percepcija ekološki odgovornih kompanija:

Yettel se percipira kao lider u promovisanju reciklaže otpada, sa 31% učesnika koji prepoznaju naše napore i 20% koji nas povezuju sa održivim razvojem. Prednjačimo u podizanju svesti javnosti, sa 86% ljudi koji su upoznati sa našim programom reciklaže uređaja i 29% koji aktivno učestvuju koristeći Yettel usluge. Brend je takođe sinonim za mogućnosti reciklaže u prodavnicama i postoji snažna sklonost ka reciklaži uz podsticaj kroz popust, sa većinom učesnika koji su otvoreni za takve ponude.

Učesnici su dobro informisani o ESG temama, a postoji i primetan trend ka kupovini popravljenih telefona, pakovanju sa manje ambalažnog otpada, kao i preferencija kompanija sa uspostavljenim zelenim politikama. **Yettelova ekološka posvećenost odjekuje kod većine učesnika koji su željni da saznaju više o zelenim praksama i pokazuju preferenciju za kompanije poput nas, koje imaju jasan ekološki stav.** Ovo odražava širu svest o individualnom i korporativnom uticaju na životnu sredinu, pri čemu 57% učesnika želi da dobija informacije o tome kakav je njihov lični uticaj na životnu sredinu.



# 3. LJUDI:

Staviti ljude  
u centar  
poslovnih  
aktivnosti



## NAŠA AMBICIJA

Kad su u pitanju ljudi, naša ambicija je stvaranje najboljeg mogućeg iskustva za zaposlene, korisnike i zajednicu. Konkretno, stvaranje pravičnog, jednakog i inkluzivnog radnog okruženja i briga o bezbednosti, zdravlju i blagostanju zaposlenih, korisnika, partnera, dobavljača i zajednica u kojima poslujemo. U Yettelu prepoznajemo da su naši zaposleni kamen temeljac našeg uspeha. Njihove veštine i posvećenost su od suštinskog značaja za efikasno razumevanje potreba naših korisnika i razvoj poslovanja. Posvećeni smo stvaranju bezbednog i podsticajnog radnog okruženja, jer verujemo da je harmonična i obostrano korisna atmosfera ključna za održavanje visokog nivoa angažovanja, motivacije i zadovoljstva na poslu.

## 3.1. Zapošljavanje i razvoj zaposlenih

### NAŠ FOKUS

Dobri rezultati rada kompanije počivaju na posvećenosti i postignućima naših zaposlenih. Nastojimo da privučemo prave talente i obezbedimo njihovu angažovanost, motivaciju i zadovoljstvo u radu sa nama. Stvaranje bezbednog i prijatnog radnog okruženja neophodno je za negovanje kooperativne i motivacione atmosfere za sve učesnike.

### NAŠI CILJEVI

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

## KAKO UPRAVLJAMO

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

- Omogućavamo zaposlenima bezbedne i zdrave radne uslove;
- Težimo održavanju cilja bez povreda na radu sa fatalnim ishodom.

### Raznolikost i rodna ravnopravnost

- Trudimo se da stvorimo pravično okruženje usklađeno sa našim osnovnim ciljevima poštovanja ljudskih prava.
- Sprečavamo diskriminaciju i obezbeđujemo pravičnu i ravnopravnu naknadu.

### 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.

### Kolektivno pregovaranje i socijalni dijalog

- Poštujemo prava zaposlenih i negujemo saradničke odnose.
- Podržavamo slobodu udruživanja i pravo na kolektivno pregovaranje.

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



## 3.2. Bezbednost i zdravlje na radu

### Zašto je važno

U Yettelu dajemo prioritet blagostanju zaposlenih od trenutka kada se pridruže našem timu. Naš pristup uključuje osnovnu obuku iz oblasti bezbednosti i zdravlja na radu i zaštite od požara, sa redovnim ponavljanjem treninga, kako bismo osigurali da zaposleni imaju visoku svest o ovim pitanjima. Razumemo da su mentalno, socijalno i fizičko zdravlje naših zaposlenih ključni za njihov učinak i zadovoljstvo. Da bismo to podržali, razvili smo inicijative koje promovišu zdrav način života i ravnotežu između posla i privatnog života.

Prepoznajući izazove sa kojima se suočavaju naši zaposleni u magacinu, kontakt centru i maloprodaji, preduzeli smo korake da adresiramo specifične rizike povezane sa njihovim poslom. Svesni smo da dugotrajno sedenje/stajanje i repetitivni zadaci mogu dovesti do zdravstvenih problema, uključujući gojaznost i mišićno-koštane poremećaje. Pored toga, priroda rada u korisničkoj službi i maloprodaji može izložiti zaposlene stresnim situacijama. Kako bismo umanjili ove rizike, obezbedili smo ergonomske uslove rada i aktivno pružamo podršku u očuvanju dobrog mentalnog zdravlja zaposlenih.

### Angažovanje

Proaktivno radimo na ublažavanju stresa na poslu pružanjem jasnih smernica i podrške, kako zaposlenima, tako i menadžmentu. Naš paket benefita osmišljen je u skladu sa tipom i obimom posla koji obavljamo i aktivno ga promoviramo putem internih komunikacionih kanala, podstičući zaposlene da u potpunosti iskoriste dostupne resurse. Organizujemo radionice o upravljanju stresom i emocionalnom blagostanju, zajedno sa sportskim aktivnostima koje neguju fizičko zdravlje i timski duh.

Pratimo opterećenost zaposlenih, koja može varirati od rutinskih zadataka do složenih projekata, osiguravajući da duži radni sati ne ugroze njihovo zdravlje, ili kvalitet rada. Cilj nam je da efikasnim upravljanjem ovim aspektima sprečimo negativne efekte na fizičko i mentalno zdravlje, održimo visok nivo motivacije, smanjimo fluktuaciju zaposlenih i održimo visok kvalitet u radu.

Naša posvećenost bezbednosti i zdravlju na radu, pored zaposlenih, obuhvata ceo naš lanac vrednosti, prepoznajući da je blagostanje izvođača radova i trećih strana takođe od vitalnog značaja.

### Naš pristup Politike

Yettel Srbija ima uspostavljene procedure za identifikaciju opasnosti i štetnosti, procenu rizika i sprečavanje povreda na radu i profesionalnih bolesti. Definisane kroz različite interne procedure, prava, obaveze i odgovornosti poslodavca i zaposlenih, ove politike odražavaju lokalne zakonske i poslovno-specifične zahteve.

### Bezbednost i zdravlje na radu u brojkama

U 2023. godini zabeležene su dve povrede na radnom mestu. Nisu zabeležene povrede na radu koje dovode do promena u načinu života, kao ni one sa fatalnim ishodom.

Procenat zaposlenih obuhvaćenih sistemom upravljanja bezbednošću i zdravljem na radu zasnovan na zakonskim zahtevima ili priznatom standardu ili smernicama - 100%.

### Aktivnosti

U Yettelu, poseban akcenat stavljamo na prevenciju povreda na radu. Ulažemo u kvalitetnu bezbednosnu opremu i pružamo kontinuiranu obuku kako bismo osigurali da su naši zaposleni osposobljeni da održe visok nivo bezbednosti i zdravlja u radnom okruženju. Redovnim vođenjem evidencija o potencijalnim opasnostima i štetnostima, kao i sprovođenjem temeljnih procena rizika i primenom potrebnih mera prevencije, Yettel zadržava visok nivo bezbednosti i zdravlja na radu. Redovne interne i eksterne provere primene mera bezbednosti, sastavni su deo naše strategije.

Takođe, prepoznavamo važnost mentalnog zdravlja zaposlenih kao dela našeg sveobuhvatnog pristupa zdravlju. Smanjenjem stresa na radu i pružanjem jasnih smernica, podržavamo naše zaposlene i menadžment u suočavanju sa ovim izazovima. Naš paket benefita prilagođen je tipu i obimu posla koji obavljamo i kroz kanale interne komunikacije aktivno podstičemo zaposlene da koriste dostupne mogućnosti. Kursevi za upravljanje stresom, podrška mentalnom zdravlju i sportske aktivnosti samo su neke od inicijativa koje sprovodimo kako bismo očuvali blagostanje zaposlenih.

Sarađujemo sa eksternom konsultantskom firmom specijalizovanom za bezbednost i zdravlje na radu, kako bismo dodatno unapredili ovu oblast. Sa preko dve decenije stručnog iskustva u konsaltingu, edukaciji i planiranju i izvođenju radova, ovo partnerstvo obezbeđuje profesionalni nadzor, održavanje i temeljnu proveru uslova rada u Yettelu. Ova saradnja odražava našu posvećenost stvaranju bezbednog i zdravog radnog okruženja za sve.

Tabela 10- Ključni pokazatelji bezbednosti i zdravlja na radu<sup>19</sup>

	2023 Zaposleni	2023 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%	12%
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)	2	0
Stopa evidentiranih povreda na radu	1	0
Broj slučajeva evidentiranih bolesti u vezi sa radom	0	Nije primenjivo
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	50	Nije primenjivo

<sup>19</sup> Podaci za 2023. godinu prikupljeni su u skladu sa ESRS smernicama. Slične metrike objavljene u našim prethodnim izveštajima o održivom poslovanju nisu u potpunosti uporedive jer su prikupljene korišćenjem različite metodologije.

### 3.3. Raznolikost i jednakost polova

#### Zašto je važno

U Yettelu u Srbiji i unutar 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 temelje 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 temelj su našeg uspeha. Blagostanje naših 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 promovisu dugoročni prosperitet zaposlenih i, posredno, zajednice u kojoj poslujemo.

#### Naš pristup Politike

U Yettelu u Srbiji, 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) PPF Telekom Grupe, koja je odobrena od strane Upravnog odbora 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, te mogućnosti za obuku i razvoj.

#### Naša DEI politika uključuje:

##### Borbu protiv predrasuda

Cilj je da osiguramo jednake mogućnosti i pravičan tretman s kontinuiranim fokusom na eliminaciju predrasuda, kao i da počnemo sa obukom najvišeg menadžmenta o nesvesnim predrasudama, a zatim nastavimo sa drugim timovima. Krajem 2023. godine, započeli smo sesije obuke sa najvišim menadžerima o nesvesnim predrasudama.

##### Program razvoja talenata

Fokus nam je na razvijanju ključnih talenata za menadžerske pozicije u poslovnim jedinicama. Centralizovani proces procene sposobnosti ljudi za liderske uloge, zajedno sa individualnim pristupom, ključna je osnova za razvoj talenata. Težimo da imamo prave ljude na pravih mestima.

##### Manjinske grupe

Cilj nam je da identifikujemo i adresiramo specifične oblasti i potrebe kroz obuke dostupne svima. Težimo da izgradimo bazu pojedinaca sa velikim potencijalom, različitim iskustvima i veštinama.

#### Angažovanje

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

Imamo mehanizam za žalbe kako bismo zaposlenima omogućili formalnu proceduru za rešavanje problema diskriminacije. Ako zaposleni doživi uznemiravanje ili diskriminaciju, dužan je da podnese prijavu direktnom nadređenom, službi ljudskih resursa, ili putem etičke linije na našem internom portalu. Naš pristup je da brzo reagujemo i rešimo prijavljeni problem kako bi se zaposleni osećao zaštićenim. Ne tolerišemo bilo kakav oblik netrpeljivosti prema zaposlenom koji u dobroj veri prijavi sumnju na nedolično ponašanje.

#### Raznolikost, pravičnost i inkluzija u brojkama

Raznolikost je ključni aspekt korporativne kulture u Yettelu i ponosni smo na značajnu zastupljenost žena na menadžerskim pozicijama. Ostajemo posvećeni podršci ženama u njihovom profesionalnom razvoju unutar kompanije. U nastavku je pregled naših metričkih pokazatelja raznolikosti za 2023. godinu:

Tabela 11 Struktura raznolikosti zaposlenih<sup>20</sup>

Struktura zaposlenih po starosnim grupama (broj zaposlenih)	2023
Ispod 29 godina	436
Procenat zaposlenih ispod 29 godina	26%
Između 30 i 49 godina	1.112
Procenat zaposlenih između 30 i 49 godina	66,3%
Preko 50 godina	128
Odnos žena i muškaraca na nivou najvišeg menadžmenta (broj zaposlenih)	2023
Žene	2
Ukupni procenat na nivou najvišeg menadžmenta	33,3%
Muškarci	4
Ukupni procenat na nivou najvišeg menadžmenta	67,6%
Procenat zaposlenih preko 50 godina	7,6%
Odnos žena i muškaraca na pozicijama u oblasti tehnologije	2023
Žene	69
Ukupni procenat na pozicijama u oblasti tehnologije	45%
Muškarci	84
Ukupni procenat na pozicijama u oblasti tehnologije	55%

<sup>20</sup> Podaci za 2023. godinu prikupljeni su u skladu sa ESRS smernicama. Slične metrike objavljene u našim prethodnim izveštajima o održivom poslovanju nisu u potpunosti uporedive jer su prikupljene korišćenjem različite metodologije.



## 3.4. Obuke i razvoj veština

### Zašto je važno

U Yettelu verujemo u moć kontinuiranog razvoja i razumevanja sposobnosti našeg tima. Kroz redovne procene i evaluacije učinka, ne samo da uočavamo snage naših zaposlenih, već i otvaramo put za njihov kontinuirani razvoj i napredovanje u karijeri.

Naše inicijative za obuku pažljivo su osmišljene da zadovolje jedinstvene potrebe Yettela, uz pridržavanje regulatornih standarda i podršku planovima ličnog razvoja zaposlenih. Ovaj pristup osigurava dobru pripremu našeg tima za rad u dinamičnoj industriji telekomunikacija.

Kako bismo dodatno obogatili našu bazu talenata i stvarali buduće lidere, pokrenuli smo Yettel Program razvoja talenata. Pored toga, posvećeni smo unapređenju veština i stručnosti zaposlenih kroz različite razvojne aktivnosti, uključujući i program „Leadership and Expert Academy“. Ove inicijative sastavni su deo naše strategije razvoja zaposlenih i negovanja kulture izvrsnosti.

### Naš pristup Politike

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, svakodnevnim iskustvima na poslu, odnosima sa menadžerima i drugim aspektima posla, sprovodimo mesečne ankete. Rezultate anketa zajednički prate odeljenje ljudskih resursa i menadžeri. Ako bilo kakve promene u parametrima signaliziraju potencijalni problem, kreiramo akcioni plan za poboljšanje.

Kako bismo poboljšali angažovanje i zadovoljstvo zaposlenih, koristimo LutherOne platformu za angažovanje i produktivnost i merimo stopu učešća. U Yettelu težimo da postignemo više od 60% učešća zaposlenih u anketama. U 2023. godini, stopa učešća iznosila je 52%.

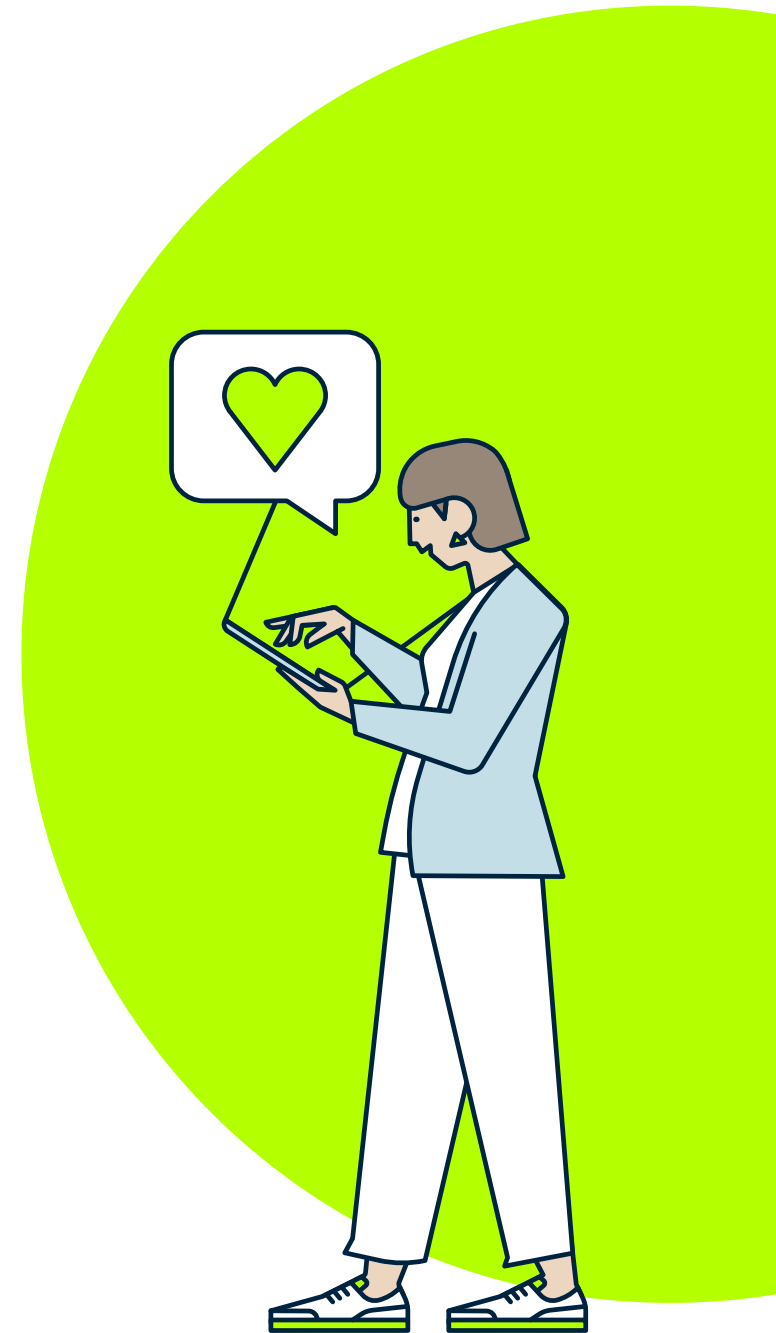
### LutherOne

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.

### 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.



## „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 (shadowing) kako bi se stvorile prilike za zaposlene da istraže rad u drugim odeljenjima, sagledaju organizaciju iz drugačijeg ugla i unaprede potrebne kompetencije.

## Ključne metrike obuke i razvoja veština

- U 2023. godini, investirali smo ukupno 8.465 sati u obuku, demonstrirajući našu posvećenost razvoju zaposlenih.
- Odziv na našu Anketu o zaposlenima za 2023. godinu bio je 52%, pružajući dragocene uvide koji pomažu u oblikovanju naših strategija.
- U 2023. godini, primili smo 58 praktikanata kroz Kickstart, sa 57% koji su nakon praksi dobili stalne pozicije u kompaniji.

## Regrutacija talenata

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 praksi, proširujemo bazu talenata i pozicioniramo Yettel kao idealno mesto za početak karijere.

Yettel je razvio snažna partnerstva sa relevantnim obrazovnim institucijama i studentskim organizacijama. Takođe, učestvovali smo na više od 10 studentskih sajmova zapošljavanja i dve velike međunarodne konferencije (JavaScript Armada i Data Science Conference).

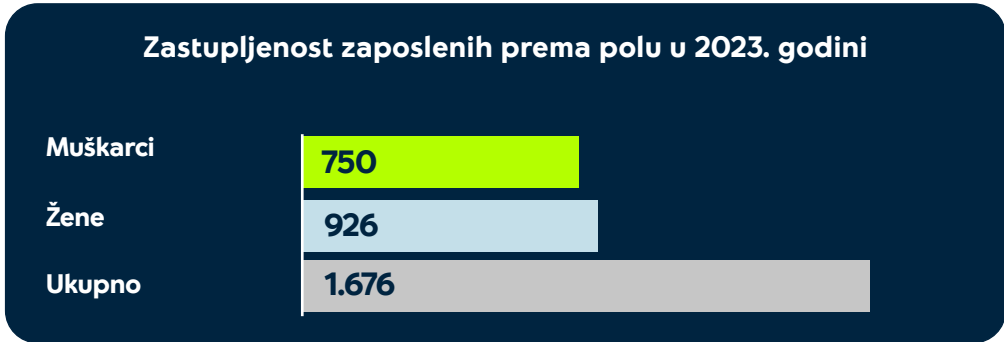
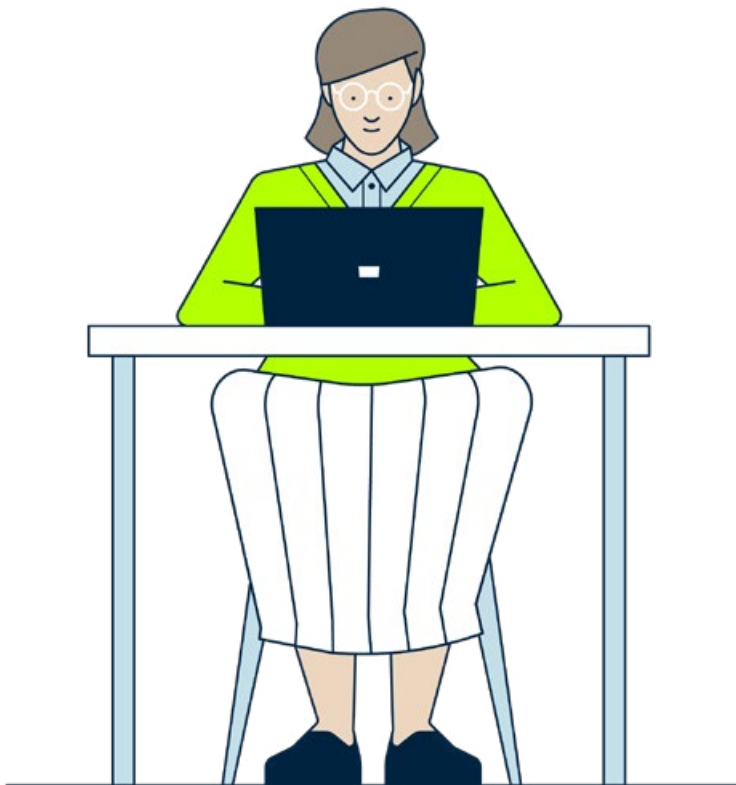
Tabela 12- Ključni pokazatelji evaluacije učinka i razvoja karijere

	Žene	Muškarci	Ukupno
<b>Evaluacija učinka i razvoj karijere u 2023. godini</b>			
Ukupan broj zaposlenih	926	750	1.676
Broj zaposlenih koji su prošli kroz redovne evaluacije učinka i razvoja karijere	868	660	1.528
Procenat zaposlenih koji su učestvovali u redovnim evaluacijama učinka i razvoja karijere	94%	88%	91,2%
Broj redovnih evaluacija učinka i razvoja karijere sprovedenih za zaposlene u godini izveštavanja	868	660	1.528
Prosečan broj evaluacija učinka po zaposlenom	0,94	0,88	0,91
<b>Edukacija u 2023. godini</b>			
Broj sati obavezne i zakonom propisane edukacije koju su pohađali i završili zaposleni	1.333	1.095	2.428
Broj sati edukacije u vezi sa razvojem karijere i veština koju su zaposleni pohađali i završili	4.530	3.935	8.465
Ukupan broj sati dostupne edukacije i završene edukacije od strane zaposlenih	5.863	5.030	10.893
Prosečan broj sati utrošenih na edukaciju po jednom zaposlenom	6,33	6,7	6,5

Institucija/Organizacija	Naša saradnja
<b>Fakultet organizacionih nauka</b>	<p><b>Tronedeljni program letnje prakse:</b> Realizovan tronedeljni program prakse sa više od 20 studenata koji su završili edukativne programe u sektorima IT i prodaje.</p> <p>Učešće na Simpozijumu pod nazivom „Održivost i digitalna transformacija“, kome je prisustvovalo preko 200 studenata i profesora.</p> <p>Gostujuće predavanje: Kroz gostujuće predavanje predstavnika našeg segmenta za poslovne korisnike, promovisali smo „Kickstart“ program prakse.</p> <p>Menadžerijada: Učestvovali smo u međunarodnom sportskom i akademskom takmičenju koje okuplja preko 1.000 studenata sa različitih univerziteta. Fokusirali smo se na brendiranje događaja i komunikaciju sa studentima.</p> <p>FONBoarding: Učestvovali smo na najvećem korporativnom događaju na Fakultetu organizacionih nauka, koji je usmeren na umrežavanje, uvid u poslovne trendove, razmenu iskustava i pristup najnovijim informacijama. Učestvovali smo na Sajmu poslova i HR panel diskusiji za mlade talente i razgovarali sa više od 300 studenata.</p>
<b>Matematički fakultet</b>	<p>Učešće na Sajmu zapošljavanja: sa više od 200 studenata razgovarali smo o karijeri u Yettelu, kao i o trendovima u industriji telekomunikacija.</p> <p><b>Gostujuće predavanje:</b> Promovisali smo „Kickstart“ program prakse i predstavili mogućnosti prakse i puteve za razvoj karijere.</p> <p>MatF konferencija / Donacija interneta ( WiFi): Podržali smo konferenciju i obezbedili pristup internetu.</p>
<b>Ekonomski fakultet</b>	<p>Posete kompaniji: Pružili smo studentima praktično iskustvo kroz upoznavanje, rad i interakciju sa ekonomistima koji rade u Yettelu.</p>
<b>Studentska organizacija Fakulteta organizacionih nauka</b>	<p>Fongress: Na događaju je prisustvovalo 200 studenata, a kolege iz sektora za Informacione tehnologije i Upravljanje projektima promovisale su „Kickstart“ program prakse.</p> <p>Startuj: Zanimljiv projekat namenjen studentima prve godine, koji je posetilo 150 studenata.</p> <p>StartFON: Učestvovali smo na projektu na Fakultetu organizacionih nauka i razgovarali sa više od 100 mladih talenata koji su posetili naš štand.</p> <p>FON TV reklama: Promovisali smo „Kickstart“ program prakse kroz reklamu u kojoj je učestvovalo deset kolega. Reklama je objavljena na društvenim mrežama naših partnera i zvaničnom Yettel LinkedIn profilu.</p>
<b>SUMA studentska organizacija - Matematički fakultet</b>	<p>Sponzorstvo studentskih projekata: Promovisali smo „Kickstart“ program prakse, a događaju je prisustvovalo 150 studenata.</p>
<b>Centar za razvoj karijere</b>	<p>Zoom Kafa: Na onlajn sastanku promovisali smo „Kickstart“ program prakse, pružajući studentima savete za proces selekcije i ohrabrujući ih da se prijave.</p> <p>Dani karijere: Razgovarali smo sa 50 studenata o prilikama u našoj kompaniji.</p>
<b>Studentski savez Fakulteta organizacionih nauka</b>	<p>Humanitarni sportski turnir: 50 naših zaposlenih i blizu 350 studenata učestvovao je u sportskom turniru.</p>

Institucija/Organizacija	Naša saradnja
<b>Fakultet za računarske nauke</b>	Humanitarno studentsko šahovsko takmičenje: Podržali smo šahovsko takmičenje i obezbedili simbolične nagrade.
<b>Elektrotehnički fakultet</b>	Elektrijada: Fokusirali smo se na brendiranje događaja i interakciju sa studentima na ovom međunarodnom sportskom i akademskom takmičenju, koje okuplja preko 1.000 studenata.
<b>EESTEC (Evropska asocijacija studenata elektrotehnike)</b>	Akademija mekih veština: Održali smo radionicu o pisanju CV-a i brendiranju poslodavca, kojoj je prisustvovalo 50 studenata.
	EESTEC Sajam zapošljavanja: Učestvovali smo u regionalnoj aktivnosti koja okuplja mlade iz Srbije, Bugarske i Mađarske.
<b>SEFA (studenti Ekonomskog fakulteta)</b>	Akcija čišćenja na Ovčar Banji: U saradnji sa studentima Ekonomskog fakulteta i javnim preduzećem „Srbija Šume“, organizovali smo akciju čišćenja prirode. Kolege su se rado odazvale našem pozivu i sa velikim entuzijazmom učestvovali u akciji čišćenja zajedno sa studentima Ekonomskog fakulteta.
<b>Povezivanje (pružanje pomoći u profesionalnoj orijentaciji)</b>	Kad porastem biću: Prisustvovali smo događaju uživo kako bismo ohrabрили studente da se prijave za mogućnosti „job shadowing“-a u našoj kompaniji.
	Više od 20 mladih učesnika učestvovalo je u „Job Shadowing“ - posetili su sedište kompanije Yettel, sastali se sa našim stručnjacima i razgovarali o industriji.
<b>HR svet (zajednica HR profesionalaca)</b>	HR projekat „Meet People Analytics“: Učestvovali smo u međunarodnom projektu fokusiranom na HR analitiku.

### 3.5. Ključni interni pokazatelji



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 2023. godini zabeležili smo porast fluktuacije zaposlenih od 22% 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 stalnog smanjenja stope fluktuacije u maloprodajnom segmentu. Neke od tih inicijativa uključuju unapređenje procesa regrutacije, obuke na radnom mestu, prodajni trening, unapređenje liderskih veština menadžera na prvim linijama, kao i druge aktivnosti, uz poređenje sa tržišnim i sektorskim trendovima.

#### Pokazatelji ravnoteže između posla i privatnog života

Tabela 15- Pokazatelji ravnoteže između posla i privatnog života

Tabela 14- Ključni pokazatelji - Zastupljenost zaposlenih

Zastupljenost zaposlenih prema tipu zaposlenja, 2023	Muškarci	Žene	Ukupno
Broj zaposlenih	750	926	1.676
Broj stalno zaposlenih	584	696	1.334
Broj zaposlenih na određeno vreme	166	230	396

Broj zaposlenih koji nisu direktno zaposleni u Yettelu	2023
Broj zaposlenih koji nisu deo naše radne snage	109

Metrika ravnoteže između posla i privatnog života, 2023	Žene	Muškarci	Ukupno
Broj zaposlenih u godini izveštavanja	926	750	1.676
Broj zaposlenih koji imaju pravo na porodično odsustvo u godini izveštavanja	926	750	1.676
Procenat zaposlenih koji imaju pravo na porodično odsustvo	100%	100%	100%
Broj zaposlenih koji su uzeli porodično odsustvo u godini izveštavanja	129	0	129
Procenat zaposlenih koji su uzeli porodično odsustvo u godini izveštavanja	7.7%	0%	7.7%
Procenat zaposlenih koji su imali pravo na porodično odsustvo u godini izveštavanja	14%	0%	14%

## 3.6. Doprinos zajednici i akcije za društvo

### NAŠ FOKUS

Unapređenje života ugroženih grupa i onima kojima je potrebna pomoć, podrška zajednici u kojoj poslujemo kroz volonterske akcije zaposlenih, filantropske doprinose i sponzorske aktivnosti.

### NAŠ CILJ

Podrška lokalnim zajednicama kroz donacije i aktivno učestvovanje u projektima.

### KAKO UPRAVLJAMO

U skladu sa našom osnovnom delatnošću, naše aktivnosti korporativne društvene odgovornosti usmerene su na promovisanje digitalne pismenosti i unapređenje veština potrebnih za bezbedno i odgovorno korišćenje savremene tehnologije, kako među decom, tako i među odraslima. Verujemo da je osnaživanje pojedinaca razvojem digitalne pismenosti od suštinskog značaja u današnjem digitalnom dobu.

Drugi fokus je zaštita i unapređenje životne sredine, što je u skladu sa našom sveukupnom poslovnom strategijom. Saradnjom sa relevantnim organizacijama, ulažemo napore u ta dva područja gde verujemo da možemo ostvariti značajan pozitivan uticaj na društvo.

Kroz naše CSR inicijative i Yettel fondaciju, cilj nam je da doprinesemo unapređenju zajednice i podržimo projekte i inicijative koji su u skladu sa našim vrednostima i principima. Posvećeni smo korišćenju naših resursa i stručnosti kako bismo napravili značajnu razliku u životima ljudi.



## Projekti za bolju zajednicu

### Humanitarna šetnja na Fruškoj gori

Trudimo se da podržavamo one kojima je potrebna pomoć. U jednom takvom naporu, kako bi pomogli Gradskoj organizaciji gluhih Beograda, zaposleni Yettela organizovali su humanitarnu šetnju duž Zelene staze zdravlja na Fruškoj gori. Ova staza jedna je od 57 pešačkih staza koje je Yettel, u saradnji sa GSS-om, mapirao i uključio u sekciju Yettel Zelene staze. Učestvovalo je četrdesetoro zaposlenih, koji su napravili 5.216 koraka i prepešačili tri kilometra za dva sata. Za svaki pređeni kilometar, Yettel fondacija donirala je 50.000 RSD Gradskoj organizaciji gluhih u Beogradu, ukupno 150.000 RSD.



### Yettel je učestvovao u tradicionalnom UNICEF-ovom košarkaškom turniru

UNICEF „Fair Play“ košarkaški turnir, dugogodišnji sportski događaj, okupio je poslovnu zajednicu u Srbiji. Učestvovanjem na turniru, kompanije su pružile podršku UNICEF-ovim programima za decu i mlade. Događaj je okupio 20 timova iz korporativnog sektora, a prikupljeno je ukupno 2.431.000 RSD. Sredstva prikupljena od kotizacija omogućila su nabavku nameštaja, opreme i obrazovnih materijala za vrtiće širom zemlje.



### Strateško partnerstvo Yettela i Gorske službe spasavanja Srbije: „Brzo i sigurno“ na Kopaoniku

Yettel je strateški partner Gorske službe spasavanja Srbije. U toj ulozi, bili smo i generalni sponzor skijaške trke „Brzo i sigurno“, koja se održala na stazi „Malo jezero“ na Kopaoniku. Učesnici sudašli iz Hrvatske, Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Makedonije i Rumunije. Na turno trci učestvovalo je 20 takmičara, dok je spasilačku trku i spuštanje spasilačkog čamca na stazi „Malo jezero“ vozilo oko 60 skijaša. Događaj je privukao veliki broj posetilaca koji su oduševljeno pratili nastupe vrhunskih skijaša.



## Saradnja sa ski školom „Beosport“

Pored našeg strateškog partnerstva sa Gorskom službom spasavanja Srbije, ostvarili smo saradnju sa ski školama „Kop sport“ na Kopaoniku i „Čigota“ na Zlatiboru, kako bismo našim korisnicima osigurali bezbedno iskustvo u prirodi. Ove škole, koje je osnovao „Beosport,“ kompanija koja u svom asortimanu ima prvenstveno opremu za aktivnosti na otvorenom, među najvećim su u Srbiji. Svake sezone, 40 licenciranih ski instruktora obučava više od 5.000 učenika.



## 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 2023. godini, imali smo 25 aktivnih humanitarnih brojeva, a ukupno je donirano 407.673.400 RSD.**





### 3.7. Projekti koje je podržala Yettel fondacija

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

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

Yettel fondacija (bivša Telenor fondacija) ustanovila je 2007. godine nagradu „Prof. dr Ilija Stojanović“ u znak sećanja na profesora dr Iliju Stojanovića, vodeću figuru u razvoju novih telekomunikacija u bivšoj Jugoslaviji. Profesor Stojanović je osnovao Katedru za telekomunikacije na Elektrotehničkom fakultetu u Beogradu i bio je profesor i mentor mnogim studentima u ovoj oblasti. Ti studenti su postali značajne ličnosti u telekomunikacionoj industriji.



#### Tradicionalne humanitarne izložbe za Uskrs i Novu godinu

Jedan od načina na koji podržavamo i promovišemo inkluziju marginalizovanih grupa jesu humanitarne izložbe.

U saradnji sa Centrom za smeštaj i dnevni boravak dece i omladine sa smetnjama u razvoju, Yettel fondacija organizovala je tradicionalnu uskršnju i novogodišnju humanitarnu izložbu. Zaposleni u Yettelu, zajedno sa kolegama iz drugih kompanija PPF Telekom Grupe, CETIN-a i Mobi Banke, imali su priliku da kupe rukotvorine poput dekorativnih činija, šolja, tacni, kao i uskršnje i božićne ukrase koje su izradili članovi Centra. Ovi predmeti su nastali tokom kreativnih radionica štitičenika Centra, koje su deo njihovog radno-okupacionog terapijskog programa. Ova terapija pomaže članovima da se socijalizuju i razvijaju veštine izrađujući dekorativne predmete od tekstila, gline, drveta i recikliranih materijala. Na Uskršnjoj izložbi prikupljeno je 129.100 RSD, a na Novogodišnjoj 146.800 RSD. Sredstva sa obe izložbe su u potpunosti iskorišćena za kupovinu materijala za radionice.

#### Automobil i računari za Institut za majku i dete

Kao najveća zdravstvena ustanova za decu u Srbiji, sa 400 bolničkih kreveta i blizu hiljadu lekara i medicinskog osoblja, Institut igra ključnu ulogu u pružanju zdravstvenih usluga deci širom zemlje. Tokom godine, Institut obavi 220.000 medicinskih pregleda, sa oko 22.000 dece koja zahtevaju hospitalizaciju, od kojih 18.000 prolazi kroz produžene tretmane. Pored toga, lekari izvode oko 8.000 operacija i intervencija.

Yettel i Yettel fondacija donirali su Institutu i automobil i devet računara. Ovi računari su raspodeljeni različitim odeljenjima u Institutu, uključujući Ortopedsko i Urgentno odeljenje, Jedinicu za intrahospitalne infekcije, EMG kabinet, Amfiteatar IMD i IT odeljenje. Nova oprema unapređuje rad Instituta, omogućavajući medicinskom osoblju da pruži efikasniju i efektivniju negu pacijentima. Donacijom je takođe poboljšana udobnost pacijenata, jer je sedamnaest bolničkih soba na Hematološkom odeljenju opremljeno televizijskim pristupom kroz Hipernet TV Box paket.

„Deca koja duže borave u Institutu ponekad se osećaju usamljeno i izolovano od svojih vršnjaka. Zahvaljujući pristupu internetu i računarima, biće u kontaktu sa svojim porodicama i prijateljima i sada mogu da gledaju svoje omiljene crtače. Verujem da će im ovo olakšati i učiniti boravak u bolnici što prijatnijim“, rekao je direktor Instituta za majku i dete, prof. dr Radoje Simić.



# 4. TEHNOLOGIJA:

Ubrzanje razvoja  
tehnologije  
za održivu  
budućnost



## NAŠA AMBICIJA

Želimo da ubrzamo uvođenje inovativnih tehnologija koje rešavaju društvene i ekološke izazove. Konkretno, cilj nam je da obezbedimo inkluzivnu i bezbednu povezanost podržanu inovativnim tehnološkim rešenjima koja donose benefite kompanijama, ljudima i životnoj sredini. Sa tim ciljem, ulažemo u mrežu, bezbednosna rešenja i nove tehnologije, kao i podizanje digitalne pismenosti naših zaposlenih i šire javnosti.

## NAŠI CILJEVI

- 5G povezanost dostupna za najmanje 50% odnosno 80% stanovništva do kraja 2026. odnosno 2028. godine;<sup>21</sup>
- 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 privatnih korisnika rešenjem za bezbedno korišćenje interneta;
- Redovno sprovođenje ankete o zadovoljstvu korisnika sa ciljem prikupljanja povratnih informacija.

## 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 poslujemo, 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 proizvoda i usluga važan je deo naše ambicije da postignemo najbolju mrežu i korisničko iskustvo, dok istovremeno stvaramo vrednost za sve zainteresovane strane. Izgradnja snažne i efikasne odbrane protiv rastućih sajber pretnji je od suštinskog značaja, jer bezbednosni incidenti mogu imati značajne reputacione i finansijske posledice za operatore.

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



## 4.1. Društvena inkluzija

### Zašto je važno

U savremenoj digitalnoj eri, digitalna inkluzija ključna je komponenta šireg napora ka integraciji društva. Smanjenje digitalnog jaza omogućava ravnopravni pristup informacionim i komunikacionim tehnologijama (IKT) za sve pojedince. Ovo uključuje pružanje povoljnih mobilnih i internet usluga, kao i promovisanje digitalne pismenosti.

Pružanje povezanosti je osnova poslovnog modela, strategije i prihoda telekomunikacionih kompanija, što zahteva kontinuirana ulaganja kako bi se zadovoljila rastuća potreba korisnika i kompanija za uslugama.

Prioritet nam je poboljšanje kvaliteta povezanosti unutar gusto naseljenih područja. U Srbiji većina urbanih i prigradskih područja trenutno ima sveobuhvatnu pokrivenost mobilnom mrežom. Uspostavljanje povezanosti u ruralnim područjima važno je za privlačenje radno sposobne populacije u manje opštine, gradove i sela. Na ovaj način, omogućava se rad na daljinu, smanjuje potreba za dnevnim putovanjima i olakšava pristup javnim uslugama.

Digitalna inkluzija ne podrazumeva samo pristup digitalnim tehnologijama, već i sposobnost njihovog efikasnog korišćenja. Naše obuke za digitalnu pismenost pomažu ljudima da razviju veštine potrebne za korišćenje aplikacija i digitalnih platformi i razumevanje digitalnog sadržaja.

### Angažman

Yettel kontinuirano unapređuje procedure rada sa korisnicima, kako bi prikupio i integrisao povratne informacije, čime poboljšava svoje usluge i portfolio proizvoda.

Trudimo se da razumemo potrebe naših korisnika i pružimo najbolje moguće iskustvo. Zadovoljstvo korisnika je jedan od stubova na kojima počiva naš poslovni uspeh.

Kako bismo to postigli, procenjujemo naš godišnji učinak koristeći TRI\*M<sup>22</sup> metodologiju, koja se meri na osnovu dve oblasti: performanse i preferencije. U 2023. rezultat za Yettel bio je 91, na osnovu 2.699 ispitanika.

Smatramo da kvalitetna korisnička usluga podrazumeva odgovaranje na potrebe korisnika i prevazilaženje njihovih očekivanja. Posvećeni smo razumevanju korisnika, njihovih iskustava, želja i potreba, kako bismo pružili uslugu koju očekuju i zaslužuju. Redovno sprovodimo ankete o zadovoljstvu korisnika kako bismo prikupili povratne informacije, usavršili naše usluge i ponudu proizvoda i dodatno unapredili korisničko iskustvo.

Naš prioritet je pružanje izuzetnog korisničkog iskustva kroz pristup jednostavnim komunikacionim kanalima prilagođenim korisničkim potrebama. Proaktivno komuniciramo sa trenutnim i potencijalnim korisnicima putem ciljane komunikacije u medijima i na društvenim mrežama.

### Naš pristup Politike

Yettel politike koje uređuju procedure i način rada sa korisnicima zasnivaju se na našem Etičkom kodeksu, koji uzima u obzir specifičnosti industrije. Posvećeni smo pružanju inovativnih, pouzdanih proizvoda i usluga po fer cenama. U promociji ponuda pružamo istinite, jasne, korisne i precizne informacije. Naši proizvodi i usluge ispunjavaju zakonske zahteve i odgovaraju opisu u promotivnom sadržaju. Održavamo otvorene kanale za rešavanje upita ili žalbi korisnika i objavljujemo kako čuvamo i obrađujemo njihove lične podatke. Takođe, informišemo korisnike kako mogu pristupiti svojim podacima i promeniti ih.



22 TRI\*M metoda, pogledati [www.kantartns-see.com/what-we-do/key-research-tools/relationshiptrim/](http://www.kantartns-see.com/what-we-do/key-research-tools/relationshiptrim/)

## MapApp – edukacija o digitalnoj pismenosti na zabavan način

Prepoznajući potrebu za savremenim obrazovnim alatima, kompanije Yettel i Appworks napravili su „MapApp“ - interaktivni poster dizajniran da pouči osnovce i srednjoškolce o bezbednom korišćenju interneta.

Većina učenika provodi preko tri sata dnevno na internetu, dok najstariji provode i do četiri i po sata. Studija EU Kids Online pokazala je da čak dve trećine dece provodi između četiri i sedam sati „online“ tokom vikenda. Najčešće koriste internet za zabavu i dopisivanje s prijateljima. Kako provode mnogo vremena na internetu, u današnjoj digitalnoj eri, obrazovanje učenika o digitalnoj pismenosti je od velikog značaja.

Poster „MapApp“ sadrži QR kodove, koji omogućavaju učenicima da pristupe digitalnom sadržaju putem svojih mobilnih telefona ili tableta. Skeniranjem ovih kodova, učenici mogu da istražuju obrazovne materijale unutar MapApp aplikacije. Kroz tekstove, video zapise i kvizove, đaci su učili o bezbednosti na internetu, zaštiti ličnih podataka, identifikaciji pretnji na internetu i kome mogu da se obrate za pomoć kada je to potrebno.

Poster „MapApp“ je distribuiran u 300 osnovnih i 150 srednjih škola širom Srbije. Njegov inovativan pristup imao je za cilj da privuče pažnju učenika i promoviše učenje u kratkim, fokusiranim intervalima. Studije su pokazale da raspon pažnje učenika obično traje od 10 do 20 minuta,

**OTKRIJ TRIK ZA BEZBEDAN KLIK**

**PAZI SA KIM SE DOPISUJEŠ I ŠTA ŠALJEŠ!**  
Ne dopisuj sa i ne šalji fotografije i video sadržaj nepoznatim osobama.

**KOJE APLIKACIJE SU BEZBEDNE?**  
Budi video (re) i svakid sve aplikacije koje ti nisu poznate i u kojima uvek. Da bi bio/a sigurn/a da je aplikacija bezbedna, možda proveriti broj korisnika i koliko recenzija.

**KAKO SE KORISTI POSTER?**  
1. Skeniraj bilo koji QR kod preko kamere svog mobilnog telefona.  
2. Proveri MapApp na svom mobilnom telefonu.  
3. Skeniraj QR kodove sa poster-a kroz QR skener unutar MapApp aplikacije.  
4. Pregledaj video-snimke, chat stranice, razgovor sa nastavnikom, itd.

**NE MOJ KORISTITI DRUŠTVENI MREŽE ZA ISMEVANJE, ŠIRIENJE GOVORA MRŽNJE I RASPRAVU!**  
Nemoj komentarisati i postavljati objave u status na mreži ili blogu.

**IZBEGNI OPASNE IZAZOVE I BUDI ODGOVORAN/PREMA SEBI.**  
Mnogo je opasno i zabavljivo, ali ne isprobavaj nikakve trikove i izazove na društvenim mrežama. Nemoj davati nešto što ne želiš samo zato što ti to traže na mreži. Uvek dobro razmisli pre nego što postaviš neku sliku.

**PAZI ŠTA OBJAVLJUJEŠ NA DRUŠTVENIM MREŽAMA I BIRAJ KOGA PRATIŠ!**  
Nemoj privlačiti „društvo za privlačnost“ ili pranje na nepoznatim osobama preko aplikacija za pozivanje. Sve što objaviš ostaje zauvek na internetu i to se zove digitalna senka.

**NEKA BEZBEDNOST I PRIVATNOST UVEK BUDU NA PRAVOM MESTU!**  
Obrani ličnu i zdravstvenu informaciju i sa njom nastavi da se ponašaš. Nemoj koristiti komentare za rasprave, komentare ili lajke.

**ZAŠTITI SVOJE LIČNE PODATKE.**  
Nemoj davati svoje podatke sa svim aplikacijama i sazvima koje traže pristup ličnim. Ne otvaraj linkove koje integrišu čudo i koje dolaze od nepoznatih osoba.

**UVEK BUDI POSEBNO OPREZAN/NA, JER NIKADA NE ZNAŠ KO SE KRIDE IZA FOTOGRAFIJA!**  
Ne dopisuj sa osobama sa kojima se nisi upoznao/a pre nego što se sretneš. Ne objavi lične podatke, slike, video, audio, nemoj dati broj telefona.

**ISTRAGI, ZABAVI SE I NAUČI!**  
Otkriji nove načine učenja, učini zabavu i nauku. Dok koristiš telefon, uvek imaj i testiraj postrojenje, značaj i svega po kome.

**KORISTI APLIKACIJU SVOG MOBILNOG OPERATERA DA PROVERIŠ STAŃE RAČUNA.**

**KAKO DA BEZBEDNO KUPUJEŠ NA INTERNETU?**  
Budi samo proveren sajtovi ili aplikacije za kupovinu. Kada radiš o porudžbinama dostavi. Sinej od osrednje vrednosti, radi prava porudžbina, zato budi oprezniji pri kupovini. Proveri kako drugi korisnici pre nego što doneseš konačnu odluku.

**PRIJAVI PROBLEM!**

**Yettel.**

ključnih kompetencija, digitalno znanje i veština jedna je od osam ključnih znanja u obrazovanju. Kao pružalac internet usluga, smatramo da je naša odgovornost da edukujemo ljude, a posebno decu, kako da bezbedno koriste ovaj resurs. Postavili smo cilj da obučimo 90.000 ljudi u digitalnim veštinama do kraja 2025“, kaže Milica Begenišić, ESG menadžerka u Yettelu.

## Internet za aplikaciju "SOS za gluve"

U decembru 2022., na inicijativu Kancelarije premijera, Kancelarija za IT i eUpravu uvela je posebnu aplikaciju "SOS za gluve". Ova aplikacija omogućava gluvim i nagluvim osobama da pokrenu video poziv i uz pomoć tumača iz Nacionalnog centra za tumače razgovaraju sa čujućom osobom. Tumač pomaže pozivanjem potrebnog broja i tumačenjem razgovora uživo. Yettel podržava ovu inicijativu nudeći besplatan pristup internetu za korišćenje aplikacije. U 2023., skoro 600 ljudi koristilo je aplikaciju.



što čini mikro-učenje efikasnom strategijom. Mikro-učenje podrazumeva razbijanje lekcija na male lekcije sa kratkim vremenskim okvirima, obično od dva do 20 minuta. Ovaj metod ne samo da poboljšava zadržavanje informacija već i podstiče radoznalost i dalje istraživanje tema. Istraživanja sa Univerziteta u Drezdenu pokazuju da mikro-učenje može poboljšati zadržavanje informacija za 22% u odnosu na tradicionalne metode učenja. Yettel i Appworks su posvećeni stvaranju bezbednijeg digitalnog okruženja za decu i mlade. Kombinovanje inovativne tehnologije sa obrazovnim sadržajem ima za cilj da omoguće učenicima znanje i veštine potrebne za odgovorno ponašanje u digitalnom svetu.

„Na ovaj način želimo da podstaknemo decu da tehnologiju koriste za učenje, a ne samo za zabavu. Prema Evropskom okviru

## Podrška inkluzivnom pristupu obrazovanju



Projekat „Premošćavanje digitalnog jaza u Srbiji za najugroženiju decu“.

Trogodišnji projekat „Premošćavanje digitalnog jaza u Srbiji za najugroženiju decu“, koji je imao za cilj povećanje fleksibilnosti obrazovnog sistema kroz digitalno učenje, naročito za romsku decu, uspešno je završen 2023. godine. Projekat je nastao kao zajednička inicijativa Vlade Republike Srbije, Evropske unije i UNICEF-a, uz podršku Yettela, koji je obezbedio 2.200 internet kartica i 310 modema za pristup internetu za 30 škola u Srbiji. U školama su uspostavljene i „obrazovne digitalne biblioteke“, opremljene IT resursima i internet konekcijom. Klubovi za učenje pružili su dodatnu podršku, što je pozitivno uticalo na 1.897 učenika i značajno poboljšalo njihov uspeh i motivaciju.

Tokom projekta, kroz klubove za učenje sprovedena je 3.151 aktivnost, uključujući dopunske časove, edukativne radionice i intenzivne pripreme za završne ispite za osmi razred. Preko 5.000 učenika dobilo je podršku u učenju kroz ove aktivnosti.

U cilju smanjenja digitalnog jaza, za učenike je obezbeđeno 757 tableta sa internet konekcijom, od čega je 434 bilo namenjeno romskoj deci. Svi đaci prošli su obuku kako da efikasno koriste ove uređaje i maksimizuju mogućnosti digitalnog učenja. Dodatno, 238 pedagoških asistenata dobilo je laptopove i obuku za unapređenje digitalnih veština. Razvijen je sveobuhvatan „online“ program obuke za preko 900 nastavnika, sa fokusom na pedagoške i digitalne kompetencije.



## „Kampino“ start-up kamp



U Yettelu smo posvećeni izgradnji održivog društva i podržavamo talentovane učenike za koje verujemo da mogu znatno da doprinesu tom cilju. Zato smo podržali „Kampino“, start-up kamp je održan u Čačku u septembru 2023, na kom je učestvovao 51 učenik iz dvanaest gradova i opština u Srbiji. Učesnici su bili podeljeni u dvanaest timova i uz podršku mentora tri dana razvijali inovativne ideje u oblastima kao što su zelena tehnologija, zdravstvena zaštita i slično.



## 4.2. Lična bezbednost

### Zašto je važno

Sajber bezbednost i zaštita podataka ključni su za izgradnju i održavanje poverenja korisnika. Borba protiv sajber kriminala i zaštita podataka korisnika kompleksni su zadaci; zato stalno radimo na poboljšanju metoda zaštite podataka i povećanju otpornosti mreže na sajber kriminal. Bitno je da korisnici znaju da se njihovi podaci obrađuju sigurno. Važno nam je da korisnici budu informisani o načinu i razlozima obrade njihovih ličnih podataka i koja su njihova prava u tom procesu.

Tokom redovnih aktivnosti u 2023. godini dodatno smo naglasili važnost zaštite ličnih podataka svim zaposlenima, posebno kolegama u maloprodaji, kao i novozaposlenima u Yettelu. Ova aktivnost sprovedena je kroz uvodne radionice za nove kolege, koje HR odeljenje organizuje svakog meseca.

Usklađivanje sa regulatornim standardima i rešavanje pitanja privatnosti podataka korisnika zahtevaju sofisticirana rešenja za upravljanje rizicima i usklađenošću. Neusklađenost rezultira novčanim kaznama i gubitkom poverenja korisnika. Pored toga, bezbednosni propusti mogu imati ozbiljne reputacione i finansijske posledice za operatore. Zato je važno uspostaviti snažnu i efikasnu odbranu protiv rastućih sajber pretnji.

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, usklađujemo se i pridržavamo relevantnih nacionalnih propisa.



### Naš pristup Politike

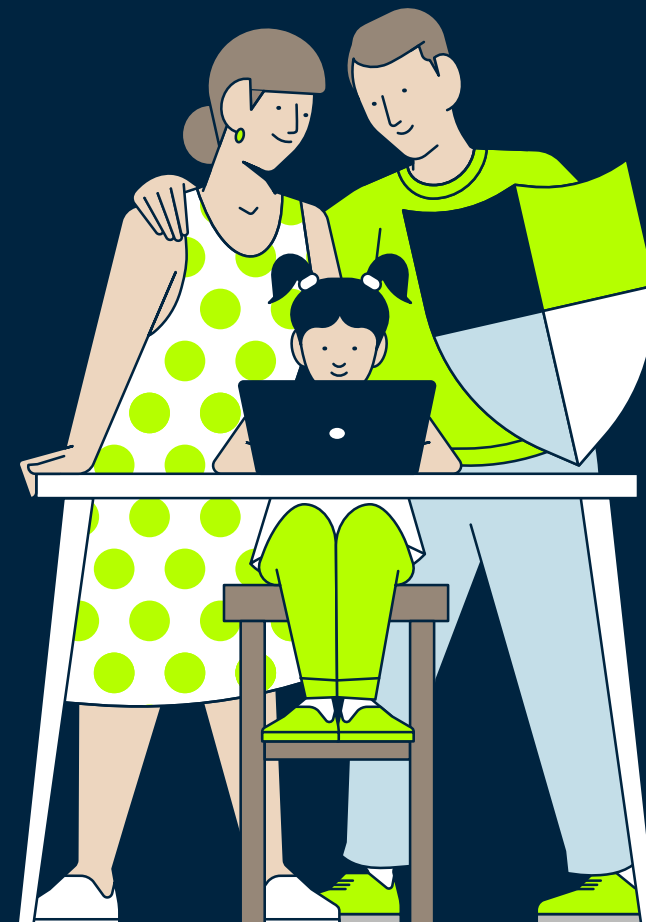
Kako bi obezbedio maksimalnu zaštitu podataka, Yettel u Srbiji zasnovao je svoj okvir za bezbednost podataka na standardima prihvaćenim u industriji (ISO27001: 2013, ISO 27791, COBIT, itd.). Usvojili smo niz politika koje regulišu obradu podataka i primenjujemo enkripciju, anonimizaciju, pseudonimizaciju i druge mehanizme na „podatke u tranzitu” i „podatke u mirovanju”.

Yettel ima Službenika za zaštitu podataka i specijalizovana odeljenja koja nadgledaju bezbednost informacija i zaštitu od prevara, podržavaju zaštitu ličnih podataka i druge bezbednosne procese i prate usklađenost. Naš sistem za upravljanje bezbednošću informacija je sertifikovan prema standardu ISO 27001, a 2022. godine, sistem za upravljanje privatnošću podataka postao je sertifikovan prema standardu ISO 27701. Takođe, uložili smo 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

Aktivno promovišemo kulturu koja prioritet daje sajber bezbednosti i zaštiti podataka i na taj način osiguravamo da naši zaposleni razumeju značaj bezbednosti informacija i privatnosti podataka. Kontinuirano sprovodimo inicijative usmerene ka podizanju svesti o sajber bezbednosti među našim korisnicima.

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. Zbog zabrinutosti dela javnosti u vezi sa potencijalnim zdravstvenim uticajem mobilnih uređaja, zajedno sa drugim kompanijama koje posluju u telekomunikacionoj industriji, posvećeni smo podsticanju otvorenih razgovora o ovoj temi. U pripremi za izgradnju novih baznih stanica (BTS), razgovaramo sa vlasnicima imovine i lokalnim stanovništvom, diskutujemo o mogućim rizicima i objašnjavamo kako planiramo da ih ublažimo.



## Akcije



Promovišemo kulturu bezbednosti kroz obrazovne programe, informisanje zaposlenih o fišing kampanjama i drugim tehnikama socijalnog inženjeringa, kao i redovnim proverama, podižemo svest zaposlenih i jačamo otpornost naše infrastrukture na raznovrsne sajber pretnje. Svi naši zaposleni su u obavezi da redovno prolaze obuku o informatičkoj bezbednosti, kao i o protokolima za bezbednost i privatnost. Kroz ove mere promovišemo proaktivne i preventivne bezbednosne prakse.

Uspostavili smo mehanizme za prijavu žalbi i tako omogućili da nam se obrate putem standardnih komunikacionih kanala, kao što su korisnička podrška i forma na veb-sajtu. Kada je reč o našim zaposlenima, uspostavili smo posebnu internu liniju za bezbednost, kao i posebne procedure. Osiguravamo da se svi problemi, žalbe, nalazi i preporuke u vezi sa sajber bezbednošću i zaštitom podataka brzo i pravilno reše. Beležimo sve aktivnosti povezane sa obradom podataka i prijavljujemo sve incidente koji kompromituju privatnost. Naše smernice za bezbednost podataka uključuju politiku obrade podataka i redovne revizije.

Vodimo računa o bezbednosti i zdravlju zajednice u kojoj poslujemo 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 (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 saraduje sa Svetskom zdravstvenom organizacijom (WHO). Mobilni uređaji koji se prodaju kroz naš maloprodajni portfolio moraju biti u skladu sa strogim zdravstvenim i bezbednosnim standardima, i moraju poštovati i nacionalne i lokalne propise. 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. Bezbednosni zahtevi pri postavljanju baznih stanica i pružanju mobilne usluge određeni su ekološkim propisima i urbanističkim planovima. 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.

- Pošto je pravni okvir stroži od pravila koja je izdala Međunarodna komisija za zaštitu od nejonizujućeg zračenja (ICNIRP) i drugih primenljivih međunarodnih smernica, dodatni dobrovoljni kodeks ili smernice nisu potrebni.
- Praćenje i kontrola nivoa elektromagnetnog zračenja u nadležnosti je kompanije 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).

## Safe Net

Od kada smo 2022. godine uveli rešenje za bezbedno surfovanje Internetom - Safe Net, 18% naših korisnika koristi ovu uslugu. Dok korisnici surfuju Internetom u Yettel mreži, Safe Net identifikuje i blokira zlonamerne veb-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.



## 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. Na taj način 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, pozvati Gorsku službu spasavanja.



## 4.3. Tehnologija za održivu budućnost

### Zašto je važno

Telekomunikacioni sektor je ključan za unapređenje tehnoloških rešenja koja donose benefite kompanijama, pojedincima i životnoj sredini. Korišćenjem veštačke inteligencije (AI) i Interneta stvari (IoT), unapređujemo uslugu kako bismo poboljšali zadovoljstvo korisnika i povećali efikasnost. Prelazak korisničke podrške na digitalne platforme donosi pogodnosti kao što su brži odgovor na upite, bolja dostupnost i trenutna povratna informacija. Za kompanije, prelazak na digitalne kanale donosi objedinjenu uslugu, uštedu i benefite za životnu sredinu. Smanjuju se emisije povezane sa radom prodavnica i putovanjima i upotreba papira, što značajno doprinosi održivom poslovanju.

Internet stvari (IoT), mreža međusobno povezanih pametnih uređaja, menja telekomunikacionu industriju promenom načina rada kompanija i interakcija sa korisnicima, što vodi ka bolje povezanom svetu. Telekomunikacije su ključne za izgradnju pametnih gradova, pružajući infrastrukturu za povezivanje i komunikaciju IoT uređaja, što omogućava pametne komunalne usluge, bolje upravljanje saobraćajem i naprednije funkcije javne bezbednosti. Kako se IoT dalje razvija, verovatno će doneti još više promena i prilika za telekomunikacioni sektor.

### Naš pristup Politike

Yettel, kao deo PPF Telekom Grupe, 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.

### Angažovanje

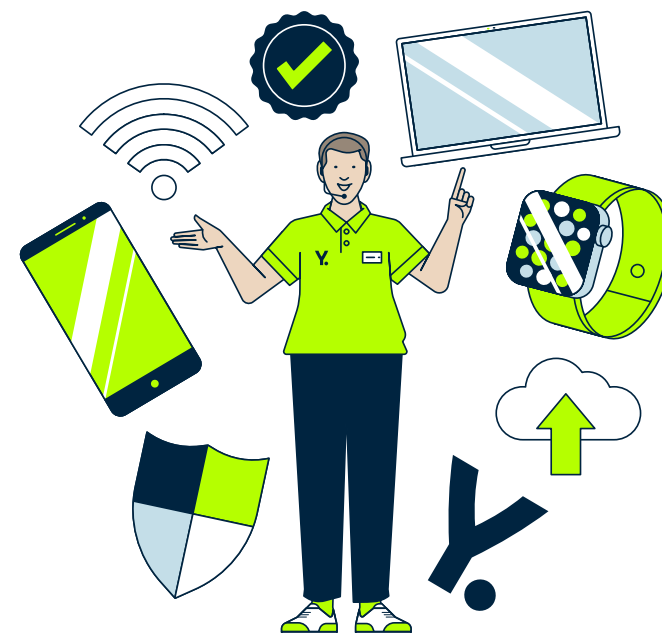
U vremenima kada se društva, preduzeća i pojedinci visoko oslanjaju na tehnologiju u svakodnevnim aktivnostima, najvažnije za kompaniju koja pruža usluge povezivanja, jeste da obezbedi pristup pouzdanim pristupačnim i bezbednim uslugama za sve. Yettel je ponosan što je 97% ukupne populacije u Srbiji pokriveno 4G mrežom.

Na kraju, cela PPF Telekom Grupa teži uspostavljanju usluga povezivanja zasnovanih na 5G tehnologiji. U saradnji sa CETIN Srbija, Yettel deli ovu aspiraciju. 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 je pokrenuo drugo 5G testno okruženje za sve preduzetnike, fakultete, studente, start-upove i sve one koji žele da razvijaju svoja rešenja na 5G mreži. Nakon Naučno-tehnološkog parka na Zvezdari, Yettel je otvorio još jedno testno okruženje u Naučno-tehnološkom parku Čačak. Novo testno okruženje napravljeno je za svrhe testiranja i učenja o 5G tehnologiji pre nego što postane komercijalno dostupna.
- Na Telforu 2023. godine, Yettel je predstavio razvoj veštačke inteligencije i jezičkih modela, kao i značaj nauke o podacima u poboljšanju korisničkog iskustva u telekomunikacijama. Yettel razvija napredne jezičke modele za unapređenje korisničkog servisa i automatizaciju procesa. Yettel aplikacija, sa preko 1,3 miliona aktivnih korisnika, omogućava lako plaćanje računa, promenu paketa i pristup raznim uslugama, uključujući plaćanje parkinga i gradskog prevoza u Srbiji.
- Petu godinu zaredom, Yettel nosi priznanje za najbolji kvalitet mreže "Najbolji na testu", koje dodeljuje međunarodna tehnološka kompanija UMLAUT. Poslednje UMLAUT rangiranje pokazalo je da Yettel mreža ima najviši ukupni rezultat i pravo javne upotrebe Umlaut priznanja. U svojim merenjima UMLAUT koristi metodologiju 'crowdsourcing', koja pokazuje stvarno iskustvo korisnika: u ovom poslednjem rangiranju, tokom šest meseci, Umlaut je sakupio ukupno 73,8 miliona uzoraka od 31 hiljade korisnika i pokrio 97 procenata populacije.

**Ukupna pokrivenost mreže, 4G i više, po populaciji i geografskoj pokrivenosti u % po godini**

% Populacije pokrivena sa 4G:



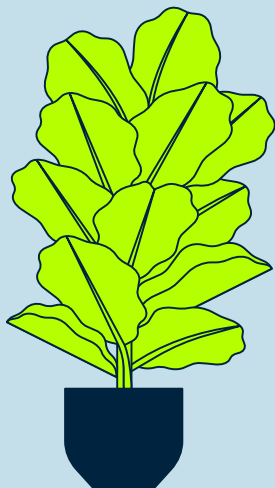
## Akcije

### Korišćenje tehnologije za bolje okruženje – prenos uživo cvetanja Tise putem Yettel mreže

U junu 2023. godine podržali smo događaj „Kada Tisa cveta“. Tiski cvet, insekt stariji od dinosaurus, kao larva živi tri godine u mulju reke. Jednog dana u junu izlazi na površinu kako bi u ljubavnom plesu produžio svoju vrstu. Živi samo u čistim vodama, a kada zbog zagađenja ili drugih faktora nestane sa reke, više se nikad ne vraća. Ljubitelji prirode imali su priliku da prisustvuju ovom fenomenu uživo na obali reke Novi Bečej, ili da prate putem prenosa uživo na Yettel YouTube kanalu.

„Znamo koliko je važno da se jedan, ovako jedinstven, prirodni fenomen, sačuva i da se o njemu što više zna. Zato smo podržali manifestaciju „Kad Tisa cveta“, a sam fenomen cvetanja uvrstili u našu reklamu. Zaštita životne sredine nam je veoma važna tema, kao i našim korisnicima, tako da smo im omogućili da nam se priključe u akciji da očuvamo prirodu. Jednostavno i lako, aktivacijom digitalne usluge Eco Bonus, u njihovo ime se reciklira plastični i papirni/kartonski otpad i na taj način, doprinosi da fenomeni, poput cvetanja Tise, opstanu i u budućnosti“, kaže Saša Filipović, izvršni komercijalni direktor u Yettelu.

Manifestacija je uključivala Tiski noćni bazar, slikarsku koloniju i foto-konkurs posvećene ovom fenomenu, ekološku radionicu i okrugli sto, program posvećen najmlađima, kao i brojne koncerte i regatu. Tokom devet dana, hiljade posetilaca je došlo iz Srbije i regiona.



### Yettel i Mobi Banka omogućili potpisivanje ugovora bez papira

Yettel je postao prva telekomunikaciona kompanija u Srbiji koja je omogućila potpisivanje ugovora bez papira, dok je Mobi Banka (sada Yettel Bank) omogućila korisnicima da digitalno potpisuju dokumentaciju za kredite bez kamate za kupovinu mobilnih uređaja. U Yettel prodavnicama, korisnici Yettela i Mobi 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 Mobi 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 - Plaćanje parkinga i gradskog prevoza putem Yettel aplikacije

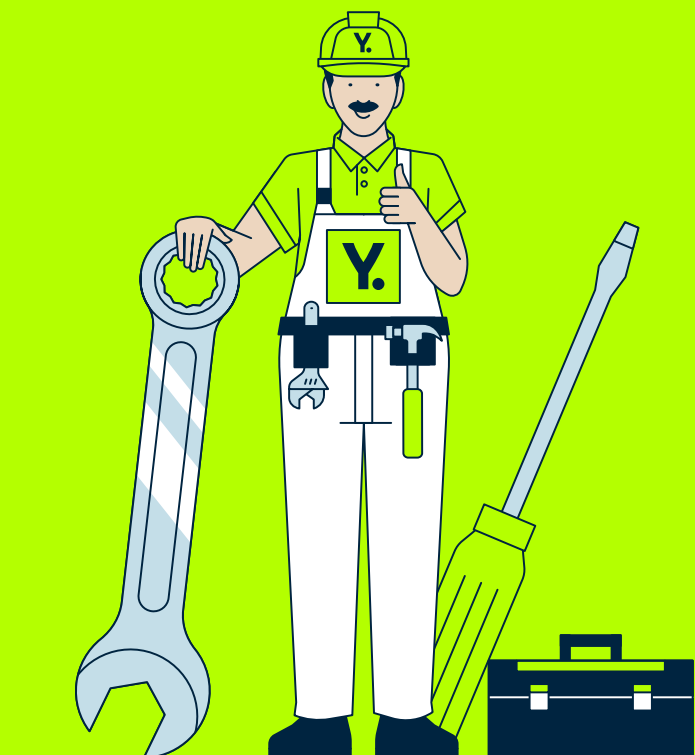


U Yettelu razumemo značaj primene održivog pristupa na sve aspekte poslovanja i društva. Integracijom opcija za plaćanje parkinga i gradskog prevoza u našu Yettel aplikaciju, pravimo korake ka održivijoj budućnosti. U aplikaciji, Yettel korisnici mogu da u realnom vremenu dobiju informaciju o dostupnosti parkinga, autobuskim zonama i cenama, direktno na dohvat ruke. Ovo ne samo da pojednostavljuje proces nalaženja i plaćanja parkinga u 45 gradova i opština u Srbiji, već i podstiče korišćenje javnog prevoza u Beogradu. Gledajući unapred, posvećeni smo proširenju naših usluga plaćanja parkinga putem Yettel aplikacije na sve gradove, opštine i zone širom zemlje gde se naplaćuje parking. Na taj način težimo smanjenju emisija štetnih gasova koje proizvode prevozna sredstva, ublažavanju saobraćajnih gužvi i promovisanju čistijeg i zelenijeg urbanog okruženja. U 2023. godini, 1,3 miliona ljudi koristilo je Yettel aplikaciju svakog meseca, a ovaj broj nastavlja da raste.

Takođe, deo aplikacije je Yettel Shopping platforma za popuste, kao i Yettel Zelene staze, sekcija sa obeleženim biciklističkim i pešačkim stazama. Yettel aplikacija je najbolje ocenjena domaća aplikacija iz telekomunikacionog sektora na Google App Store-u.

## Investicije u inovacije i tehnologiju

Naša TV platforma postala je dostupna kao mobilna aplikacija sa istim funkcionalnostima kao standardna TV verzija. Ona omogućava korisnicima da pristupe Hipernet TV-u u svakom trenutku, gde god da se nalaze. Sadržaj je podeljen u kategorije po tipu (filmski, sportski, serijski, itd.) dok je najbolji TV sadržaj po izboru Hipernet TV dostupan do čak trideset dana unazad. Aplikacija pruža i mogućnosti pretraživanja, kao i snimanja sadržaja koji se na taj način zadržava duže od sedam dana. Hipernet, Yettel ponuda usluga za domaćinstva, takođe pruža najbolje sportske, serijske i filmske sadržaje i jedinstveno iskustvo za korisnike u Srbiji.



# 5. TRANSPARENTNOST:

Postupanje sa  
transparentnošću  
i integritetom



## NAŠA AMBICIJA

- 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

- Upravljanje poslovanjem etički, transparentno i sa integritetom, u skladu sa zakonima.
- Usklađenost sa strategijom održivog razvoja PPF Telekom Grupe<sup>23</sup>
- Obuka o održivosti - učešće 100% izvršnog menadžmenta<sup>24</sup>
- Obuka o održivosti - učešće 50% zaposlenih

## 5.1. Korporativno upravljanje

Tokom dve decenije rada u Srbiji, naš menadžerski tim se menjao, ali je posvećenost dobrom korporativnom upravljanju ostala nepromenjena.



## 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 PPF Telecom Group B.V. u izvršnim poslovima.

## 5.1.2. Lokalni pristup upravljanju pitanjima u oblasti ESG

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 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 vlasnici relevantnih podataka u vezi sa ESG temama, koji imaju odgovornost da implementiraju strategiju održivosti u skladu sa svojim nadležnostima. Vlasnici podataka 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. Na kraju 2023. godine, postigli smo 67% učešća na nivou višeg menadžmenta i 55% učešća zaposlenih, sa imperativom da se preostali deo cilja ispuni već u prvom kvartalu 2024. godine.



<sup>23</sup> PPF Telekom Grupa se obavezala da u potpunosti integriše strategiju održivog poslovanja u organizaciju, uvede obuku o održivom poslovanju u celoj Grupi i postigne 100% učešća zaposlenih na višim rukovodećim pozicijama i najmanje 50% učešća svih zaposlenih u toj obuci do kraja 2023. Grupa takođe planira da uspostavi program održivog lanca snabdevanja kako bi unapredila brigu o životnoj sredini i društvenu odgovornost.

<sup>24</sup> Viši menadžment obuhvata poziciju generalnog direktora i pozicije jedan nivo ispod generalnog direktora, izuzimajući pozicije koje nisu menadžerske (npr. lični asistenti itd.).

### 5.1.3. Poslovna etika i integritet

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

#### Upravljanje rizicima

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

#### Borba protiv mita i korupcije

Kompanija Yettel se zalaže za poslovanje u skladu sa najvišim etičkim i profesionalnim standardima. Suzbijanje korupcije je regulisano Kodeksom etičkog ponašanja, a podrobnije i Politikom o etici i usklađenosti poslovanja sa zakonskom regulativom. Oba dokumenta su na raspolaganju svim zaposlenima. Najmanje jednom u kalendarскоj godini sprovode se aktivnosti koje imaju za cilj podizanje svesti zaposlenih o važnosti suzbijanja mita i korupcije, uz podsećanje na pravila kojih se treba pridržavati. Otvoreni su kanali putem kojih zaposleni mogu da izraze zabrinutost, odnosno prijave svaku sumnju na etički prekršaj, povredu Kodeksa etičkog ponašanja, odnosno propisa u oblasti suzbijanja mita i korupcije. Princip „Nulte tolerancije u borbi protiv korupcije“ propisan je lokalnom Politikom o etici i usklađenosti poslovanja sa zakonskom regulativom. Sumnje na kršenje Kodeksa etičkog ponašanja (bilo da pristižu iznutra ili spolja, bilo od strane zaposlenog u kompaniji Yettel ili pak fizičkog ili pravnog lica u funkciji zastupnika kompanije Yettel), mogu se direktno podneti službeniku nadležnom za etička pitanja i usklađenost sa propisima putem

telefona ili imejla, anonimno ili imenom i prezimenom. Prijave se obrađuju sa dužnom pažnjom i tretiraju kao poverljive. Slučajeve neusklađenosti sa zakonskom regulativom ispituje službenik nadležan za etička pitanja i usklađenost sa propisima, odnosno druga nadležna lica ili jedinice unutar organizacije, u zavisnosti od materijalnog značaja i složenosti svakog pojedinačnog slučaja. Kada okolnosti nalažu, organizuje se obuka u oblasti etike i usklađenosti, kojom se obuhvata oblast sprečavanje mita i korupcije. Nadalje, uspostavljena je procedura kojom se utvrđuje dužnost zaposlenog da prijavi svaki eventualni sukob interesa. Obradu prijavljenog slučaja vrši posebna komisija koja daje preporuku za dalje postupanje. Kada je reč o poslovnom odnosu sa spoljnim saradnicima, Etički kodeks propisuje izradu standardne ugovorne klauzule koja se ugovornim stranama stavlja na uvid i dodaje u ugovore koje oni kasnije zaključuju sa trećim licima tj. podizvođačima. Standardna ugovorna klauzula utvrđuje obavezu prema ugovornim partnerima i njihovim podizvođačima.

#### Ljudska prava i fer radni uslovi

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



## Borba protiv svih oblika nasilja, odnosno zlostavljanja na radnom mestu

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



## Borba protiv diskriminacije

Za potrebe obuke menadžera, kompanija Yettel povremeno organizuje obuke o suzbijanju diskriminacije. Kompanija je takođe uspostavila postupke koji se primenjuju u procesu suzbijanja diskriminacije, i to:

mehanizme za rešavanje žalbi i pritužbi, mehanizme za praćenje usklađenosti sa zakonskom regulativom, mehanizme za zaštitu od mobinga.

**U 2023. godini nije bilo prijavljenih, odnosno utvrđenih slučajeva diskriminacije.**

## Način unutrašnjeg uzbunjivanja

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 i u njoj su sadržane osnovne informacije, važeća pravila i procedure, ime i kontakt podaci lica ovlašćenog za prijem informacija, imejl adresa na koju se može izložiti problematika, odnosno prijaviti sumnja na povredu Kodeksa etičkog ponašanja, bilo anonimno ili imenom i prezimenom.

Na svojoj internet stranici, kompanija Yettel ima poseban odeljak posvećen Kodeksu etičnog ponašanja sa imejl adresom na koju sva fizička, odnosno pravna lica mogu uputiti pritužbu, odnosno izneti sumnju na povredu Kodeksa etičkog ponašanja, bilo anonimno ili imenom i prezimenom. Sve prijave, bilo da su pristigle interno ili eksterno, obrađuju se sa dužnom pažnjom i tretiraju kao poverljive u skladu sa Kodeksom etičkog ponašanja i lokalnom Politikom o etici i usklađenosti. Svaka prijava sumnje na povredu Kodeksa etičkog ponašanja inicijalno se ispituje kako bi se utvrdilo da li je reč o neusklađenosti sa zakonskom regulativom. Slučajevе neusklađenosti sa zakonskom regulativom ispituju službenik nadležan za etička pitanja i usklađenost sa propisima i druga nadležna lica, odnosno jedinice unutar organizacije u zavisnosti od materijalnog značaja i složenosti svakog pojedinačnog slučaja.

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



## 5.2. Naš lanac vrednosti

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 razmatranja, 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, uglavnom 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 otisku. Naš pojednostavljeni lanac vrednosti sastoji se od tri ključne faze:

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

Kroz svaku fazu svog 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. Oni su lider u infrastrukturi telekomunikacija u Srbiji, upravljajući velikom mrežom sa 1.700 radio baznih stanica, 8.000 kilometara optičkih kablova i pet data centara. CETIN Srbija upravlja optičkom infrastrukturom koja obezbeđuje značajnu redundanciju na svim tačkama visoke koncentracije kroz prstenaste topologije u nacionalnom backbone-u. Oni su ključna usluga za prenos podataka na međunarodnom nivou, radeći sa kompanijama PPF Telecom 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 energetskej efikasnosti, uprkos povećanju obima prenosa podataka i potrošnje energije.





### 5.3. O izveštaju

Izveštaj o održivosti za 2023. 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 sledeće 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 materijalnosti, koja predstavlja osnovu ovog izveštaja o održivosti, pripremljena je u skladu sa smernicama Globalne inicijative za izveštavanje i procenjuje aktivnosti Yettela i uticaj na celokupni lanac vrednosti. U 2023. godini, procena je ažurirana sa referencama na Evropske standarde izveštavanja o održivosti (ESRS) koje je izdala Savetodavna grupa za finansijsko izveštavanje Evrope (EFRAG), što predstavlja početni korak ka usklađivanju sa novom Direktivom EU o izveštavanju o održivosti korporacija (CSRD).

Izveštaj o održivosti za 2023. godinu sadrži reference na ESRS i blago je prilagođen po strukturi 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 PPF Telekom Grupe, naša kompanija blisko saraduje sa članovima Grupe na definisanju ciljeva održivosti i obezbeđivanju njihove dosledne realizacije. Shodno tome, pri izradi ovog izveštaja rukovodili smo se Izveštajem o održivosti PPF Telekom Grupe za 2023. godinu, koji odražava rezultate pet 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,

merjenja, 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 (GHG scope 1-3) prijavljuju se u skladu sa Protokolom o gasovima sa efektom staklene bašte. Procene se koriste za izveštavanje o određenim podacima, kao što su emisije Scope 3.

Period izveštavanja za koji se dostavljaju informacije obuhvata period od 1. januara 2023. do 31. decembra 2023. godine i pokriva ceo lanac vrednosti kompanije Yettel. Poslovanja koja su prodana 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 zaštitu životne sredine, društvenoj odgovornosti i korporativnom upravljanju, o osnovnim delatnostima kompanije, kao i o ukupnom napretku kompanije ostvarenom u 2023. godini. Nadalje, u izveštaju su sadržane i informacije o načinu na koji kompanija upravlja ovim pitanjima, opisuju 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 05.12.2024. godine.

Ako imate dodatna pitanja ili su vam potrebne dodatne informacije, slobodno nas kontaktirajte na [esg@yettel.rs](mailto: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 E2, 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 16- ESRS Indeks

ESRS Standard	Opis	Stranica
<b>ESRS 2</b>	<b>Opšta obelodanjivanja</b>	
BP-1	Opšta osnova za pripremu izjave o održivosti	65
[BP-2]	Obelodanjivanja u vezi sa specifičnim okolnostima	65
[GOV-1]	Uloga administrativnih, upravljačkih i nadzornih tela	61 - 65
[GOV-2]	Informacije koje su pružene i pitanja održivosti koja su adresirana od strane administrativnih, upravljačkih i nadzornih tela	61 - 65
[GOV-3]	Integracija performansi povezanih sa održivošću u sisteme podsticaja	NA
[GOV-4]	Izjava o dužnoj pažnji	65
[GOV-5]	Upravljanje rizicima i interna kontrola nad izveštavanjem o održivosti	61 - 65
[SBM-1]	Strategija, poslovni model i lanac vrednosti	64; 12 - 17; 10
[SBM-2]	Interesi i stavovi zainteresovanih strana - opšte	20 - 21
[SBM-3]	Materijalni uticaji, rizici i mogućnosti i njihova interakcija sa strategijom i poslovnim modelom	18 - 19; 10
[IRO-1]	Opis procesa za identifikaciju i procenu materijalnih uticaja, rizika i mogućnosti	18 - 19
[IRO-2]	Zahtevi za objavljivanje u ESRS pokriveni izjavom o održivosti preduzeća	65

ESRS Standard	Opis	Stranica
<b>ESRS E1</b>	<b>Klimatske promene</b>	
[GOV-3]	Integracija performansi povezanih sa održivošću u sisteme podsticaja	26
[SBM-3]	Materijalni uticaji, rizici i mogućnosti i njihova interakcija sa strategijom i poslovnim modelom	18 - 19, 26 - 28
[IRO-1]	Opis procesa za identifikaciju i procenu materijalnih uticaja, rizika i mogućnosti povezanih sa klimom	18 - 19, 26 - 28
[E1-1]	Plan tranzicije za ublažavanje klimatskih promena	26 - 28; 30
[E1-2]	Politike povezane sa ublažavanjem i prilagođavanjem klimatskim promenama	30
[E1-3]	Akcije i resursi u vezi sa politikama klimatskih promena	26 - 28
[E1-4]	Ciljevi povezani sa ublažavanjem i prilagođavanjem klimatskim promenama	26 - 28
[E1-5]	Potrošnja energije i mešavina	27
[E1-6]	Bruto obuhvati 1, 2, 3 i ukupne emisije GHG	28 - 29
[E1-7]	Uklanjanje GHG i projekti ublažavanja GHG finansirani kroz kredite za ugljenik	28 - 29
[E1-8]	Interno određivanje cene ugljenika	NA
[E1-9]	Očekivani finansijski efekti od materijalnih fizičkih i tranzicionih rizika i potencijalnih mogućnosti povezanih sa klimom	28 - 29
<b>ESRS E5</b>	<b>Cirkularna ekonomija</b>	
[IRO-1]	Opis procesa za identifikaciju i procenu materijalne upotrebe resursa i uticaja, rizika i mogućnosti povezanih sa cirkularnom ekonomijom	31 - 34
[E5-1]	Politike povezane sa upotrebom resursa i cirkularnom ekonomijom	31 - 34

ESRS Standard	Opis	Stranica
[E5-2]	Akcije i resursi povezani sa upotrebom resursa i cirkularnom ekonomijom	31 - 34
[E5-3]	Ciljevi povezani sa upotrebom resursa i cirkularnom ekonomijom	31 - 34
[E5-4]	Prilivi resursa	31 - 34
[E5-5]	Odlivi resursa	31 - 34
[E5-6]	Potencijalni finansijski efekti od upotrebe resursa i uticaja, rizika i mogućnosti povezanih sa cirkularnom ekonomijom	NA
<b>ESRS S1</b>	<b>Vlastiti radnici</b>	
[S1-SBM3]	Materijalni uticaji, rizici i mogućnosti i njihova interakcija sa strategijom i poslovnim modelom	18 - 19
[S1-1]	Politike povezane sa vlastitim radnicima	38 - 44
[S1-2]	Procesi za angažovanje sa vlastitim radnicima i predstavnicima radnika o uticajima	38 - 44
[S1-3]	Procesi za remedijaciju negativnih uticaja i kanali za vlastite radnike da izraze zabrinutost	38 - 44
[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	38 - 44
[S1-5]	Ciljevi povezani sa upravljanjem materijalnim negativnim uticajima, napredovanjem pozitivnih uticaja i upravljanjem materijalnim rizicima i mogućnostima	38 - 44
[S1-6]	Karakteristike zaposlenih u preduzeću	42
[S1-7]	Karakteristike nezaposlenih u vlastitim radnicima preduzeća	NA
[S1-8]	Pokrivenost kolektivnim pregovaranjem i socijalni dijalog	46 - 49
[S1-9]	Metrike raznolikosti	40; 45

ESRS Standard	Opis	Stranica
[S1-10]	Aдекватne plate	NA
[S1-11]	Socijalna zaštita	39
[S1-12]	Osobe sa invaliditetom	63
[S1-13]	Metrike obuke i razvoja veština	39
[S1-14]	Metrike zdravlja i bezbednosti	35 - 36
[S1-15]	Metrike ravnoteže između posla i privatnog života	NA
[S1-16]	Metrike naknade (razlika u platama i ukupna naknada) - opšte	NA
[S1-17]	Incidenti, pritužbe i ozbiljni uticaji na ljudska prava - opšte	62
<b>ESRS S4</b>	<b>Potrošači i krajnji korisnici</b>	
[S4-SBM3]	Materijalni uticaji, rizici i mogućnosti i njihova interakcija sa strategijom i poslovnim modelom	20; 18 - 19
[S4-1]	Politike povezane sa potrošačima i krajnjim korisnicima	20
[S4-2]	Procesi za angažovanje sa potrošačima i krajnjim korisnicima o uticajima	20
[S4-3]	Procesi za remedijaciju negativnih uticaja i kanali za potrošače i krajnje korisnike da izraze zabrinutost	NA
[S4-4]	Preduzimanje akcija na materijalne uticaje na potrošače i krajnje korisnike pristupi upravljanju materijalnim rizicima i težnji materijalnim mogućnostima povezanim sa potrošačima i krajnjim korisnicima i efikasnost tih akcija	NA
[S4-5]	Ciljevi povezani sa upravljanjem materijalnim negativnim uticajima, napredovanjem pozitivnih uticaja i upravljanjem materijalnim rizicima i mogućnostima (potrošači i krajnji korisnici)	NA

ESRS Standard	Opis	Stranica
ESRS G1	Poslovno ponašanje	
[GOV-1]	Uloga administrativnih, nadzornih i upravljačkih tela	61
[IRO-1]	Opis procesa za identifikaciju i procenu materijalnih uticaja, rizika i mogućnosti	61; 18 - 19
[G1-1]	Politike poslovnog ponašanja i korporativna kultura	61 - 63
[G1-2]	Upravljanje odnosima sa dobavljačima	64
[G1-3]	Prevenција i otkrivanje korupcije ili mita	61 - 63
[G1-4]	Incidenti korupcije ili mita	NA
[G1-5]	Politički uticaj i lobističke aktivnosti	61 - 63
[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.

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		40
ESRS 2 GOV-1	21 (e)	Procenat nezavisnih članova odbora			Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II		NR
ESRS 2 GOV-4	30	Izjava o dužnoj pažnji	Broj indikatora 10 Tabela #3 Priloga 1				65
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		NR
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		NR
ESRS 2 SBM-1	40 (d) iii	Učešće u aktivnostima vezanim za kontroveržno oružje	Broj indikatora 14 Tabela #1 Priloga 1		Delegirana uredba (EU) 2020/1818 (7), Član 12(1) Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II		NR
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		NR

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)	30
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		NR
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		26, 30
ESRS E1-5	38	Potrošnja energije iz fosilnih izvora	Broj indikatora 5 Tabela #1 i Broj indikatora 5 Tabela #2 Priloga 1				NR
ESRS E1-5	37	Potrošnja energije	Broj indikatora 5 Tabela #1 Priloga 1				26 - 27
ESRS E1-5	40-43	Intenzitet energije u sektorima visokog klimatskog uticaja	Broj indikatora 6 Tabela #1 Priloga 1				NR



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)		29
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)		27
ESRS E1-7	56	Uklanjanje GHG i ugljenični krediti				Uredba (EU) 2021/1119, Član 2(1)	NR
ESRS E1-9	66	Izloženost benchmark portfolija fizičkim klimatskim rizicima			Delegirana uredba (EU) 2020/1818, Prilog II Delegirana Uredba (EU) 2020/1816, Prilog II		NR
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.			NN

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			NR
ESRS E1-9	69	Stepen izloženosti portfolija klimatskim prilikama			Delegirana uredba (EU) 2020/1818, Prilog II		NR
<b>ESRS E2</b>							
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
<b>ESRS E3</b>							
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				NN
<b>ESRS E4</b>							
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
<b>ESRS E5</b>							
ESRS E5-5	37 (d)	Ne-reciklirani otpad	Broj indikatora 13 Tabela #2 Priloga 1				32
ESRS E5-5	39	Opasni i radioaktivni otpad	Broj indikatora 9 Tabela #1 Priloga 1				NR
<b>ESRS S1</b>							
ESRS 2 - SBM 3 - S1	14 (f)	Rizik od prisilnog rada	Broj indikatora 13 Tabela #3 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 2 - SBM 3 - S1	14 (g)	Rizik od dečjeg rada	Broj indikatora 12 Tabela #3 Priloga 1				NM
ESRS S1-1	20	Posvećenost ljudskim pravima	Broj indikatora 9 Tabela #3 i Broj indikatora 11 Tabela #1 Priloga I				62 - 64
ESRS S1-1	21	Politike dužne pažnje u skladu sa ILO konvencijama			Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II		62 - 64
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				39
ESRS S1-3	32 (c)	Mehanizmi za rešavanje pritužbi	Broj indikatora 5 Tabela #3 Priloga I				61 - 63
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		39
ESRS S1-14	88 (e)	Broj dana izgubljenih zbog povreda, nesreća ili bolesti	Broj indikatora 3 Tabela #3 Priloga I				39
ESRS S1-16	97 (a)	Rodni jaz u zaradama	Broj indikatora 12 Tabela #1 Priloga I		Delegirana uredba (EU) 2020/1816, Prilog II		NN
ESRS S1-16	97 (b)	Prekomeran odnos plata generalnog direktora	Broj indikatora 8 Tabela #3 Priloga I				NN

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				63
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)		NM
<b>ESRS S2</b>							
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
<b>ESRS S3</b>							
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)		NN

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				20
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)		NR
ESRS S4-4	35	Pitanja i incidenti ljudskih prava	Broj indikatora 14 Tabela #3 Priloga 1				62
ESRS G1							
ESRS G1-1	§10 (b)	UN Konvencija protiv korupcije	Broj indikatora 15 Tabela #3 Priloga 1				62
ESRS G1-1	§10 (d)	Zaštita uzbunjivača	Broj indikatora 6 Tabela #3 Priloga 1				62-63
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)		62-63
ESRS G1-4	§24 (b)	Standardi protiv korupcije i podmićivanja	Broj indikatora 16 Tabela #3 Priloga 1				62-63

NR - Nije relevantno  
 NN - Nije navedeno  
 NM - Nije materijalno

Lista nematerijalnih tema:

Zahtev za objavljivanje	Opis
ESRS E2	Zagađenje
ESRS E3	Vodni i morski resursi
ESRS E4	Biodiverzitet i ekosistemi
ESRS S2	Radnici u lancu vrednosti
ESRS S3	Zajednice na koje se utiče

**Yettel.**