

Доклад по
корпоративна
отговорност
2012

 GLOBUL





Скъпи приятели,

Щастлив съм да ви представя третия пореден доклад по корпоративна отговорност на GLOBUL. В условията на тежка икономическа обстановка много компании биха се изкушили да се фокусират върху бизнеса и да забравят за социалната отговорност. За всички служители на GLOBUL тези две задачи вървят ръка за ръка. През 2012 г. операторът беше най-предпочитан на пазара и затвърди лидерската си позиция в областта на корпоративната отговорност.

Положените от нас усилия получиха своето признание от Българския дарителски форум, който присъди на GLOBUL приза „Най-голям корпоративен дарител“ за 2012 г. в две категории – „Най-голям обем на финансови дарения“ и „Най-щедър дарител“. Получихме и още две награди: от Министерството на околната среда и водите за зелените ни инициативи и от „Прес-Авто клуб България“ за кампанията ни за безопасно шофиране.

Миналата година GLOBUL успешно премина през сертификационен одит за внедрените в компанията Система за управление на околната среда по ISO 14001:2004 и Система за управление на здравето и безопасността по OHSAS 18001:2007. Докладите на външните одитори доказаха, че нашите вътрешни процеси и програми в тези две области следват най-добрите европейски стандарти.

Много сме горди, че 77% от българите ни възприемат като „зеления оператор“ в страната. Нашата кампания за използване на онлайн услуги и отказ от хартиена фактура беше много успешна. В края на 2012 г. 54% от всички абонати на GLOBUL са се отказали от своята хартиена фактура и така спестихме общо 118 тона хартия. Техният дял в края на 2011 г. беше 40,5%. Затова бих искал да благодаря на клиентите ни за тяхното доверие в нашите онлайн услуги.

Нашите бизнес клиенти вече могат да намалят количеството хартия, което използват, чрез услугата ни WebFax. Миналата година стартирахме и iPay – платежна услуга, която съчетава мобилен портфейл и разплащателна карта. С нея, плащането на сметки и изпращането на пари стана много по-лесно за клиентите ни.

През 2012 г. продължихме с кампанията си за почистване на природните паркове съвместно с WWF и инициативата си за безопасно шофиране в партньорство със Съюза на българските автомобилисти. За първи път организирахме тренировъчен лагер в Академията на „Манчестър Юнайтед“ за българския национален отбор по футбол за бездомни хора, известен като „Отбора на надеждата“, и за децата от отбора на СОУ „Найден Геров“ – Варна.

В този доклад ще споделим с вас много интересни истории. Надявам се, че ще ви бъде полезно и приятно да го прочетете.

Харис Коцибос

Изпълнителен директор на GLOBUL



1. Изказване на Изпълнителния директор	3	5. Пазар	19
2. За доклада	5	5.1. Корпоративно управление	20
3. Нашата компания	6	5.2. Качество на услугите	22
3.1. Организационна структура	6	5.3. Етична конкуренция	28
3.2. Продукти и услуги	7	5.4. Партньорства и събития	28
3.3. Телекомуникационна мрежа и административни сгради	7	5.5. Отговорно снабдяване	29
3.4. Търговска мрежа	9	5.6. Сигурност на данните	31
3.5. Развитие на компанията	9	5.7. Цели 2012 г. и 2013 г.	32
4. Стратегия за корпоративна отговорност	12	6. Служители	33
4.1. Дефиниция	12	6.1. Хората в компанията	34
4.2. Управленски подход	13	6.2. Развитие на служителите	35
4.3. Членства и признания	15	6.3. Ангажираност на служителите	36
4.4. Диалог със заинтересованите страни	15	6.4. Разнообразие и равни възможности	37
4.5. Обратна връзка за Доклад 2011	17	6.5. Управление на безопасността и грижата за здравето	38
		6.6. Грижа за служителите и социални придобивки	39
		6.7. Вътрешна комуникация	40
		6.8. Цели 2012 г. и 2013 г.	42
		7. Околна среда	43
		7.1. Стратегия и управленски подход	45
		7.2. Управление на употребата на енергия и опазване на климата	45
		7.3. Употреба на ресурси и управление на отпадъци	48
		7.4. Други преки екологични въздействия	51
		7.5. Непреки екологични въздействия	52
		7.6. Подкрепа на екологични проекти и събития	53
		7.7. Цели 2012 г. и 2013 г.	56
		8. Общество	57
		8.1. Принос към икономическото развитие	58
		8.2. Антикорупция	59
		8.3. Каузи и кампании	59
		8.4. Принос към образованието	62
		8.5. В помощ на благотворителността	64
		8.6. Принос към спорта	65
		8.7. Електромагнитни излъчвания	67
		8.8. Цели 2012 г. и 2013 г.	69
		9. Индикатори и таблици за съответствие	70
		9.1. Ключови индикатори за напредък	70
		9.2. Таблици за съответствие	71



Консултантска помощ

Докладът е изготвен с помощта на нашите консултанти по управление на околната среда и устойчиво развитие – denkstatt.



Дизайнът и предпечатната подготовка са дело на рекламната ни агенция Ogilvy&Mather.

Печат и хартия

Докладът е отпечатан от Virus Advertising на 100% рециклирана хартия, произведена съгласно изискванията на немския екологичен сертификат Der Blaue Engel.

За доклада

Този доклад е изцяло съобразен с основните принципи на Глобалния договор на ООН и изискванията на Глобалната инициатива за отчетност (GRI). За 2012 г. запазваме ниво на отчетност B, като покриваме напълно 54 индикатора на GRI и публикуваме данни по общо 123 числови индикатора.

Докладът се разпространява на български и английски език, като можете да го намерите на хартиен носител, както и в електронен вариант на корпоративния сайт на GLOBUL www.globul.bg.

С издаването на третия Доклад по корпоративна отговорност в съответствие с изискванията на Глобалната инициатива за отчетност (GRI) ясно заявяваме ангажмента си за ежегодно публикуване на информация, съдържаща надеждни, измерими, проверими и релевантни за бранша данни.

Обхват на доклада

Информацията, предоставена в доклада, дава широк поглед върху различни аспекти от дейността на компанията, за да се добие представа за нивото на корпоративна отговорност. Докладът се фокусира върху дейността на GLOBUL за периода 1 януари 2012 г. – 31 декември 2012 г. Всичко, описано в него, се отнася до дейности, извършвани от GLOBUL на територията на България, освен ако изрично не е посочено друго. Частично са представени и дейности на GERMANOS, като наш основен търговски партньор, лидер в областта на мобилните технологии и в предлагането на услугите на GLOBUL на българския пазар.

Докладът съдържа количествени данни и информация за 2010 г., 2011 г. и 2012 г., като в отделни случаи се реферира и към предходни години. В следствие на промяна в методологията на Международната Енергийна Агенция по отношение на емисионните фактори за електроенергия, са преизчислени непреките емисии на парникови газове за предишните години. Всички финансови и други данни, които компанията събира или публикува по закон, отговарят на официалните ни отчети.



Ясен Гув

Директор
„Корпоративна политика“, GLOBUL

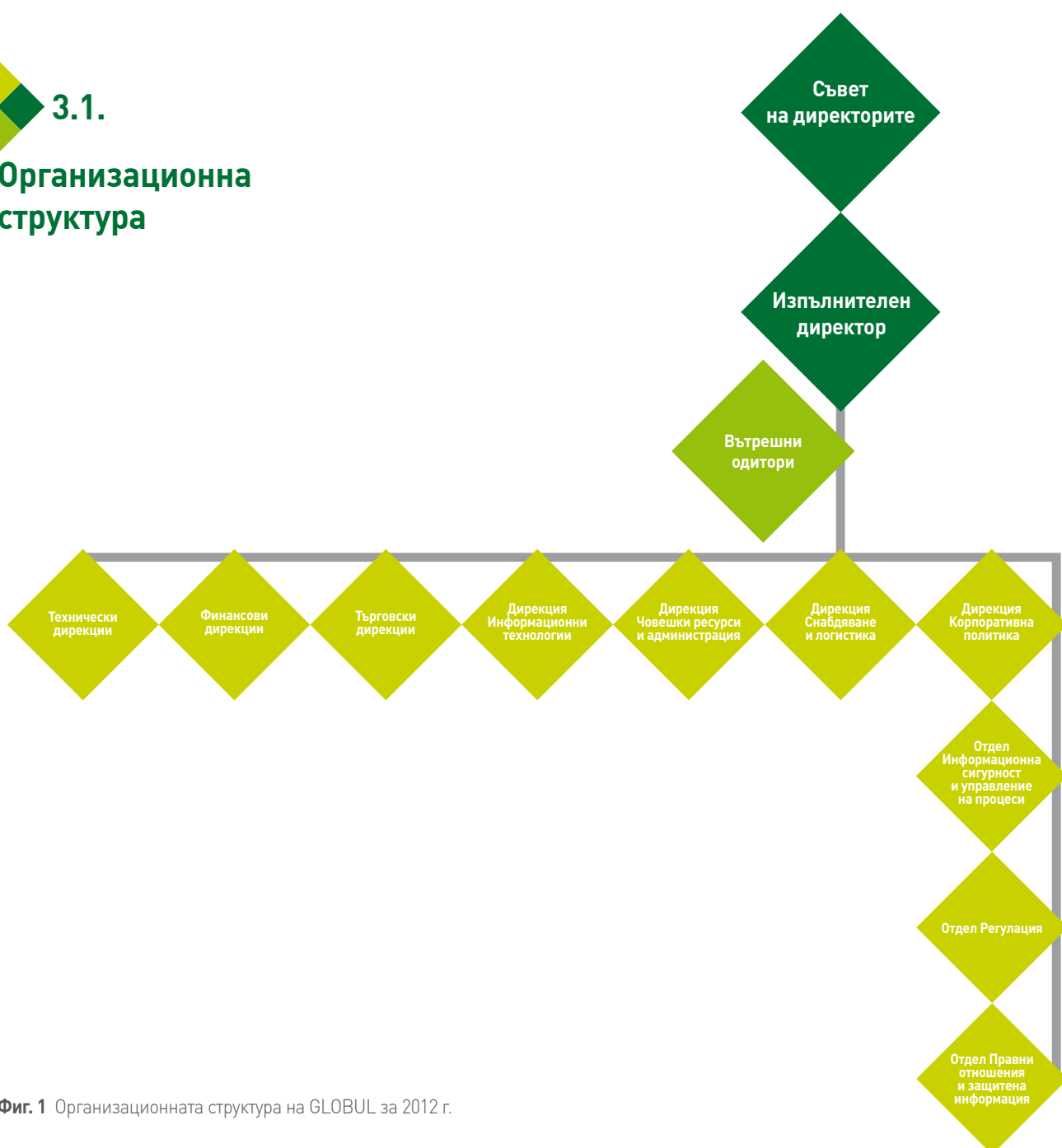
Основната движеща сила за създаването на доклада за корпоративна отговорност на GLOBUL бе Хриса Делийска. Заразяващият ѝ ентузиазъм стои зад много от проектите, които през годините демонстрират ангажираността на компанията към обществото. На 2 октомври 2012 година тя напусна този свят. Вярвам, че най-правилният начин да почетеш някого е да продължиш това, в което той е вярвал. Една от идеите на Хриса, която не успяхме да осъществим, е да започнем издаването на поредица от книги за устойчиво развитие. Тя смяташе, че в България липсва знанието по тази тема и GLOBUL е компанията, която трябва да промени това. Ще подпомогнем издаването на поредица от такива книги, като първата ще излезе в края на 2013 година. Това е нашия начин да почетем паметта на Хриса. Тя искаше винаги да бъдем първи – бяхме и ще бъдем.



Ива Караиванова,
Хриса Делийска
и Ясен Гув

GLOBUL е търговската марка, с която Космо България Мобайл ЕАД предлага мобилни телекомуникационни услуги в България. Компанията е 100% собственост на COSMOTE, мобилният оператор с най-широко присъствие в Югоизточна Европа. Към края на 2012 г. GLOBUL има 4,5 милиона потребители, услугите на компанията са достъпни за 99.98% от населението на България и на 99.48% от територията на страната, а UMTS мрежата на компанията покрива 94.81% от населението на страната. В GLOBUL работят над 1,300 специалисти. Към края на 2012 г. абонатите на COSMOTE Group са 20.4 милиона в страните от Югоизточна Европа. COSMOTE е част от групата OTE, която представлява най-големия доставчик на телекомуникационни услуги в Югоизточна Европа. Deutsche Telekom A.G, притежава 40% от акциите на OTE.

3.1.
Организационна структура



Фиг. 1 Организационната структура на GLOBUL за 2012 г.

3.2.

Продукти и услуги

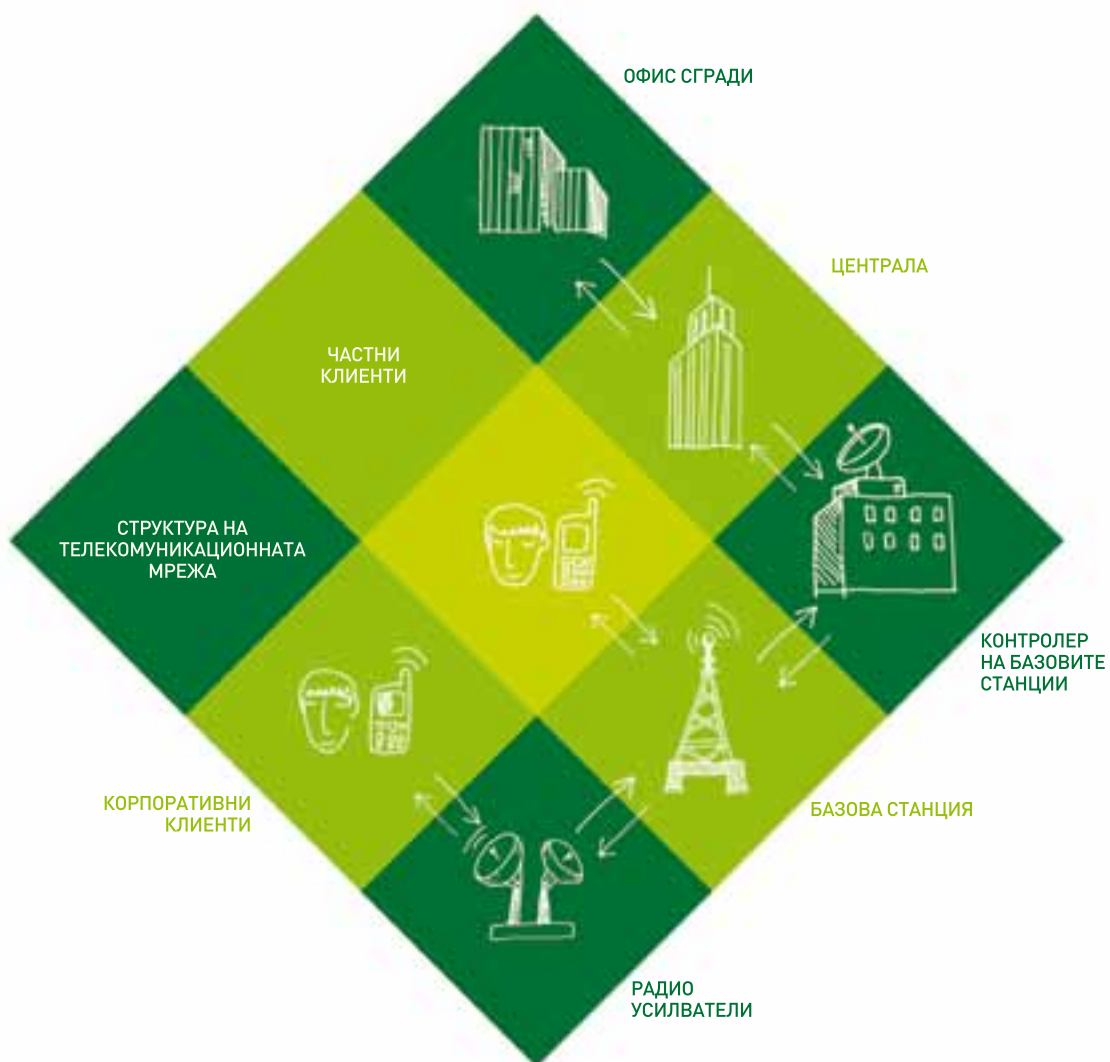
GLOBAL предлага на клиентите си пълен спектър от телекомуникационни услуги, включително мобилни, фиксирани и услуги за пренос на данни. Стремим се да отговорим на постоянно променящите се нужди и нарастващите очаквания на потребителите като следим актуалните тенденции в световен мащаб и непрекъснато инвестираме в иновативни решения. Подхождаме с еднакво внимание и отговорност както към клиентите на нашите абонаментни програми, така и към потребителите на предплатените ни услуги.

3.3.

Телекомуникационна мрежа и административни сгради

Предоставяните от нас услуги се базират на нашата телекомуникационна мрежа (Фигура 2).

Тя може да бъде разделена на две звена – опорна мрежа (състояща се от централи и контролни елементи) и мрежа за достъп, която съдържа около 2000 базови станции (BTS); и оборудване, осигуряващо връзка с опорната мрежа. Именно базовите станции са тези, които осигуряват мобилната връзка на нашите клиенти. Освен това компанията разполага с 3 сгради, където са съсредоточени административни и технически дейности.



Фиг. 2 Структура на телекомуникационна мрежа



3.4.

Търговска мрежа

GLOBUL развива широка мрежа за дистрибуция. Предлагаме своите продукти и услуги в над 430 търговски обекта в цялата страна. Нашата търговска мрежа включва магазини GLOBUL и GERMANOS, както и тези на основните ни търговски представители GlobalNet Solutions и Internity. Компанията разполага с мрежа от 155 представителни магазина.

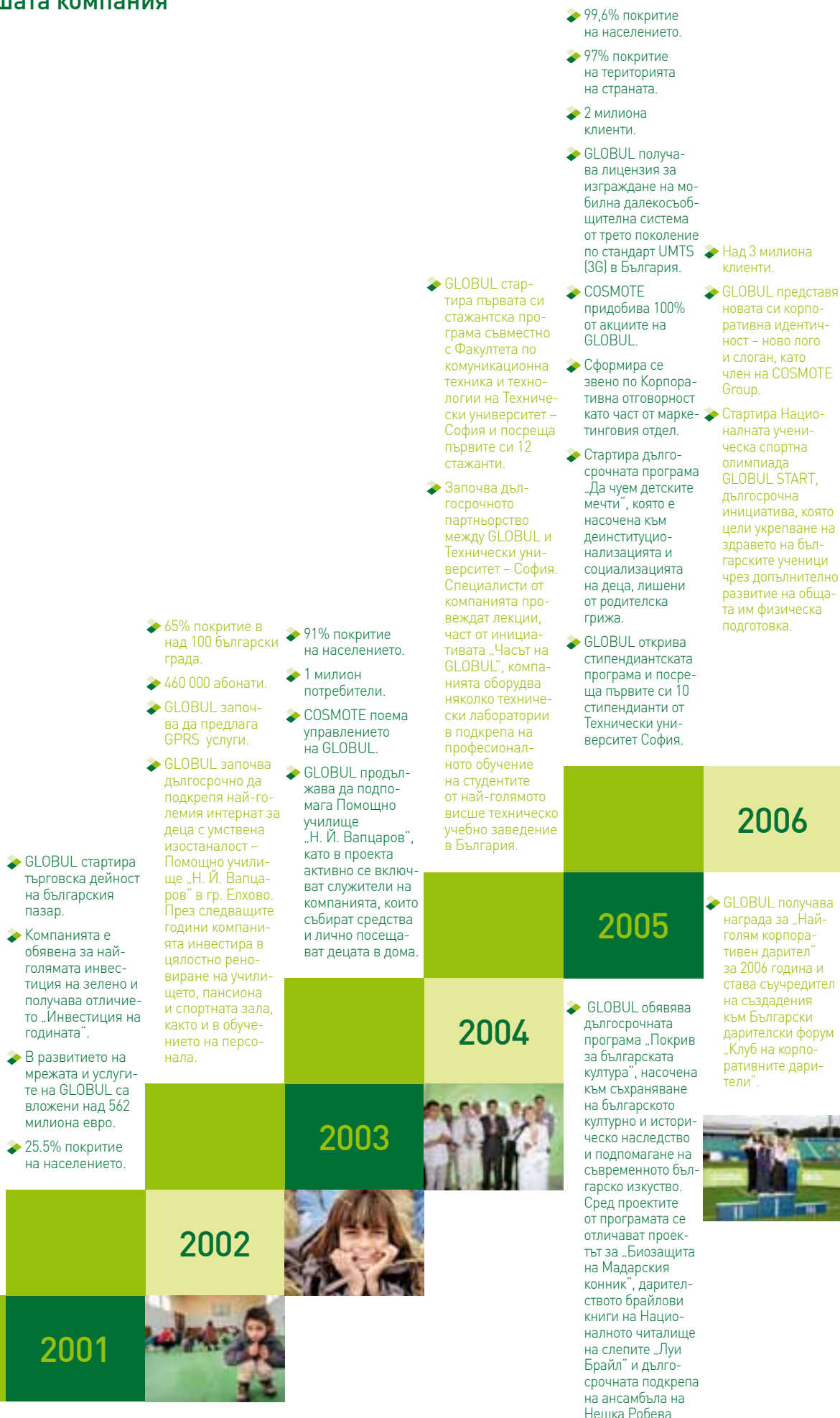
3.5.

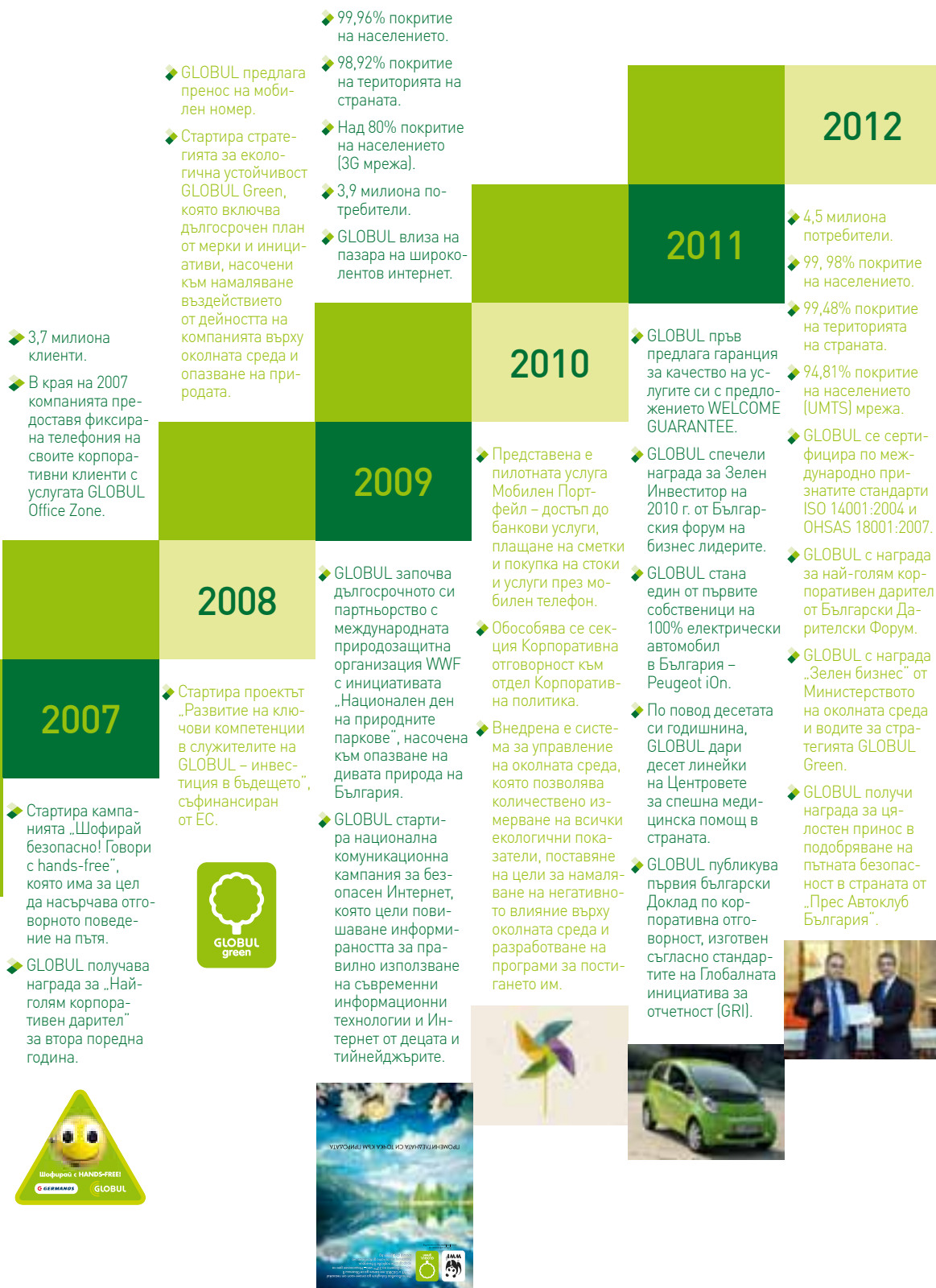
Развитие на компанията

Създадохме GLOBUL през 2001 г., като тогава компанията беше обявена за най-голямата инвестиция на зелено и получи отличието „Инвестиция на годината“. През 2005 г. 100% от акциите на компанията бяха закупени от COSMOTE Group. През 2006 г. променихме своята корпоративна идентичност, за да отразим промяната в собствеността и да отбележим нов етап в развитието си, а именно като телекомуникационен оператор част от COSMOTE Group.

През 2012 г. общите приходи на GLOBUL възлизат на 362,64 милиона евро, а печалбата преди лихви, данъци и амортизации – на 130,11 милиона евро. На десетата година от създаването си компанията достигна пълна възвръщаемост на инвестициите – от 2001 г. досега сме вложили в изграждането ѝ (преди всичко на мрежата) над 1,19 милиарда евро. Към края на 2012 г. в GLOBUL работят 1327 млади и висококвалифицирани специалисти. Вярваме, че професионализмът, уважението и поддържането на високо качество на предлаганите решения са ключът към трайното доверие.







Фиг. 3 Развитие на GLOBUL и корпоративната отговорност в компанията



Корпоративната отговорност не е просто еднократен акт или набор от различни социални или екологични инициативи. Тя е цялостна философия, която трябва да залегне в бизнес стратегията на компанията и да бъде неделима част от всяко нейно решение и стъпка. Ние в GLOBUL заложихме на устойчивото развитие още със създаването си през 2001 г. и винаги сме поставяли като наш основен приоритет прозрачността и отговорността към нашите служители и клиенти, към околната среда и обществото. В края на 2008 г. стартирахме дългосрочната си стратегия GLOBUL Green, с което поставихме акцент върху зелените си практики и превърнахме минимизирането на екологичното въздействие на компанията в една от основните си цели.

4.1.

Дефиниция

Дефиниция за корпоративна отговорност на COSMOTE Group, възприета от GLOBUL: Корпоративната отговорност е поетият от GLOBUL ангажимент да допринасяме за глобалното устойчиво развитие като се стремим в процеса на вземане на решения да се съобразяваме с икономическите, екологичните и социалните аспекти. За нас това означава да поемем отговорност за въздействията от дейността си като работим и активно комуникираме с всички външни и вътрешни заинтересовани страни и в същото време подобряваме конкурентоспособността на нашата компания.

GLOBUL е лидер в корпоративната отговорност на българския телекомуникационен пазар.

В резултат на регулярните анализи на пазара и дейностите на компанията, които имат влияние върху обществото и околната среда, ние сме определили четири приоритетни области, към които подходим с изключителна отговорност. Съдържанието на настоящия доклад е структурирано, следвайки тези четири области, както и вземайки предвид важните за нас и заинтересованите ни страни планове, цели, очаквания и интереси (Фигура 4.).



Фиг. 4 Основни области на корпоративна отговорност в GLOBUL, заимствани от COSMOTE Group

4.2.

Управленски подход

Корпоративната отговорност е неразделна част от стратегията за развитие на GLOBUL още от самото създаване на компанията през 2001 г. В началото на 2010 г. обособихме отделна секция „Корпоративна отговорност“ като част от дирекция „Корпоративна политика“, която да поеме управлението на всички свързани дейности. Тази стъпка ни помогна да интегрираме корпоративната отговорност във всеки аспект от дейността на GLOBUL все по-ефективно и по този начин да я превърнем в един от важните фактори при вземането на стратегически решения в компанията.

Основните задачи на секция „Корпоративна отговорност“ включват:

- създаване на цялостната стратегия по корпоративна отговорност на компанията;
- разработка на годишен план за действие;
- управление и координация на различни вътрешни и външни социални и екологични проекти;
- мониторинг и контрол във връзка с изпълнението на всички мерки, залегнали в годишния план;
- отчитане на постигнатите резултати пред Директор „Корпоративна политика“ в GLOBUL и докладване към съответното звено Корпоративна отговорност в COSMOTE Group, както и директно към Deutsche Telekom за определени показатели.

Работата на секцията изисква ежедневна координация с различни звена в компанията и е подпомогната от няколко работни екипа, съставени от представители на множество отдели.

В рамките на въведената в компанията Система за управление на околната среда са сформирани Комитет и Екип по околна среда, които отговарят за изпълнението на Политиката по околна среда.

Аналогично с въвеждането на Система за управление на здравето и безопасността в компанията са създадени Комитет и Екип по здраве и безопасност, които отговарят за изпълнението на Политиката по здраве и безопасност.

Пазарът

Подхождаме с уважение и внимание към специфичните нужди и желания на нашите клиенти, гарантирайки им качествено обслужване и високо ефективни телекомуникационни продукти. Инвестираме в нови технологии, насочени към грижата за околната среда, и се стремим да предоставим на клиентите си иновативни услуги, които да отговорят на нарастващите им очаквания. Контролираме пълния цикъл на планиране, разработване и предлагане на всеки наш продукт, за да гарантираме прозрачните бизнес отношения с доставчиците и партньорите ни.

Служителите

Работим усърдно за поддържане на висока ангажираност на нашите служители, защото сме убедени, че именно хората, които разпознават себе си в ценностите на компанията, са онези, които ни водят и ще продължават да ни водят напред. Затова целенасочено инвестираме време, усилия и средства за развитието на техния талант. Възприемаме грижата за здравето на служителите като ценност в културата на компанията и затова тя е сред основните ни приоритети.

Околната среда

Нашата основна мисия е да ограничим до минимум екологичното въздействие на компанията и същевременно с това да повишим ангажираността на нашите служители, клиенти и партньори към зелената кауза. За нас отговорното поведение към околната среда не е просто временна тенденция, а най-краткият път към устойчивото развитие.

Обществото

Осъзнаваме своя ангажимент и се стремим да дадем своя принос за развитието на българското общество както в икономически, така и в културен и социален аспект. Инвестираме средства и ресурси в подкрепа на редица инициативи и проекти с цел да помогнем за повишаване качеството на живот и благосъстоянието на нашето общество. Също така се стараем да подпомогнем развитието и интеграцията на определени социални групи със специфични нужди.



За нас е важно всички служители на GLOBUL да разбират и прилагат принципите на корпоративната отговорност. Затова приехме Етичния кодекс на COSMOTE Group, който установява морално-етични норми, принципи и стандарти за поведение на работещите в групата като основа за благополучие на фирмата и на всеки работещ в нея. Всички служители, независимо от позицията им, включително и временно наетият персонал, доброволно се запознават със съдържанието и се задължават да съблюдават и изпълняват кодекса.

От 2008 г. GLOBUL притежава сертификат ISO 27 001:2005, който осигурява качеството на процеса по изготвяне на телефонните сметки на абонатите и е издаден от международната компания TÜV Technische Überwachung Hessen GmbH.

През 2011 г. получихме сертификат от международната компания Moody International Certification GmbH за системата ни за управление на качеството при продажба, внедряване и предоставяне на телекомуникационни услуги (ISO 9001:2008).

През 2012 г. успешно сертифицирахме и двете въведени системи – за управление на околната среда (ISO 14001:2004) и за управление на здравето и безопасността при работа (OHSAS 18001:2007).

Процесът по внедряване на системите ни помогна да съберем количествени данни, да анализираме и непрестанно да подобряваме екологичното въздействие на GLOBUL и напредъка ни в областта на здравето и безопасността.



Изпълнителният директор на GLOBUL Харис Коцибос получава награда за „Най-щедър дарител“ от Президента на Република България Росен Плевнелиев

4.3.

Членства и признания

GLOBUL членува в множество организации, с чиято помощ се опитваме да адресираме предизвикателствата, свързани с нашия бизнес, и да популяризираме ценностите на корпоративната отговорност в България:

- Конфедерация на работодателите и индустриалците в България (КРИБ);
- Българска търговско-промишлена палата (БТПП);
- Български форум на бизнес лидерите (БФБЛ);
- Асоциация „Телекомуникации“ (АСТЕЛ);
- Българска асоциация за управление и развитие на човешките ресурси (БАУРЧР);
- Български дарителски форум (БДФ);
- Българска асоциация на рекламодателите (БАР);
- Гръцки бизнес съвет в България;
- Обществен съвет към Център за безопасен интернет;
- Световната асоциация за мобилни комуникации (GSMA);
- Глобалния договор на ООН (членство чрез компанията-майка COSMOTE).

GLOBUL с награда „Най-голям корпоративен дарител“ в две от категориите на Годишните награди на Български дарителски форум – „Най-голям обем финансови дарения“ и „Най-щедър дарител“.

През 2012 г. усилията ни за корпоративно отговорно поведение бяха отличени от няколко важни за нас заинтересовани страни. През февруари получихме приз за Инвеститор в околна среда от Наградите за отговорен бизнес на Българския форум на бизнес лидерите. През юни взехме награда за „Зелен бизнес“ от Министерството на околната среда и водите за дългосрочната ни стратегия за екологична устойчивост GLOBUL Green. През ноември получихме отличието „Най-голям корпоративен дарител“ в две от категориите на Годишните награди на Български дарителски форум – „Най-голям обем финансови дарения“ и „Най-щедър дарител“. Престижната награда бе връчена лично от Президента на Република България Росен Плевнелиев. През месец декември получихме награда за цялостен принос

в подобряване на пътната безопасност в страната от „Прес-Авто клуб България“. Компанията бе отличена за дългосрочната си социална инициатива „Шофирай безопасно. Говори с hands-free!“.

4.4.

Диалог със заинтересованите страни

Като заинтересовани страни, ние идентифицираме всички групи, които са свързани пряко или индиректно с компанията и притежават капацитет и потенциал за въздействие върху дейностите ѝ, а именно – нашите клиенти, служители, бизнес партньори, правителствени и неправителствени организации и акционерите на COSMOTE Group. Ние осъзнаваме, че участието на всички тях е от решаващо значение, за да постигнем по-лесно дългосрочните си цели и да продължим устойчиво да се развиваме като корпоративно отговорна компания. Благодарение на постоянния диалог, който водим със заинтересованите страни, успяваме заедно да достигнем до нови по-ефективни решения, както и да повишим ангажираността им по най-значимите за тях теми.

В Таблица 1 можете да видите основните групи заинтересовани страни, които сме идентифицирали, начинът на комуникация с тях, както и по-важните теми за всяка една от тях. Един от инструментите за комуникация с всички групи заинтересовани страни е Докладът по корпоративна отговорност на компанията.

Група заинтересовани страни	Как водим диалог	Основни теми
Клиенти	Маркетингови проучвания – регулярни и ad hoc Магазини Корпоративни търговци Център за обслужване на клиента Социални медии Комуникационни кампании и събития Срещи с потребителски организации Корпоративна уеб-страница на GLOBUL	Цени Фактуриране Покритие Обслужване Разнообразие на продукти и услуги Качество на услугата Електромагнитни излъчвания
Служители	Ежедневен диалог Проучване за удовлетвореност на служителите Годишна атестация за представянето на служителите Обучения за повишаване на квалификацията Сесии за споделяне на знанията Отворени срещи на разнообразни теми Регулярни срещи с мениджмънта на компанията Вътрешен портал Вътрешен бюлетин – G-Bulletin Вътрешни събития и инициативи Дигитални екрани Политики и инструкции за работа Въвеждащи обучения Механизъм за вътрешни сигнали	Условия за работа Заплащане и придобивки Работно време Равни възможности за професионално развитие и повишаване на квалификацията Равни възможности за развитие Липса на дискриминация Безопасност на работното място Вътрешно-фирмена информация относно организационните процеси Информация свързана с продуктите и услугите на компанията Социални каузи и околна среда
Доставчици и търговски партньори	Ежедневен диалог и регулярни срещи с доставчиците Постоянна комуникация с експертите от Снабдяване и логистика Кодекс за поведение на доставчиците Процес по оценка на доставчиците Кодексите на нашите доставчици	Условия за провеждане на търгове и конкурси Качество на предлаганите продукти/услуги Дългосрочност, коректност и прозрачност във взаимоотношенията Условия на договаряне и заплащане
Държавни институции и общински власти	Срещи – двустранни и заедно с другите мобилни оператори Събития и конференции Писмена комуникация Участие в работни групи Участие в бизнес и браншови организации	Инвестиции, растеж и работни места Такси, данъци и осигуровки Регулаторни условия Законодателни промени Конкурентни условия
Академични институции	Стипендиантска и стажантска програма Програмата „Часът на GLOBUL“, в която специалистите на компанията споделят знанието си под формата на поредица от лекции и упражнения Корпоративна уеб-страница на GLOBUL	Подкрепа за образованието Иновативни технологии
Местни общности	Срещи с местните власти Участие в местни форуми	Електромагнитни излъчвания Визуално въздействие
НПО	Сътрудничества и подкрепа на каузи Участие в публични форуми и дискусии Членства в неправителствени организации Срещи с местни представители Уебсайта на GLOBUL	Подкрепа на обществено значими проекти Отговорен маркетинг Електромагнитни излъчвания Екологично въздействие Социални каузи
Медии	Прес-съобщения и статии Прес-конференции Участие в публични форуми и дискусии Уебсайта на GLOBUL	Технологично обновление Цени и тарифиране Електромагнитни излъчвания Регулаторни и законодателни промени
Собственици	Регулярни срещи и конферентни разговори Система за управление на съответствието Ежедневна комуникация с мениджмънта на COSMOTE	Постигане на резултатите, заложен в бюджета на компанията Приемане на финансовите резултати Координиране на големи проекти Растеж на компанията и печалба Инвестиции Технологично обновление Репутация на компанията
Широка публика	Дейности в полза на обществото Маркетингови проучвания Събития и кампании Уебсайта на GLOBUL	Цени и тарифиране Качество на услугата Електромагнитни излъчвания

Таблица 1. Диалог със заинтересованите страни

4.5.

Обратна връзка за Доклад 2011

Щастливи сме, че ежегодният ни Доклад по корпоративна отговорност се превърна в основен източник на информация за компанията както за новите и настоящи служители, така и за нашите партньори, доставчици, клиенти и други заинтересовани страни. За пореден път получихме изключително добри отзиви от редица неправителствени организации, които отдавна призовават за повече прозрачност в българския бизнес.

Интересът към доклада и получените отзиви след публикуването му ни стимулираха да демонстрираме все по-голяма прозрачност, затвърждавайки лидерската си позиция на социално-отговорна компания и пример за останалите бизнеси в България. Ето какво сподели Петя Димитрова, Главен изпълнителен директор на Пощенска банка, която е и единствената друга компания с годишен доклад по корпоративна отговорност в България.



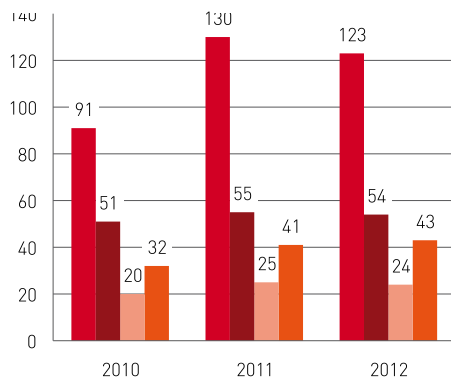
Петя Димитрова

Главен изпълнителен директор
на Пощенска банка

GLOBAL и Пощенска банка са единствените компании в България, които отделят значителен ресурс и задълбочена работа на екипите си, за да подготвят годишни доклади за устойчиво развитие, съобразени със световните стандарти на Глобалната инициатива за отчетност. Днес е жизненоважно за всеки един бизнес, отдел, човек да бъде изключително ефективен и да мери на по-кратки периоди и по-добре резултатите си. С такъв цялостен доклад **GLOBAL** отговаря конкретно на въпросите – допринеся ли компанията за стабилността на икономиката, опазва ли околната среда, помага ли на обществото, прави ли нещо отвъд рамките на регулациите в полза на устойчивото развитие и постига ли печалба при спазване на етичните норми. Важно е да дадем повече публичност на това усилие като пример за останалите компании в България – какъв трябва да бъде подходът за комуникиране на дейностите в областта на корпоративната социална отговорност.

Постиженията на екипа на **GLOBAL** в областта на намаляване на потреблението на хартия и енергийната ефективност са впечатляващи. Инвестициите в подобряването на качеството на услугите и развитието на служителите също са пример за отлични практики. Този начин на правене на бизнес е много близо до ценностите на нашата банка – да се утвърждаваме като стабилна, ефективна и модерна институция, максимално открита и прозрачна по отношение на въздействието си върху околната среда, икономиката и обществото като цяло.

В доклад 2012 запазваме високото ниво на отчетност като покриваме напълно 54 индикатора на GRI и публикуваме данни по общо 123 числови индикатора. В стремежа си да отговорим на високите очаквания на всички заинтересовани страни, тази година отново си поставяме голям брой амбициозни цели.



Фиг. 5 Развитие на Доклада по корпоративна отговорност



Ще очакваме вашето мнение за Доклад 2012 на посочените по-долу адреси:

GLOBUL
 Бизнес Парк София, Младост 4,
 Сграда 6, София 1766
 e-mail: CR@globul.bg

Можете да дадете и анонимна оценка на доклада през корпоративния сайт на GLOBUL:
www.globul.bg/bg/globul_reports.html

Пазар



Подхождаме с уважение и внимание към специфичните нужди и желания на нашите клиенти, гарантирайки им качествено обслужване и високо ефективни телекомуникационни продукти. Инвестираме в нови технологии, насочени към грижата за околната среда, и се стремим да предоставим на клиентите си иновативни услуги, които да отговорят на нарастващите им очаквания. Контролираме пълния цикъл на планиране, разработване и предлагане на всеки наш продукт, за да гарантираме прозрачните бизнес отношения с доставчиците и партньорите ни.

Постижения

През 2012 г. GLOBUL:

- увеличи общия брой на клиентите си до 4,5 милиона и тези на абонаментни програми с 8%;
- постигна значим ръст на трафика – с 11% за гласов пренос и 52% за данни;
- разшири мрежата си – увеличи броя базови станции и постигна 94,81% покритие на населението на 3G (UMTS) мрежата;
- утвърди позицията си на лидер в корпоративната отговорност в телекомуникационния сектор;
- постигна изключително високо ниво на проникване на електронните услуги – към края на 2012 г. 54,3% от клиентите ни не ползват хартиена фактура;
- увеличи портфолиото си от електронни услуги.

Преглед на резултатите

Глава	Мерна единица	2010	2011	2012
Общи приходи	млн. EUR	407,83	398,75	362,64
Печалба преди лихви, данъци и амортизация	млн. EUR	169,45	153,88	130,11
Инвестиции	млн. EUR	69,4	47,2	45,0
Потребители	млн. карти	3,9	4,3	4,5
Пазарен дял	%	37,3	37,3	36,4
Точки на продажба	брой	471	442	431

Таблица 2. Преглед на финансовите резултати на компанията

5.1.

Корпоративно управление

GLOBUL е българско акционерно дружество с едностепенна система на управление, с едноличен собственик на капитала – COSMOTE Mobile Telecommunications S.A.

Дружеството се управлява от Съвет на директорите с едностепенна структура, състоящ се от шест лица (от които една жена), които се избират от едноличния собственик на капитала за срок, определен от последния, и могат да бъдат преизбирани без ограничение. Съветът на директорите избира измежду членовете си Изпълнителен директор. Към настоящия момент, Съветът на директорите се състои от:

Михаил Цамаз – Председател

Харис Коцибос – Изпълнителен директор (член на Съвета с изпълнителни функции)

Константинос Лиамидис – член

Захариас Пиперидис – член

Ирини Николаиди – член

Георгиос Цонис – член

Съветът на директорите и едноличният собственик на капитала определят стратегическите насоки за развитието на компанията, като оперативното управление в България се осъществява от мениджърски екип, директно подчинен и отчитащ дейността си пред Изпълнителния директор.

Спазването на законодателството, политиките на компанията и нейните вътрешни правила са едни от основните цели на нашата компания.

GLOBUL прилага Система за управление на съответствието, която подкрепя етичните норми в поведението на служителите чрез въвеждане на поредица от политики и процедури за спазване на нормативните изисквания в компанията. Именно тези процедури подсилват и подобряват връзките между компанията и

нейните служители, клиенти, сътрудници, акционери и регулаторни органи. Вътрешно, системата се управлява и координира от Мениджър съответствие и приложение, който прави оценка на рисковете, свързани с бизнеса на компанията и препоръчва подходящи мерки за намаляването им като по този начин защитава компанията от законови и финансови последици или негативно влияние върху нейния имидж. Системата за управление на съответствието се основава на три стълба: осведоменост и превенция, откриване, ответна реакция. GLOBUL участва в кампанията за запознаване с принципите на системата в рамките на групата.

С цел по-нататъшно съгласуване на общите действия на ниво група, GLOBUL участва в комуникационната кампания за новия Етичен Кодекс на ОТЕ, който представлява стандарт за очакваното етично поведение на служителите. Целта на тази кампания беше да се повиши осведомеността на служителите за изискванията на кодекса, които трябва да се прилагат в ежедневните дейности чрез подходящи бизнес практики.

Обща информация за Системата за управление на съответствието е публикувана и на корпоративната уеб-страница на GLOBUL.



Осведоменост и превенция

За компаниите в COSMOTE Group, в рамките на Системата за управление на съответствието, бяха приети следните политики:

- Етичен кодекс на ОТЕ Group;
- Политика на ОТЕ Group относно трудовите отношения;
- Политика на ОТЕ Group за приемане и предоставяне на облаги;
- Политика на ОТЕ Group относно управлението на риска и застраховането;
- Политика срещу злоупотреба с вътрешна информация;
- Политика за дарения и спонсорство;
- Политика за измамите;
- Политика за събития;
- Политика за подаване на сигнали;
- Кодекс на поведение за защита на правото на лична тайна на индивида при обработка на лични данни в рамките на ОТЕ Group (Кодекс за защита на личните данни);

- Етичен кодекс за висши финансови експерти;
- Политика за избягване на конфликт на интереси и борба с корупцията;
- Политика и процедури за осигуряване на независимостта на сертифицирани счетоводни експерти.

Политиките са публикувани в специално обособена част от корпоративната интранет мрежа, до която имат достъп всички служители.

С цел допълнително подобряване на условията за спазване на нормативните изисквания в рамките на компанията бяха предприети съответните мерки, основните от които са:

Оценка на Риска 2012: Оценката на риска на съответствието за 2012-2013 г. за GLOBUL беше проведена на база изисквания на групата. Рисковете, включително съществуващите мерки, както и плановете за тяхното ограничаване бяха оценени. Докладът с рискове и планът за действие бяха одобрени както от компанията, така и от ръководните органи на Групата.

Декларация за съответствие: В рамките на уеднавяването на практиките в COSMOTE Group е въведено лично изявление за нормативните изисквания, подписано от служителите на компанията.

Достъпност на Системата за управление на съответствието и формуляр за подаване на сигнали чрез корпоративната уеб-страница: В съответствие със Системата за управление на съответствието на Групата, на корпоративната уеб-страница на GLOBUL е публикувано писмо със специфичен текст за Системата за управление на съответствието както на български, така и на английски език и е достъпен електронният формуляр за подаване на сигнали.

Политики и процедури за съответствие: За допълнително подобряване на условията за спазване на нормативните изисквания, GLOBUL прие съответните политики и процедури, съобразени с приетите от Групата.

Обучение на служители: Мениджърът по съответствие и приложение проведе обучителни сесии, в които взеха участие както служители, така и представители на мениджмънта.

Откриване и ответна реакция

GLOBUL е приел и установил Политика за подаване на вътрешни сигнали, която се занимава с конкретни оплаквания по отношение на:

- нарушения на политиките и процедурите на компанията;
- нарушения на приложимото законодателство (например, неспазване на Етичния Кодекс и други политики, въпроси относно официални финансови изявления, отношенията със служителите, злоупотреби, дискриминация, корупция, кражби, „пране на пари“ и всяко поведение, което би могло да навреди на репутацията на компанията, а също така и всякакви опити за прикриване на някое от гореизброените).

В съответствие с посочената по-горе политика, служителите или трети страни могат да докладват на Организационното звено по съответствие като подадат оплакване или жалба за всичко, свързано с нарушения на политиките или законодателството.

Съответните жалби могат да бъдат адресирани до Мениджъра съответствие и приложение, като се използват следните канали за комуникация:



По електронна поща: whistleblowing@globul.bg
По пощата: КОСМО БЪЛГАРИЯ МОБАЙЛ ЕАД
 1766 София, Младост 4, Бизнес парк София, сграда 6
Факс: +359 (02) 4158702
Тел.: +359 (0) 89123
Чрез Електронния формуляр за подаване на сигнали

Създаването на Система за управление на съответствието в GLOBUL гарантира, че принципите на почтеност, прозрачност и уважение към правилата се прилагат от всички лица, свързани с работата на GLOBUL, независимо от тяхната позиция или статус.

През 2012 г. организационно звено Съответствие в GLOBUL получи общо 50 сигнала/жалби като нито един/а от тях не беше свързан/а със съответствие и по-специално с въпроси, касаещи незаконно присвояване, измама, кражба, нарушаване на правилата за снабдяване, злоупотреба с лични данни, нарушаване на Етичен Кодекс в OTE Group и други политики на OTE Group. Организационното звено Съответствие на GLOBUL, следвайки принципите на установената Система за управление на съответствието, проведе разследване на всеки един от тях, както е предвидено в политиките на компанията.

5.2.

Качество на услугите

Надеждни услуги

Ние знаем, че най-важното изискване на нашите клиенти е да им предлагаме надеждна и непрекъсната телекомуникационна услуга. Цитираните по-долу стойности по отношение ключови характеристики на мрежата показват, че сме постигнали изключително ниво на надеждност на мрежата и високо качество на предлаганите услуги:

- достъпност на мрежата (2G) – 99,92%;
- успешно проведени (изградени) разговори – 99,45%;
- процент на нежелано прекъснати разговори поради техническа неизправност или друга причина – 0,53%.

Непрекъснато работим за разширение, технологично обновление и модернизация на мрежата ни. В резултат на това към края на 2012 г. 3G покритието ни стана достъпно за 94,81% от населението и продължава да се увеличава. GLOBUL инвестира целенасочено и в повишаване на енергийната ефективност и използването на зелена енергия в мрежата. Можете да научите повече за тези проекти в глава Околна среда.

За да предложим още по-високо качество на услугите ни за пренос на данни и да определим областите, в които ще работим за подобрене, през 2012 г. проведохме анонимно проучване сред потребителите, които ползват мобилен интернет от GLOBUL. За период от 3 месеца в него се включиха стотици клиенти на компанията, използващи над 80 различни модела мобилни устройства. Проектът имаше за цел да изследва реалното състояние на мрежата и качеството на услугите за пренос на данни на GLOBUL, както и да установи как абонатите на оператора оценяват ползването от тях интернет услуги. Самите потребители, които участваха в проучването, имаха възможност да следят в реално време скоростта за пренос на данни, вида на мрежата, силата на сигнала и други характеристики на мрежата, която ползват, както и да разполагат с информация за използването от тях приложения и обем интернет трафик на дневна, седмична и месечна база. Благодарение на резултатите от това пилотно изследване, научихме повече за навиците на потребителите и за предпочитаните от тях приложения като в същото време се сдобихме и с конкретни данни за удовлетвореността им от предлаганите от нас услуги. Събраната информация ни помогна ясно да определим възможностите за нови, още по-добри продукти и услуги, които да предложим, и да планираме приоритетните области на развитие за 2013 г.

Грижа за клиентите

Благодарение на постигнатата оптимизация на процесите, над 82% от клиентските запитвания се решават в рамките на едно обаждане.

И през цялата 2012 г. продължихме да подобряваме качеството на обслужване на нашите клиенти по всички канали за комуникация с тях - Център за информационно обслужване, магазини, корпоративната уеб-страница на GLOBUL и други. Насочихме усилията си в няколко ключови области.

На първо място, подобрихме обслужването като значително намалихме времето за обработка на клиентски запитвания, благодарение на въведената система за управление на взаимоотношенията с клиенти. Тя съхранява пълната история на взаимодействията на даден потребител с GLOBUL. Това ни дава възможност да осигурим индивидуален подход към всеки наш абонат и да съкратим времето за разрешаване на възникналите въпроси. Системата поддържа специална функционалност, която позволява да бъде изготвена персонална оферта за всеки клиент с цел оптимизиране на разходите му за телекомуникационни услуги. Когато клиент се свърже с Центъра за информационно обслужване, нашите сътрудници му предлагат и обсъждат с него индивидуалната му оферта, както и възможностите за нейното реализиране.

През 2012 г. подобрихме голяма част от процесите си и вече 90% от заявките и активациите на физически лица се изпълняват в същия момент автоматично от системата. Благодарение на постигнатата оптимизация на процесите, над 82% от клиентските запитвания се решават в рамките на едно обаждане. Осигуряваме на лоялните си клиенти изключително висок приоритет при обслужване - дори и при натоварен трафик към Центъра за информационно обслужване, над 81% от тях се свързват със служител за по-малко от 20 секунди.

За да подобрим обслужването, разработихме и процедура за оптимизиране на процеса по изготвяне и предоставяне на отговори при определени ситуации, която позволява специфичните нужди на потребителите да бъдат удовлетворени бързо и прецизно.

Подхождаме с уважение и внимание към всеки клиент като се стремим да отговорим на неговите потребности, предлагайки най-високо качество на услугите и отлично обслужване. Проактивно предоставяме на новите клиенти подробни разяснения във връзка с услугите, които ползват.

GLOBUL е единственият телеком на българския пазар, който системно търси обратна връзка от своите клиенти, полагайки целенасочени усилия за подобряване на нивото на обслужване. През 2012 г. разширихме обхвата на проучването за удовлетвореността на клиентите (NG ICCA)¹ и в него вече са включени всички канали за взаимодействие с потребителите, а не само Центъра за информационно обслужване, както бе до момента. Всеки ден правим анкети с произволно избрани клиенти относно обслужването и съдействието, което им предоставяме, като през 2012 г. значително увеличихме и размера на извадката от потребители, от които търсим обратна връзка. Проучването ни се фокусира върху областите: качество, бързина на обслужване, компетентност и индивидуален подход от страна на служителя.

Като част от стратегията на GLOBUL да отговаря на нуждите на клиентите чрез високо качество на услугите и отлично обслужване, освен ежедневното търсене на обратна връзка, всяко тримесечие компанията провежда мащабно маркетинговото изследване TRI*М за оценка степента на удовлетвореност и лоялност на клиентите. Проучването обхваща също и всички точки на контакт с клиента - магазини, Център за информационно обслужване, уебсайт, фактуриране и др., като дава информация за позиционирането на GLOBUL сред операторите на българския телеком пазар.

Резултатите за 2012 г. показват, че TRI*М индексът на лоялност и удовлетвореност на клиентите на GLOBUL е над средните за Европа и по-висок от средния за конкурентите на компанията в България. Водещо за високите резултати, е представянето на компанията по отношение на обслужване, цени, фактуриране, продукти и услуги и съотношение цена/качество.

TRI*М методологията е разработка на немската изследователска агенция TNS Infratest - Германия като над 18 000 компании я прилагат на глобално ниво. Въз основа на нея се изчислява т.нар. TRI*М Индекс. Той определя нивото на удовлетвореност и лоялност на потребителите към техния основен телекомуникационен оператор. Изследването се провежда сред двата основни сегмента на оператора - физически лица и фирми.

¹ NG ICCA е проучване, което следи качеството на обслужване в GLOBUL. Провежда се ежедневно сред клиентите на компанията, които предния ден са били обслужени от GLOBUL през един от следните канали: магазин на оператора, уеб сайт, Център за информационно обслужване, автоматично меню.

Въз основа на резултатите от проучванията се стремим непрекъснато да подобряваме квалификацията и да повишаваме компетентността на служителите в Центъра за информационно обслужване чрез ежедневни обучения и индивидуални сесии. Активно работим върху подхода към потребителя от страна на нашите служители. За нас е изключително важно те да са не само компетентни, но и да вникват във всяка ситуация през погледа на клиента. Основният ни принцип е, че нашите колеги следва да предлагат такова ниво на обслужване, каквото самите те очакват да получат, когато са клиенти.

Тъй като ценим времето на клиентите си, работим в посока оптимизиране времето за свързването им с нас и качеството на обслужване, което им предоставяме. Гордеем се с факта, че в GLOBUL работят изключително мотивирани професионалисти, които се превръщат и в двигател на инициативите за подобряване на обслужването. Добър пример в тази област са вътрешно разработените подобрения на процеса за смяна на дефектни ваучери за презареждане, които ни позволиха да намалим три пъти времето, необходимо за подмяната им.

Над 85% от всички регистрирани от нас запитвания са получили отговор в срок до 7 дни.

В резултат на постоянните усилия, които полагаме, делът на основателните потребителски оплаквания, подадени до GLOBUL през изминалата година, се понижи до нива под 2%. Въпреки че законовото изискване е всички получени писмени жалби и писма по електронната поща да получат отговор в рамките на 30 календарни дни, през 2012 г. ние успяхме да съкратим времето за обработката им – над 85% от всички регистрирани от нас запитвания са получили отговор в срок до 7 дни.

С цел да улесним нашите настоящи и потенциални клиенти в откриването на търсената от тях информация онлайн, постоянно обновяваме и допълваме секцията „Въпроси и отговори“ на нашия уебсайт. През 2013 г. планираме да разработим подобна секция и на Facebook страницата на компанията, за да направим тази информация още по-достъпна и удобна за ползване от потребителите.

Отговорен маркетинг

Прозрачната и ясна комуникация винаги е била основен приоритет във взаимоотношенията на GLOBUL със своите клиенти. Изготвяме комуникационните си материали съгласно всички законови изисквания, така че те да бъдат безпристрастни, искрени и отговарящи на истината, без скрити послания. Ние спазваме „Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България“, издадени от Националния съвет за саморегулация. В качеството си на рекламодател, доброволно се придържахме към етични правила, които осигуряват условията рекламата да бъде не само законна, но и благоприлична, почтена, честна и правдива. Подготвяме рекламната си комуникация с уважение към правилата на честната конкуренция, водени от принципите на социална отговорност както към отделния потребител, така и към обществото като цяло. През 2012 г. нямаме случаи на наложени санкции във връзка с несъответствие с „Националните етични правила за реклама и търговска комуникация“.

Устойчиви продукти и услуги

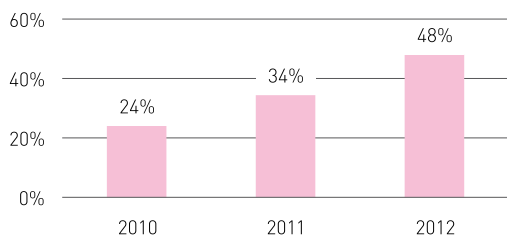
В края на 2012 г. 54% от нашите клиенти вече не получават хартиена фактура.

Като компания от телекомуникационния бранш, ние разполагаме с възможността и отговорността да предложим на клиентите си разнообразни продукти и услуги, които да улесняват тяхното ежедневие като същевременно спестяват ценни ресурси, време и помагат за намаляването на въглеродните емисии в атмосферата. Устойчивите решения, които представляват все по-важна част от нашето портфолио, са една от причините за поредна година да утвърдим лидерската си позиция в областта на корпоративната отговорност. По данни от изследването „Brand & Ad Tracking 2012“, което провеждаме всяко тримесечие, GLOBUL за поредна година е считан за най-отговорната телекомуникационна компания. В допълнение, 77% от респондентите възприемат GLOBUL като „зеления оператор“ на България.

Отказ от хартиена фактура и Е-Фактура. GLOBUL предлага на своите абонати да се откажат от хартиена фактура и да правят онлайн преглед на месечната си фактура и детайлна разпечатка. В края на 2012 г. 54% от нашите клиенти вече не получават хартиена фактура. Освен това клиентите ни могат да заменят оригиналната си хартиена фактура с нейния електронен аналог,

наречен Е-фактура Оригинал. Електронният документ се предоставя в PDF формат, заверен с електронен подпис на GLOBUL, и може да бъде използван за всички счетоводни операции. Въпреки големия дял на потребителите, които вече са се възползвали от услугата, през 2012 г. отново успяхме да постигнем много висок ръст на използване на електронна фактура.

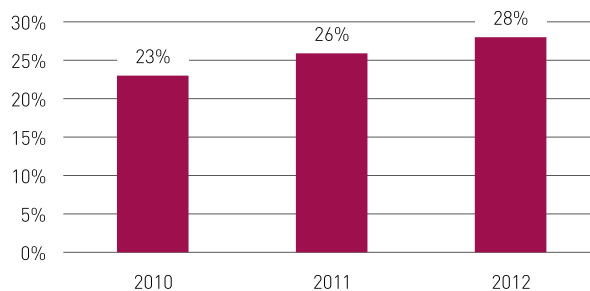
В продължение на усилията ни да направим тарифирането на услугите ни възможно най-прозрачно и разбираемо за нашите клиенти, през 2012 г. обновихме и дизайна на електронната фактура. Сега тя осигурява още по-ясна и детайлна информация за услугите, които съответният клиент е използвал. Подобряването на електронната фактура е поредна стъпка в целенасочените ни усилия да осигурим на нашите потребители прозрачна и максимално ясна информация за тяхното потребление и за начина на тарифиране на ползваните от тях услуги. Коректността и прозрачността на нашите фактури са гарантирани от сертификата ни за фактуриране ISO 27 001:2005 от международната компания TÜV Technische Überwachung Hessen GmbH.



Фиг. 6 Абонати, които не ползват хартиена фактура (% средно за годината)

Електронно презареждане на предплатените услуги. Всеки наш абонат може да презареди своя кредит бързо и лесно чрез банкомат или от компютъра си през интернет сайтовете за разплащания ePay.bg или eBG.bg. Друга възможност за презареждане е изпращането на SMS от мобилен номер на GLOBUL с

абонаментна програма. Отличен начин за спестяване на хартия е и електронният ваучер. През 2012 г. въведохме и презареждане на предплатените ни услуги с кредитна или дебитна карта директно през интернет портала MyGLOBUL. Клиентите ни вече разполагат и с постоянен достъп до актуална информация за извършените онлайн зареждания, включително за сумата на транзакцията, датата и часа на плащането, заредения b-connect или FROG номер, линк към фактурата и др.



Фиг. 7 Електронно презареждане на предплатени услуги (% средно за годината)

Онлайн плащане на сметки. Услугата позволява на потребителите ни да покриват неплатени задължения и да внасят авансови плащания по избран абонаментен номер със средствата от своята дебитна или кредитна карта директно през нашия уебсайт.

Електронно портмоне GLOBUL iPay. Това е услуга от ново поколение, която позволява на клиентите ни да управляват своите пари в реално време, лесно, гъвкаво и сигурно, без необходимост от банкова сметка. Те могат да използват този иновативен платежен инструмент за заплащане на стоки и услуги в търговски обекти със знака на MasterCard™ навсякъде по света, за пазаруване в интернет, теглене на пари в брой на банкомат, плащане на комунални сметки, както и за бързо и сигурно изпращане на пари от един потребител на друг само чрез въвеждане на мобилния номер на получателя. Клиентите на услугата имат денонощен достъп и



Христо Георгиев

Основател на Интеркарт Файнанс АД

Щастливи сме, че съвместно с компания като GLOBUL имаме възможност да предоставим един уникален за българския пазар продукт – електронното портмоне GLOBUL iPay Wallet. Нашият иновативен продукт пести на клиентите време и пари, позволява им гъвкаво да управляват средствата си 24 часа в денонощието директно през мобилния си телефон. Партньорството ни с GLOBUL дава възможност на повече потребители да се възползват от неограничените възможности на електронното портмоне. Нашият стремеж към непрестанно развитие и иновация, съобразен с нуждите и желанията на клиентите, ни задължава да предлагаме най-доброто качество и постоянно да усъвършенстваме нашите продукти.

пълнен контрол над своите средства чрез ко-брандираната карта GLOBUL iPay MasterCard™, през мобилния си телефон - чрез специалното приложение iPay Mobile или чрез SMS, както и онлайн през своята персонална страница в сайта www.ipay.bg.

Управление на услуги онлайн (self-service). GLOBUL предоставя на клиентите си разнообразни възможности за самостоятелно онлайн активиране и управление на различни услуги, предлагани от компанията през няколко канала като уебсайта на компанията, мобилния портал MyGLOBUL, който е достъпен през телефон, както и чрез SMS и USSD. Дългосрочната ни цел е клиентите да могат да правят почти всички необходими промени през интернет страницата ни и те да се активират автоматично в същия момент.

През 2012 г. GLOBUL предостави на клиентите си възможност сами да променят своя месечен абонамент през портала MyGLOBUL, с което да пестят време, усилия и финансови средства. Доказателство за ефективността на предприетите мерки е фактът, че близо 39% от корпоративните ни клиенти предпочитат да сменят своята SIM карта или нейния статус чрез портала MyGLOBUL.

Също така, през 2012 г. предложихме на бизнес клиентите си възможност да се възползват от нови онлайн услуги, които им предоставят и възможност да управляват използваните от тях телекомуникационни услуги директно през интернет портала MyGLOBUL. Корпоративните клиенти на GLOBUL вече имат възможност: да променят онлайн абонаментната програма на всеки от своите телефонни номера, да активират или деактивират услугата „Роуминг“ и да добавят допълнителни пакети с минути, мегабайти, SMS или MMS. В случай на изгубена или открадната SIM карта, корпоративните клиенти могат да активират или деактивират съответния номер, както и да заявят смяната ѝ във всеки момент от своя профил в уеб-портала MyGLOBUL.

Отново онлайн, бизнес абонатите на GLOBUL могат да следят в реално време текущата си сметка и текущото потребление на включени минути, мегабайти, SMS и MMS за всеки от своите телефонни номера. През интернет портала MyGLOBUL, те имат възможност да променят получателя на фактурата и своите данни за кореспонденция, да проверяват текущия статус и активират/деактивират допълнителни услуги като лимит за GPRS в роуминг, CLIR и подробна разпечатка, както и да проверяват PUK кода за всяка своя SIM-карта, необходим в случай на блокиране при неправилно въведен PIN.

GO!Enterprise Office. Чрез тази услуга корпоративните ни клиенти разполагат с бърз и сигурен мобилен достъп до фирмена информация през смартфон или таблет. Потребителите получават директен достъп до служебната си електронна поща през мобилно приложение и възможност лесно да синхронизират своите контакти, задачи и бележки. Приложението осигурява и връзка с файловата система на компанията, благодарение на което служителите имат достъп до корпоративни файлове и папки през своите мобилни устройства. GO!Enterprise Office гарантира пълна сигурност и конфиденциалност на корпоративните данни, които служителите могат да преглеждат и управляват само през мобилното приложение след въвеждане на персонална парола. Клиентите на услугата имат възможност също така да контролират достъпа на своите служители до съответната фирмена информация.

Гъвкави телеком решения за вашия бизнес, поднесени с лично отношение и специално внимание.

ОБСЛУЖВАНЕ ОТ БИЗНЕС КЛАСА

GLOBUL | BUSINESS PARTNER

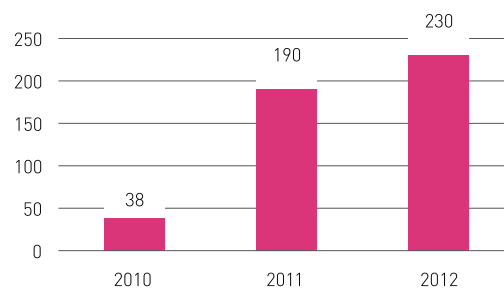
Пълна информация в партисора чрез на GLOBUL и на www.globul.bg

Конферентни разговори. Услугата „Конферентна връзка“ е телекомуникационно решение, с което всеки бизнес потребител на GLOBUL може да организира конферентен разговор с различен брой участници, независимо от използвания от тях оператор или местоположението им. Така клиентите ни пестят време и финансови средства, както и въглеродни емисии на околната среда.

GLOBUL WebFax. Това иновативно решение, разработено за корпоративните клиенти на компанията, им позволява да получават и изпращат стандартни факс-съобщения без да са необходими факс-апарат и консумативи като тонер и хартия.



Свързване от машина до машина (M2M). Приложението на M2M комуникациите е свързано с GPS проследяване, свързване на банкомати и плащане през ПОС терминали, дистанционно отчитане на комунални услуги, връзка на касовите апарати с НАП и др. През 2012 г. GLOBUL отчита ръст от 20% в продажбите на карти за M2M услуги и заема значителен дял от този пазар в страната.



Фиг. 8 Активни M2M карти

В GLOBUL се стремим да отговаряме на индивидуалните нужди на всички наши клиенти. Гордеем се с разнообразието от услуги, които предлагаме на нашите клиенти в различните възрастови групи. Затова през 2012 г. разработихме специалната тарифа GLOBUL 60+, насочена към клиентите ни в по-напреднала възраст, съобразена със специфичните им потребителски нужди.

Прозрачност и удобство с услугите на GLOBUL

Знаем, че за нашите клиенти е изключително важно да могат постоянно да следят своето потребление и да управляват ползваните от тях услуги по всяко време. Затова през 2012 г. разработихме мобилна версия на клиентския портал MyGLOBUL, която осигурява на абонатите ни бърз и лесен достъп до най-популярните функционалности на интернет портала директно през техния смартфон.

С мобилната версия на портала, клиентите ни разполагат с информация за тяхната текуща сметка, състоянието на техните включени пакети от минути, SMS и мобилен интернет трафик, както и информация за техния кредитен лимит. Освен това те могат да прегледат последните си фактури за месечни сметки, включително и подробните разпечатки за проведени разговори и ползвани услуги, както и да се запознаят с персоналните си предложения от GLOBUL по Програма ЗАЕДНО.

За допълнително удобство на потребителите ни разработихме и възможност за търсене на най-близкия магазин на GLOBUL с карта, информация за работното време и телефонни контакти. В секцията „Често задавани въпроси“ абонатите ни могат да открият подробна информация за функционалностите на мобилната версия на портала MyGLOBUL, а в раздела „Лична информация“ – да променят своята парола и адрес на електронна поща, които са посочили при своята регистрация в клиентския портал, както и да проверят своя адрес за получаване на фактури.

Естествено
прозрачни отношения

Свободен достъп до **текуща сметка** и **е-фактура** в детайли по всяко време и навсякъде през твоя смартфон на:

m.globul.bg

| Нашият свят си ти

Преносът на данни се тарифира съгласно текущата абонатна програма. Пълна информация за онлайн услугите на GLOBUL, ще намерите на m.globul.bg през вашия смартфон.

Верни на стратегията си да отговорим на високите изисквания и индивидуалните потребности на нашите клиенти и затвърждавайки имиджа си на иновативна и надеждна компания, ние продължаваме да предлагаме на нашите клиенти услуги без аналог на българския пазар. През 2012 г. разработихме услуга, която предоставя на потребителите допълнителна възможност да използват трафик на максимална скорост, след изразходването на включения в техния план. Пакетите Turbo Add On са уникални за българския пазар, тъй като чрез тях потребителите могат да използват допълнителен трафик на максимално достижима скорост според текущите им нужди директно през мобилния си телефон или лаптоп, без да променят основния си абонаментен план и без да е необходимо подписването на нов договор. В стремежа си да предпазим клиентите си от непредвидени месечни разходи, предложихме на клиентите си специално разработена за целта услуга. Благодарение на нея при инициране на сесия от потребител, който няма включен пакет за интернет в тарифния си план и въпреки това използва интернет, съзнателно или непреднамерено, чрез информативен SMS предоставяме еднократно на клиента възможността да се възползва от пакет данни на преференциална цена.

5.3.

Етична конкуренция

GLOBUL спазва всички национални и европейски изисквания, свързани с правилата за конкуренция. Ние осъзнаваме, че ефективната конкуренция е съществена за развитието на всяка пазарна икономика. Тя регулира цените, повишава качеството и разширява потребителския избор, както и ускорява развитието на технологичните нововъведения. За да се случи това, лоялното поведение от страна на бизнеса и правителствата е минимално изискване.

Санкции

Компанията няма наложени и влезли в сила наказателни постановления от финансов и нефинансов характер, свързани със законодателството в сферата на опазване на околната среда, здравния риск от продукти и услуги и изискванията за етикетирането им.

5.4.

Партньорства и събития

През 2012 г. подкрепихме редица значими форуми за споделяне на добри практики и опит сред представители на бизнеса, държавата и неправителствени организации.

За втора поредна година подкрепихме форума „Зелена икономика“, организиран от в. „Капитал“. Събитието се проведе на 24 април 2012 г. в София, а в него се включиха много представители на бизнеса, държавното управление и неправителствени организации. Традиционно, целта на форума е осигуряването на отворен диалог между всички участници в търсене на общи решения за намаляване на парниковите емисии.

През месец юни бяхме основен партньор на регионалния форум „Балкански политики за зелен икономически растеж“, организиран от Българското училище за политика „Димитър Паница“ и Министерството на икономиката, енергетиката и туризма. Освен че осигурихме финансова подкрепа за събитието, взехме участие и в самия форум. Г-н Ясен Гувев, директор „Корпоративна политика“ в GLOBUL се включи в дискуссионния панел, посветен на политиките за зелен икономически растеж като сподели вижданията си за цялостен подход към устойчивото бизнес развитие.

5.5.

Отговорно снабдяване

През юли организирахме и третия поред зелен бизнес форум съвместно със списание „Мениджър“. Специален гост на събитието бе Стефано Гарди – модератор и лектор на световния форум „Рио+20“ в Бразилия, член на Световния бизнес съвет по устойчиво развитие. Участие във форума взеха множество представители на бизнеса, държавни институции и медии, дипломати и експерти.

През декември 2012 г. с подкрепата на GLOBUL се проведе и първата по рода си конференция „Бизнес с кауза“, посветена на корпоративната отговорност. Събитието бе организирано от в. „Капитал“ и на него присъстваха над 150 представители на бизнеса, държавните институции и редица неправителствени организации.

Ценностите и принципите на корпоративната отговорност постепенно се превръщат във водещо изискване при управлението на веригата за доставки. Работим с местни и международни доставчици поради спецификата на нуждите за осъществяване на нашата дейност и съответно необходимостта от доставяне на конкретни материали и услуги. За нас всички те са важни партньори, с които откритата комуникация е задължително условие за работа. Спазвайки принципа на прозрачност в отношенията си с тях, очакваме те да прилагат най-добрите етични бизнес практики, да спазват законите и международно установените правила за търговия, а също така да имат отговорно поведение към обществото и околната среда.

През отчетния период, ние се фокусирахме върху постоянното подобряване на прозрачността и ефективността при процеса на избор на доставчик. Освен Кодекса за поведение на доставчика, който беше въведен през 2010 г., през 2012 г. GLOBUL включи стандартна антикорупционна клауза във всички договори с доставчиците си. По този начин, компанията заяви ангажираността си да следва етичните бизнес практики, както и всички принципи на групата и обществените правила и закони.



Максим Майер

Редакционен директор
на сп. „Мениджър“

В България има отговорни компании и отговорни медии, които провеждат социално отговорни политики. Такава компания е GLOBUL, такава медия е сп. „Мениджър“. Каузите, целите, ценностите и политиките, които водим се оценяват от нашите клиенти, читатели и от нашето общество. Горд съм, че от четири години си партнирам с GLOBUL по един от най-важните обществени проекти на сп. „Мениджър“ – Зеленият форум. Ние виждаме в GLOBUL компанията, която е приела зелените политики като един от най-важните аспекти на своята социално отговорна дейност. Компания, която има идеи и виждане за устойчивото развитие на страната.

GLOBUL не е само партньор на Зелените форуми, компанията е мотор за идеи, тематика и участници. За тези четири години благодарение на нашето партньорство виждаме, че зелените политики стават все по-важни за бизнеса в България. Преди четири години съвместно създадохме Зеленият кръг на българските компании. В него вече членуват над 200 фирми, които изповядват пет основни ценности на устойчивия бизнес. Тези пет ценности, формулирахме съвместно с GLOBUL и смея да твърдя, че сме дали тласък на развитието на културата на правенето на бизнес в България. Всъщност, това е и големият смисъл на нашето партньорство – да променяме мисленето, стила, метода, начина, ценности на работа на мениджърите в България и на компаниите, които ръководят. Благодаря на GLOBUL, благодаря на Ясен Гувев и на всички, които в годините участваха в този проект – за сърцатата работа, за креативните идеи, за пламъка и ентузиазма, с които убеден съм заразяваме участниците във форумите и с която се опитваме да зареждаме и да променяме бизнеса. Вярвам, че зелените политики са изключително важни за развитието и бъдещето на страната.

Кодексът за поведение на доставчика представя основните бизнес принципи по отношение на корпоративната отговорност в областта на труда, здравето, безопасността, околната среда и етиката. Достъпът до Кодекса е публичен и може да бъде намерен на официалната ни интернет страница, където са посочени изискванията към настоящи и бъдещи партньори. През 2012 г. по-голямата част от нашите доставчици обявиха, че спазват Кодекса. Планираме през 2013 г. да направим Кодекса за поведение на доставчика неразделна част от всички договори.

В рамките на отговорно снабдяване GLOBUL:

- се отнася към партньори и доставчици с уважение и прозрачност;
- осигурява равни възможности на търговците да станат наши доставчици, като следва обективен и справедлив процес на подбор;
- спазва условията за плащане в съответствие с нашите договорни задължения, нещо особено важно, поради икономическата криза;
- въпреки че значителна част от нашите придобивки са електрическо и електронно оборудване (които са изградени в чужбина), ние се стремим да използваме местни доставчици.

Освен това, през 2012 г. GLOBUL използва критериите за устойчивост, по-широко в своите търгове. Така например, GLOBUL изисква съответния доставчик на хартиени торбички да отговори на специфични изисквания по отношение качеството на хартията, както и да представи доказателства, че тя е била произведена по отговорен начин.

Инициативите на GLOBUL, свързани с отговорното снабдяване са съгласувани с тези на COSMOTE Group. Подобни инициативи са Кодекса за поведение на доставчиците, оценката на доставчиците, сертификационните одити по ISO, мониторинга на ключови показатели за изпълнени поръчки.

Оценка на доставчиците

През последните 4 години GLOBUL извършва годишна оценка на ключовите си доставчици. Оценките за 2012 г. доставчици представляват основната част от общите ни приходи за стоки и услуги през 2011 г. Оценката включва финансови, правни и технически аспекти на съвместната ни работа и цели да ни даде представа за качеството ѝ. Освен това в нея е заложен и набор от ценности и бизнес принципи за оценка на настоящи и бъдещи доставчици на стоки и услуги по отношение на корпоративна отговорност в области като труд, здраве и безопасност при работа, околна среда и етика, както е посочено и в Кодекса за поведение на доставчика. GLOBUL счита, че наличието на сертифицирани системи за управление на качеството, околната среда и здравето и безопасността при работа, е сред водещите индикатори за нивото на корпоративна отговорност и насърчава внедряването на такива системи сред своите доставчици.

Снабдяване с безопасни и устойчиви продукти и услуги

През 2012 г. GLOBUL успя да увеличи обема на закупената рециклирана хартия с 23%, в сравнение с 2011 г.

GLOBUL предлага на пазара само електронни и електрически уреди, които притежават съответния знак за безопасност (CE label) и напълно отговарят на изискванията на международните конвенции и националното законодателство. Мобилните телефони, които предлагаме, работят в рамките на изискванията за Specific Absorption Rate на Директива 1999/5/ЕК.

GLOBUL работи с множество доставчици на услуги, за чиято работа се изискват лицензи и сертификати според българското законодателство – най-вече в областта на управление на отпадъците. Ние не сключваме договор за подобни услуги без да сме се уверили, че контрагентите ни притежават необходимата квалификация и разрешителни за дейността.

През 2012 г. GLOBUL успя да увеличи обема на закупената рециклирана хартия с 23%, в сравнение с 2011 г. Всички търговски каталози на компанията се отпечатват на рециклирана хартия FSC, в съответствие с немския стандарт Der Blaue Engel.

5.6.

Сигурност на данните

Конфиденциалността на личните данни на нашите клиенти и служители е от особена важност за GLOBUL. Ние изпълняваме всички законови изисквания и прилагаме изключително строги мерки по отношение на сигурността на личните данни. Работим в пълно съответствие с приетия от COSMOTE Group „Кодекс за защита на правата на физическите лица при обработването на личните им данни“. Системата ни за управление на информационната сигурност се основава на най-добрите международни практики. Тя покрива всички аспекти на информационната сигурност, но критичните аспекти са свързани с личните данни на клиентите ни. През 2012 г. постъпиха 23 жалби, свързани със сигурността на личните данни на наши клиенти, като след обстойното им разглеждане се оказа, че нито една от тях не е основателна.



Цели 2012 г. и 2013 г.

Цели 2012 (11)	Изпълнение	Цели 2013 (13)
Качество на услугите		
Да се намали още повече времето за обработката на клиентските запитвания	Изпълнено	Да продължим проактивно търсене на обратна връзка от клиентите с цел повишаване на тяхната удовлетвореност и подобряване на обслужването
Промяната на лични данни на физически лица да става за 5 минути вместо за 48 часа	Изпълнено	Да се предостави достъп до секция с често задавани въпроси и отговори на Facebook страницата на GLOBUL
Да се намали времето за активация на корпоративни карти с 20% и времето за смяна на тарифа с 30%	Изпълнено	Да се оптимизират функционалностите в менюто за автоматично информационно обслужване
		Да се подобри SMS информационното обслужване на клиентите на GLOBUL
		Да се намали времето за свързване на клиенти, ползващи предплатени услуги, с Център за информационно обслужване с 10%
Устойчиви продукти и услуги		
Увеличаване на броя на активните M2M карти с 5%	Изпълнено	Увеличаване на броя на активните M2M карти с 5%
Над 45% от абонатите ни към края на 2012 г. да не получават хартиена фактура	Изпълнено	Над 55% от абонатите ни към края на 2012 г. да не получават хартиена фактура
Пускане на eFax – първата облачна услуга на GLOBUL	Изпълнено	Увеличаване броя на предлаганите услуги, които могат да бъдат управлявани онлайн (self-service)
		Оптимизиране на документооборота за корпоративни клиенти и редуциране на броя документи на хартия до два
		Предлагане на електронна книжарница
		Разработване на персонални видео оферти за клиентите на компанията
Отговорен маркетинг		
Маркетинг чрез подкрепа на поне 3 събития, които промотират устойчивото развитие	Изпълнено	Провеждане на комуникационна кампания за устойчивите услуги на компанията
Предлагане на нова услуга за клиентите ни в по-напреднала възраст	Изпълнено	
Отговорно снабдяване		
Закупуване на по-големи количества рециклирана хартия	Изпълнено	Включване на декларацията за спазване на Кодекса за поведение на доставчика като стандартна клауза в договорите
Разширяване използването на критериите за корпоративна отговорност в търговете за ключови доставки или изпълнители	Изпълнено	
Над 66% от ключовите ни доставчици да подписват декларацията за спазване на Кодекса за поведение на доставчика	Изпълнено	

Таблица 3. Цели 2012 г. и 2013 г.



Служители



Работим усърдно за поддържане на висока ангажираност на нашите служители, защото сме убедени, че именно хората, които разпознават себе си в ценностите на компанията, са онези, които ни водят и ще продължават да ни водят напред. Затова целенасочено инвестираме време, усилия и средства за развитието на техния талант. Възприемаме грижата за здравето на служителите като ценност в културата на компанията и затова тя е сред основните ни приоритети.

Постижения

През 2012 г. GLOBUL:

- разшири обхвата на Програмата за развитие на таланти;
- отново подобри резултатите от Проучването на удовлетвореността на служителите;
- повиши нивото на ангажираност на служителите;
- въведе две нови обучения за „Асертивност и убедителност“ и „Презентационни умения: Майсторски клас“ като част от Лятна академия;
- разшири участието в обучения и програми на Deutsche Telekom;
- успешно се сертифицира по международен стандарт OHSAS 18001:2007 за здраве и безопасност при работа;
- стартира програма за психологическа подкрепа на служителите на компанията;
- започна инициатива за споделяне на знания и успешни практики сред всички магазини в страната.

Индикатор	Мерна единица	2010	2011	2012
Служители	брой	1 334	1 255	1327
Текучество на служителите	%	12	16,3	12,9
Инциденти, довели до отсъствие от работа повече от 3 дни	брой	2	0	0
Наети служители вътрешно от компанията спрямо общия брой наети за същия период	%	11	11	8
Жени, които докладват директно на Изпълнителния директор	%	23,1	27,3	25
Служители, участвали в обучения	%	56,2	61,5	59,7

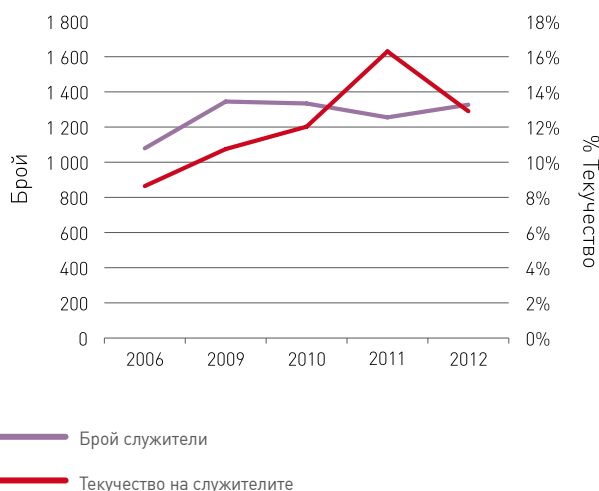
Таблица 4. Резултати

6.1.

Хората в компанията

През 2012 г. посрещнахме 153 нови служители, разпределени в различни отдели на компанията.

През 2012 г. отчетохме подобрене в нивото на привлекателност на компанията като работодател и висока степен на идентифициране на служителите с ценностите на организацията. През разглеждания период посрещнахме 153 нови служители, разпределени в различни отдели на компанията. Така общият брой на заетите достигна 1327 души. Положените от нас усилия за задържане на качествените служители в компанията дадоха своя резултат и текущото ниво на персонала през 2012 г. намалю до 12,9% (Фигура 9). В компанията работят основно служители на трудов договор, а колективни трудови договори не се предлагат.



Фиг. 9 Брой и текучество на служителите

6.2.

Развитие на служителите

През 2012 г. стартира второто издание на Програмата за развитие на талантите, като тя беше усъвършенствана и обхватът ѝ разширен.

За нас в GLOBUL пътят към успеха минава през целенасоченото развитие на потенциала и таланта на нашите служители. През 2012 г. стартира второто издание на Програмата за развитие на талантите, като тя беше усъвършенствана и обхватът ѝ разширен. В допълнение към средния мениджмънт, шанс да участват в Програмата за таланти получиха и служителите от следващото йерархично ниво – групата на специалистите. По този начин общият брой служители, които се включиха в програмата, достигна 148 души.

Представителите на средния мениджмънт имаха възможност да участват в специално разработена бизнес симулация, чиято цел бе да развие стратегическото им мислене. За първи път участниците в програмата се възползваха от 360-градусова обратна връзка. Всеки от тях получи обратна връзка от 15 – 16 колеги от различни нива в компанията. Резултатите бяха обработени от външен консултант, за да се гарантира запазването на обективност при даването на обратната връзка.



SUMMER ACADEMY
SUMMERTIME, AND THE LEARNING IS EASY

Инициативите, насочени към развитието на специалистите, включваха разнообразни инструменти, сред които Център за развитие и индивидуални планове за развитие, обучения в асертивна комуникация и управление на проекти, както и кариерен диалог с прекия ръководител.

Резултатите от проведената програма са показателни за успеха ѝ – 13% от участниците от средния мениджмънт и 8% от групата на специалистите са повишени на по-високи длъжности през този период. През 2013 г. планираме да обогатим програмата, като включим повече инициативи за развиване на практически бизнес умения, както и такива, насочени към лично усъвършенстване и съобразени с конкретните потребности и кариерни планове на всеки участник.

През 2012 г. също така разширихме участието на служители в програми за развитие на Deutsche Telekom. Общо 50 души, от които 27 жени, се включиха в инициативи с различна насоченост от управление на промяната до технологично съвършенство. Показателен за степента на насърчаване на кариерното развитие на жените в компанията е и фактът, че 100% от участниците в 3- и 6-месечните обменни програми с Deutsche Telekom са жени.



Радомира Гюрова

Ръководител
секция „Индиректни продажби“, GLOBUL

Бих определила участието си в Telekom X-change програмата като много ползотворно не само в професионално, но и в лично отношение.

Не беше лесно, имайки предвид, че семейството и детето ми останаха в България, но определено си струваше. Освен опитът, който натрупах на база проектите, по които работех, най-ценното за мен беше възможността да погледна отвътре как работи такава голяма корпорация като Deutsche Telekom, как се изгражда стратегията за развитие, как се дефинират целите, как се комуникират с отделните държави, как се реализират приоритетни проекти. Възможността да изляза от границите на нашия локален бизнес и да имам поглед върху бизнеса на всички държави от групата е безценен. Друг много ценен ресурс в Deutsche Telekom е информацията за новостите и тенденциите в телекомуникациите, която се споделя и с държавите.

По време на престоя си създадох ценни контакти и приятелства, както в Централата, така и с колеги от други държави, които също бяха част от Telekom X-change програмата. Животът в Германия ми даде и много добър социален опит - възможност да опозная тяхната култура, ценности, правила и начин на живот.

Харесвам и подкрепям напълно Telekom X-change програмата не само като възможност за опит в Централата на Deutsche Telekom, а и като възможност за обмяна на опит и между държавите на оперативното ниво, което според мен е още по-ценно.

Участието ми в Telekom X-change програмата ми помогна да разширя кръгозора си и да усетя наистина, че живеем в един глобален свят и възможности има навсякъде.

Изграждане и споделяне на знания

Общо 59,7% от нашите служители преминаха през обученията от разнообразен характер.

Знанията и уменията са онези фактори, които осигуряват бъдеще на служителите и на компанията, и с тяхна помощ непрестанно посрещаме предизвикателствата на динамичната бизнес среда. Затова и през 2012 г. продължихме да инвестираме в инициативи, насочени към усвояване на специфични знания и умения, както и към обмяна на опит. В резултат, за разглеждания период общо 59,7% от нашите служители преминаха през обученията от разнообразен характер.



Фиг. 10 Обучение на служители

През 2012 г. за пореден път бе организирана Лятна академия за служителите на компанията. Към миналогодишните 4 теми на обученията, а именно Комуникативни умения, Управление на времето, Презентационни умения и Управление на проекти, тази година добавихме – Асертивност и убедителност и Презентационни умения: Майсторски клас. Традиционно, всеки служител има право да се запише на едно или повече обученията в зависимост от областите, в които иска да се развива. Благодарение на допълнителните обученията, които предложихме, както и на засиления интерес, през 2012 г. общият брой на участниците в Лятната академия достигна 202 души, което е с 19% повече от предходната година. Нашият успех се доказва и от резултата ни за удовлетвореността от възможностите за обученията в компанията, който е значително по-висок от средния за групата (с 13 процентни пункта). За да продължим да поддържаме високото ниво на развитие, в планове ни за 2013 г. предвиждаме въвеждането на нови теми, които да обогатят допълнително предлаганите на служителите обученията.

Вярваме, че организирането на събития, които са насочени към по-добро опознаване на компанията като жив организъм, който непрекъснато се променя, води до по-доброто представяне на служителите и до повишаване на личния им интерес и способностите за предоставяне на решения. Именно затова продължихме добрата практика за провеждане на ежемесечни сесии за споделяне на знанията, по време на които служителите имат възможност да обогатят знанията си както за компанията, така и по специфични за нашия бизнес теми.

Освен това, през 2012 г. стартирахме инициатива за споделяне на знанията и успешни практики сред всички магазини в страната, насочени в няколко ключови области. Всички служители в магазините имат възможността да споделят своите познания, индивидуално или екипно, чрез изготвяне на презентация. Инициативата има и състезателен характер. Авторите на най-добрите презентации във всяка ключова област биват наградени, а въз основа на спечелилите проекти, се разработват електронни обученията, достъпни за всички колеги в магазините.

6.3.

Ангажираност на служителите

Общо 75% от служителите напълно се идентифицират със социалната и екологична ангажираност на компанията, а 86% са напълно съгласни, че GLOBUL изпълнява социалните и екологичните си отговорности.

Един от основните ни приоритети е поддържането на високо ниво на ангажираност. Непрекъснато полагаме усилия за развитие, тъй като сме убедени, че именно ангажираността на хората и идентифицирането им с ценностите на компанията е онова, което превръща добрите служители в изключителни. В изпълнение на тази цел провеждаме комуникационни кампании и събития, които да ни помогнат в този процес. Още с постъпването си в компанията, служителите преминават през специален въвеждащ семинар, по време на който се запознават с ценностите на компанията и ролята на всеки от нас в поддържането им. Сесиите за споделяне на знанията, които вече споменахме, също подпомагат процеса на ангажиране на служителите с целите на компанията. Освен това, чрез вътрешна комуникация

6.4.

Разнообразие и равни възможности

непрекъснато насърчаваме служителите да се включват в кампании от обществено значение, провеждани с подкрепата на GLOBUL, като така се развива усещането за екипност и споделени ценности от служителите на компанията.

Според вътрешното ни Проучване на удовлетвореността на служителите от ноември 2012 г. се наблюдава позитивната тенденция в резултатите на компанията по отношение на тяхната ангажираност спрямо данните за 2010 г., когато беше проведено предходното изследване. Доказателство за ангажираността на всеки един от нас е и достигането на нов рекорд в участвалите в проучването (85,15%), който е и най-високият процент за групата. Сред областите, в които сме постигнали изключително високи резултати, в сравнение с другите компании от групата, са „Възможности за обучения в компанията“ и „Процеси, ИТ инструменти и процедури с цел обслужване на клиентите“. Общо 75% от служителите напълно се идентифицират със социалната и екологична ангажираност на компанията, а 86% са напълно съгласни, че GLOBUL изпълнява социалните и екологичните си отговорности. В същото време служителите определят като области за подобрене, идентифицирани на база сравнение със средните резултати за групата, „Балансът работа-личен живот“ и „Разбирането на стратегията на компанията“.

За да осъществим подобрения в отделните области, висшият и средният мениджмънт работят с Планове за подобрене на ангажираността, които са насочени към идентифициране на конкретните причини за показаните резултати и определяне на цели за развитие. Насърчаваме споделянето на най-добрите практики от отделите, в които са достигнати изключително високи резултати.

Стараем се да осигурим на младите хора възможности за професионално и личностно развитие.

Вярваме, че всеки служител е уникална личност и ценен разнообразие, което всеки внася в организацията. Различните таланти и умения, черти на характера и житейски опит на служителите ни са в основата на иновативното мислене, оригиналните решения и високата резултатност, която те постигат като екип. Стремим се да предоставяме равен старт и различни възможности, като по този начин поддържаеме многообразието от качества и характеристики на нашия екип. В екипите на GLOBUL и GERMANOS има представители от различни малцинствени групи – етнически (38 души от турски произход) и хора в неравностойно положение (10 души с инвалидност).

Стараем се да осигурим на младите хора възможности за професионално и личностно развитие. Освен това осигуряваме атрактивна работна среда и добри условия на труд на всички служители, независимо от техния пол, етнос или възраст. Гордеем се да споделим, че сме предпочитан работодател за младите и образовани специалисти, като средната възраст на служителите на GLOBUL е 33 години, а 76% от новоназначения персонал е на възраст под 30 години. През 2012 г. 81% от служителите са с висше образование, а 67% – между 30 и 49 години.

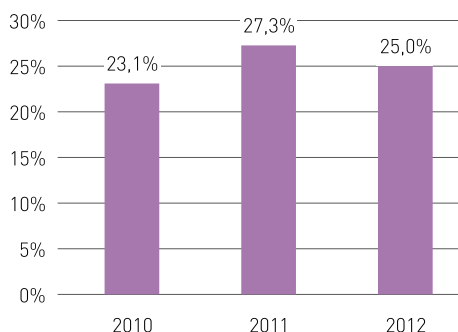


Николета Чанева

Специалист
„Организационно развитие“, GLOBUL

През 2012 г. Проучването на удовлетвореността на служителите показва изключително високи нива на ангажираност на няколко екипа в компанията. Тези екипи бяха отличени като „културни герои“ за групата. Общият брой на звената, определени като организационни герои, е 31 от общо 2430 екипа от компанията, от групата на Deutsche Telekom в цяла Европа. Те бяха идентифицирани на база постиженията им по осемте най-важни критерии, които измерват възприятието на служителите за компанията като атрактивен работодател с изграден положителен имидж. Гордеем се, че три от тези 31 екипа са част от GLOBUL.

В GLOBUL ценим равнопоставеността на половете и се стремим да насърчаваме равноправното участие на жените и мъжете в управленските процеси и позиции в компанията. През 2012 г. се наблюдава процентно намаление на дела на жените, директно докладващи на Изпълнителния директор с 2,3%, което се дължи изцяло на структурни промени в компанията, а не на реална промяна в броя на жените, пряко подчинени на Изпълнителния директор. Както прочетохте и в раздела за развитие на служителите, през 2012 г. отчитаме много високо участие на жените в инициативата за обмен на Deutsche Telekom, която е и добро стъпало за личностно развитие и израстване в компанията.



Фиг. 11 Жени, които докладват пряко на Изпълнителния директор

В днешния изключително динамичен свят на телекомуникациите, развитието на организационно ниво се постига чрез постоянно усъвършенстване на процеси и практики, а развитието на индивидуално ниво - чрез учене през целия живот. Водени от този стремеж, предлагаме на служителите си разнообразни електронни обучения, които са достъпни за тях по време, избрано и съобразено с индивидуалните им потребности и възможности. През 2012 г. обогатихме съдържанието на вътрешния си портал с рубрика Управление на проекти. Тя има за цел да улесни достъпа на служителите до най-добрите практики, установени с дългогодишен опит, както и до научно-обоснована теория в областта на управлението на проекти. Освен това, рубриката съдържа и полезни съвети от практическия опит на мениджъри от нашата компания.

Тъй като за нас е важно да осигурим възможно най-добрите условия за развитие на служителите в компанията, сме разработили набор от инструменти, които да им помагат в техния кариерен път. Ежегодно всеки в GLOBUL преминава през процес на оценка на представянето, като получава обратна връзка, както за силните си страни, така и за областите, в които се нуждае от подобрене. Този процес включва и обсъждане на плановете за кариерно развитие на служителя.

През 2012 г. нямаме случаи на дискриминация по каквито и да е признаци в компанията. При нас не работят непълнолетни граждани по смисъла на българското законодателство и няма никакъв риск от каквато и да е форма на детски или принудителен труд.

6.5.

Управление на безопасността и грижата за здравето

През 2012 г. успешно преминахме сертификацията по международно признатия стандарт OHSAS 18001:2007.

Сертификатът за Здраве и безопасност при работа OHSAS 18001:2007 е ценност, която върви ръка за ръка с общата философия на компанията. Защитата на здравето и безопасността на служителите е една от основните отговорности на ръководството на GLOBUL и GERMANOS. Получаването на сертификат по OHSAS 18001:2007 е доказателство за създадената система за управление, която непрекъснато контролира и подобрява здравословните и безопасни условия на труд сред служителите и намалява до минимум рисковете на работното място.

От гледна точка на безопасността на работното място, определяме като най-рискови дейностите, свързани с работа на височина – планирането, поддръжката и оптимизацията на базовите станции. Служителите, работещи на височина, са оборудвани с лични предпазни средства, които всяка година се проверяват за обновяване на тяхната годност. Организирахме два вида обучения за работа на височина – начален курс и оперен курс, който се провежда веднъж на всеки 2 години. През 2012 г. организирахме и проведохме: 3 курса за оказване на първа помощ; 10 тренировъчни евакуации; обучение на служителите, отговорни за действия при кризисни ситуации – 2 курса по теория и практика за служителите в офис сградите, както и теоретично обучение за 178 служители от магазините; обучения за работа на височина – 30 служители; обучение по електробезопасност – 54 служители.



Марио Петров

Старши специалист
„Здраве и безопасност“, GLOBUL

Процесът по подготовка за сертифициране по OHSAS 18001:2007 на GLOBUL и GERMANOS стартира още в началото на 2011 г.

Сертификационният одит се проведе през юли 2012 г. от TÜV Hellas (TÜV Nord), а през м. август Системата за управление на здравето и безопасността при работа беше сертифицирана съгласно OHSAS 18001:2007.

Внедрената и сертифицирана Система за управление е израз на ангажимента на компанията, както за спазване на нормативните изисквания и изискванията на стандарта (OHSAS 18001:2007), така и за изпълнение на допълнителни корпоративни изисквания – политики, процедури, инструкции, програми и добри практики. Това дава възможност на компанията да управлява, контролира и постоянно да подобрява безопасните и здравословни условия на труд; да минимизира рисковете от трудови злополуки и инциденти; да подобрява културата, осведомеността и осъзнатостта за безопасен труд в компанията; да подобрява имиджа на компанията като отговорен работодател.

6.6.

Грижа за служителите и социални придобивки

Ние осигуряваме безопасна и здравословна работна среда, като се стремим да бъдем проактивни и да минимизираме риска от негативни последици върху служителите. Всички оперативни процеси са в съответствие с въведените Системи за управление на здраве и безопасност и управление на околна среда. Основните принципи за осигуряване на безопасни и здравословни условия на труд са описани и заложили в Политиката за здраве и безопасност при работа, като приоритетни области са не само физическото, но и психическото здраве на всеки наш служител. Резултатите от Проучването на удовлетвореността на служителите от 2012 г. показват, че голям процент от участниците оценяват работното темпо като много високо. Обясняваме си това с динамиката в областта на телекомуникациите и засилената конкуренция в нашия сектор. За да намалим въздействието на посочените неблагоприятни външни фактори върху нашия най-ценен ресурс – хората, през 2013 г. ние планираме да разработим цялостна програма, насочена към улесняване и насърчаване на служителите в техните усилия да водят здравословен начин на живот.

От края на 2012 г. всеки служител на компанията може да се възползва от новосъздадената Програма за психологическа подкрепа.

В днешното динамично и напрегнато ежедневие, изпълнено с предизвикателства и ангажименти, понякога не ни остава време да освободим съзнанието си от натрупаните мисли, тревоги или страхове. Често в живота на всеки възниква ситуация, която изисква сериозни усилия и изчерпва ресурсите ни за справяне с проблема. Това са част от причините, които правят все по-популярна и необходима професионалната психологическа подкрепа.

Като отговорен работодател GLOBUL признава важноста на психическото здраве за общото благосъстояние на служителите. Компанията е наясно и с факта, че трудовият живот на всеки един от нас е обвързан с предизвикателства, които биха могли да доведат до високи нива на стрес и други неблагоприятни ефекти.

Затова от края на 2012 г. всеки служител на компанията може да се възползва от новосъздадената Програма за психологическа подкрепа. Нейната цел е да подпомогне служителите при справянето им с проблеми от

личен или професионален характер, както и да ги подкрепя при водене на балансиран и здравословен начин на живот. Всяка седмица служителите на компанията имат на разположение висококвалифициран психолог с над 20-годишен опит като психолог, терапевт и консултант, а разговорите, разбира се, са абсолютно конфиденциални.

Като част от стремежа ни да осигурим отлични условия на труд, компанията предлага на своите служители система за социални придобивки, която включва:

- медицинско обслужване чрез здравно-осигурителен фонд, както и застраховка Злополука и застраховка Живот;
- процедура за финансова помощ на служители с много тежки здравословни проблеми, когато лечението не се покрива напълно от здравната каса или здравния фонд;
- месечни ваучери за храна и гориво и/или транспортни карти;
- преференциални условия за ползване услугите на GLOBUL;
- организиране на Програми за сплотяване на екипа;
- ежегодни програми за обучение и развитие на служителите;
- програма от социални придобивки, включваща преференциални условия в сферата на стоките за масово потребление, банковия сектор, туризма, услугите и др.;
- ежегоден спортен турнир и възможност за спортни занимания в сформираните отбори по футбол и волейбол.

От няколко години GLOBUL има разработена Процедура за подпомагане на болни служители и членове на техните семейства при определени условия. Чрез нея през последните 3 години компанията е помогнала на 22 наши служители с над 180 000 лв.

6.7.

Вътрешна комуникация

Ангажираността на нашите служители ги превърна в едни от най-активните участници, както в зелените инициативи на компанията, така и в редица вътрешни програми за здраве и безопасност.

Вътрешната комуникация е изключително важна за успеха на организацията. Ние в GLOBUL вярваме, че този открит диалог вдъхновява и мотивира екипа на компанията, като дава онази искра необходима да засили потенциала на нашите таланти за още по-високи резултати.



Участници във волейболния турнир на GLOBUL

Корпоративната отговорност на компанията е една от най-благодатните теми за вътрешна комуникация, защото тя не само образова служителите и им предоставя възможността да дадат своя принос, но ги кара да се гордеят с организацията, в която работят. Ангажираността на нашите служители ги превърна в едни от най-активните участници, както в зелените инициативи на компанията, така и в редица вътрешни програми за здраве и безопасност. Пример за това са кампаниите ни за кръводаряване, почистване на паркове, отговорно поведение по пътищата, Часът на Земята и редица други. Един от най-ярките ни успехи като екип в областта на корпоративната отговорност през 2012 г. са сертифицирането ни по ISO 14001:2004 (Стандарт за Система за управление на околна среда) и OHSAS 18001:2007 (Стандарт за Система за управление на здравето и безопасността). Подробно представяме на служителите, както процедурите, така и съответните програми и постоянно се стремим да повишим тяхното разбиране и компетентност. Продължихме да популяризираме системите и през 2012 г., като реализирахме редица интересни игри с атрактивни награди, с цел повишаване информираността и знанията на служителите.

Верни на обещанието, което нашия „зелен“ имидж дава, както на служителите, така и на клиентите ни, всички наши действия, особено през последните две години, носят отпечатъка на грижата за природата. В продължение на тази стратегия, надграждаме и развиваме нови вътрешно-комуникационни канали, които ефективно да обслужват целевите си аудитории с мисъл за околната среда. Пример за това е вътрешната услуга GMobileNews, която предоставя SMS известия за горещи новини по избрани от служителите теми, както

и дигиталните екрани, разположени в централния офис на компанията, където всяка седмица представяме на служителите актуални събития, реклами, инициативи и т.н. Използвайки електронни средства за комуникация, ограничаваме своя отпечатък върху околната среда, а служителите ни първи научават най-важните и интересни новини от компанията.

Друг основен приоритет са здравето и доброто физическо състояние на нашите служители. Усилията ни в тази посока отдавна не покриват само заложените в българското законодателство стандарти, но включват и редица нови програми и възможности като психологическа помощ, допълнителни социални придобивки в областта на спорта, целогодишен наем на спортни терени, вътрешен спортен турнир (G-Olympics) и други. Освен, че участваме активно при създаването на програмите, наша основна цел е тяхното популяризиране сред всички организационни звена. Проактивно търсим обратна връзка от всички служители, за да продължим да отговаряме на техните очаквания. Вярваме, че нашето отговорно отношение към служителите, клиентите, партньорите и природата е неизменна част от търговската ни дейност и е в основата на нашия успех. Въпреки вече постигнатите резултати, ние вярваме, че се движим с малки стъпки в правилната посока, а най-ценното за нас е, че имаме подкрепата и приноса на целия екип.

Ефективната вътрешна комуникация, не само като функция в компанията, но и като процес, в който участват всички служители, води до високо удовлетворени и ангажирани служители, което пряко се отразява и върху нашите резултати и взаимоотношения с клиентите ни.



Служители участват в ежегодния вътрешен спортен турнир (G-Olympics)

6.8.

Цели 2012 г. и 2013 г.

Ангажимент 2012 (6)	Изпълнение	Ангажимент 2013 (5)
Разширяване обхвата на Програмата за развитие на таланти – нови 82-ма участници	Изпълнено	Развитие на програмата за грижа за здравословното състояние на служителите
Поддържане висока ангажираност и удовлетвореност на служителите	Изпълнено	Поддържане висока ангажираност и удовлетвореност на служителите
Усъвършенстване програмата на Лятната академия с включване на нови вътрешни обучения	Изпълнено	Усъвършенстване програмата на Лятната академия с включване на 2 допълнителни теми за вътрешни обучения
Насърчаване израстването на жените до ръководни позиции	Изпълнено	Развитие на Програмата за управление на таланта с инициативи за развиване на коучинг и менторинг умения с цел бизнес и личностно усъвършенстване
Участие в обучения на групата Deutsche Telekom	Изпълнено	Популяризиране на електронните обучения като форма за придобиване на знания, личностно и професионално развитие
Сертифициране по Системата за управление на здравето и безопасността	Изпълнено	

Таблица 5. Цели 2012 г. и 2013 г.



Околна среда

Нашата основна мисия е да ограничим до минимум екологичното въздействие на компанията и същевременно да повишим ангажираността на нашите служители, клиенти и партньори към зелената кауза. За нас отговорното поведение към околната среда не е просто временна тенденция, а най-краткият път към устойчивото развитие.

Постижения

През 2012 г. GLOBUL:

- успешно премина сертификационен одит по стандарта ISO 14001:2004 за Система за управление на околната среда;
- спести 123,7 тона хартия благодарение на своите клиенти, които се отказаха от хартиеното копие на фактурата си и избраха да презареждат своите предплатени карти по електронен път;
- отбеляза ръст в дела на абонатите си, които не ползват хартиена фактура, като към края на годината този дял е 54%;

- събра за рециклиране 2,4 тона мобилни телефони, батерии и аксесоари (заедно с GERMANOS);
- предаде за рециклиране 28 тона хартия;
- инсталира фотоволтаични соларни панели на 9 свои базови станции без достъп до електропреносна мрежа, с което намали употребата на дизелово гориво;
- получи приза „Инвеститор в околна среда“ от Наградите за отговорен бизнес на Българския форум на бизнес лидерите и отличие „Зелен бизнес“ от Министерството на околната среда и водите за дългосрочната си стратегия за екологична устойчивост GLOBUL Green.

Ключов индикатор	Мерна единица	Резултат 2010	Резултат 2011	Резултат 2012
Общо потребление на енергия	мегаватчас	54 537	59 199	70 220
Общо парникови емисии ²	тона CO ₂ -екв. ³	30 558	31 638	35 593
Производство на енергия от възобновяеми енергийни източници	мегаватчас	15,6	15,3	19,0
Потребление на горива (автомобили, генератори и отопление)	хиляди литри	907	895	930
Потребление на копирна хартия	тон	22,5	21,8	21,5
Предадена за рециклиране отпадъчна хартия	тон	5,9	8,6	28,0
Генерирани отпадъци от мрежата ⁴ (предадени за рециклиране)	тон	136,8	47,4	129,2
Потребление на вода	хиляди м ³	12,9	12,3	11,4
Потребление на хартия за фактури и предплатени ваучери	тон	230,6	201,0	167,9
Спестена хартия от ползване на електронни услуги ⁵	тон	60,1	91,9	123,7
Предадени за рециклиране мобилни телефони, батерии и аксесоари (вкл. GERMANOS)	тон	2,8	1,3	2,4

Таблица 6. Резултати

- Ниво 1 – (преки емисии от собствени източници; ползвани са емисионните фактори на методиките за изчисление на Протокола за парникови газове - GHG Protocol) и Ниво 2 (непреки емисии от електричество и топлина; ползвани са емисионните фактори на Международната енергийна агенция - IEA). В следствие на промяна в методологията на IEA по отношение емисионни те фактори за електроенергия, са преизчислени непреките емисии на парникови газове за предишните години.
- CO₂-еквивалент – Съгласно дефиницията на Рамковата конвенция на ООН по изменение на климата емисиите на парниковите газове (напр. въглероден диоксид, метан, диазотен оксид, флуор-съдържащи газове и др.) се измерват в CO₂-еквиваленти.
- Излезли от употреба акумулаторни батерии, смазочни масла, маслени филтри, телеком оборудване и неговите опаковки.
- Електронна фактура и електронно презареждане на предплатени карти.

7.1.

Стратегия и управленски подход

През 2012 г. успешно преминахме през сертификационен одит от TÜV Nord за внедрената в компанията Система за управление на околната среда ISO 14001:2004, което е поредното доказателство за усилията, които полагаме в грижа за природата. Системата гарантира нашата ефективност при измерване, контролиране и непрекъснато намаляване на вредното въздействие върху околната среда от всички аспекти на нашата дейност.

Комитетът по околна среда, който се състои от представители на висшия мениджмънт в компанията, периодично извършва преглед на състоянието на Системата за управление на околна среда и следи за изпълнението на поставените годишни цели. Оперативната работа на системата се контролира от Екип по околна среда с помощта на служители с различни функционални длъжности от всички отдели на организацията, чиято дейност има пряко въздействие върху околната среда. През 2012 г. разработихме и внедрихме специализиран софтуер, благодарение на който регулярно събираме и обобщаваме данни за всички сфери на влияние на компанията върху околната среда. Въз основа на анализа на събраните данни определяме приоритетните области, в които са необходими подобрения. Основните ни цели са залегнали в Политиката ни по околна среда, която е публично достъпна на корпоративната страница на GLOBUL, както за служителите и партньорите ни, така и за нашите клиенти и широката общественост. Поддържаме високо ниво на информираност и ангажираност сред служителите за въведените в различните отдели програми по околна среда, като се стремим всеки служител да бъде лично ангажиран с постигането на целите и подобряването на системата.

Едно от най-големите предизвикателства пред GLOBUL като компания, която осъзнава отговорността си към опазване на околната среда, е да продължи да намалява своя екологичен отпечатък във времена на непрекъснато нарастващо потребление. За да постигнем тази амбициозна цел, на първо място ние внимателно следим и контролираме всяко наше въздействие върху природата. Стремим се да намаляваме цялостния ефект, който оказваме като организация, чрез разработване и внедряване на иновативни и „умни“ технологии. Обикновено това е продължителен процес, който изисква значителни инвестиции с дългосрочен период на възвръщаемост. Въпреки това, ние сме решени да постигнем високите цели, които сме си поставили в областта на екологичната устойчивост. В настоящата глава ще имате възможност да прочетете повече както за усилията, които полагаме за да ограничим негативните последици от всички аспекти на нашата дейност, така и за резултатите, които сме постигнали до момента, и за предизвикателствата, пред които сме изправени.

7.2.

Управление на употребата на енергия и опазване на климата

Устойчивата тенденция към нарастващо потребление ни изправя пред огромно предизвикателство. От една страна, с използването на нашите услуги, клиентите ни спестяват както ресурси като време и усилия, така и вредни парникови емисии, които биха генерирани при алтернативен подход като например пътуването до далечна дестинация. От друга страна, постоянното увеличение в тяхното търсене обуславя и нарастването на емисиите в резултат на нашия бизнес. Амбициозната цел, която сме си поставили, е да бъдем лидер в опазването на климата в България, както чрез технологиите си, така и чрез привличането на служители, клиенти и партньори в борбата за каузата.

Парникови емисии и други емисии на газове

Фокусираме усилията си за опазване на климата към проекти за енергийна ефективност и оптимизации в телекомуникационната си мрежа.



Фотоволтаици на базова станция на GLOBUL

Изчисляваме емисиите си на база Протокола за парниковите газове⁶, разработен от Световния Бизнес Съвет за Устойчиво Развитие (WBCSD) и Световния Институт за Ресурси (WRI). Парниковите емисии на GLOBUL включват преки емисии на парникови газове от потреблението на горива за нуждите на компанията (Ниво 1), непреки емисии на парникови газове от електрическа и топлинна енергия (Ниво 2), както и други непреки емисии, в следствие на употребени стоки и услуги (Ниво 3).

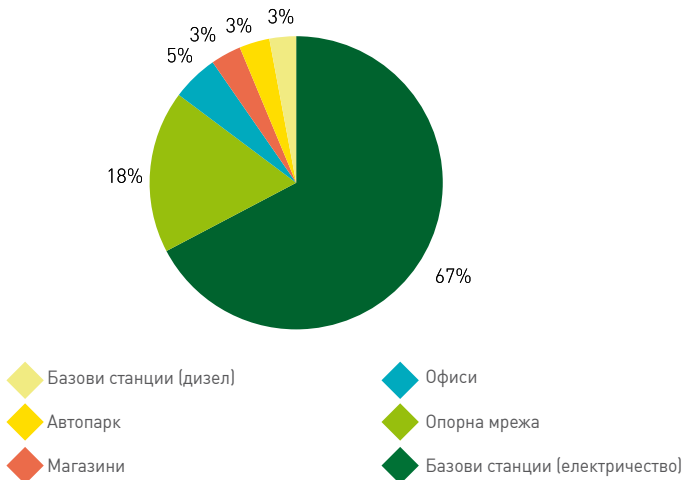
6 <http://www.ghgprotocol.org/>

Преки емисии

През 2012 г. общите преки емисии на парникови газове, в резултат на употребените горива за нуждите на компанията са се увеличили с 3,6% спрямо 2011 г. и се равняват на 2343 тона CO₂-еквивалент. Основна причина за ръста е нарасналата употреба на горива за автопарка на компанията. Емисиите, отделени в резултат на използваното гориво за отопление и работата на електрическите ни генератори на дизел, се запазват на същите нива като през 2011 г., докато емисиите от автопарка нарастват с 5,9% спрямо 2011 г.

Непреки емисии

GLOBUL отчете 33 249 тона CO₂-еквивалент непреки емисии от консумирана енергия за електричество и централно отопление (Ниво 2) през 2012 г., което представлява увеличение от 13,2% в сравнение с 2011 г. Тъй като близо 92% от количеството непреки емисии са отделени в резултат от работата на мрежата, ние фокусираме усилията си за опазване на климата към проекти за енергийна ефективност и оптимизации в телекомуникационната си мрежа. Друг основен източник на емисии е консумацията на енергия в нашите офиси. Фигура 12 ясно показва кои са най-значимите източници на емисии и къде трябва да съсредоточим усилията си за тяхното ефективно намаляване.



Фиг. 12 Източници на емисии на парникови газове за 2012 г.

Други емисии

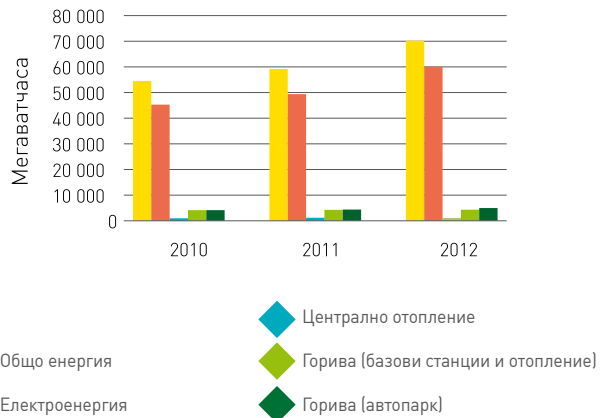
В стремежа си да контролираме отпечатъка си върху околната среда, следим и емисиите, свързани с бизнес пътуванията на нашите служители по въздух. През 2012 г. те се равняват на 327 тона CO₂-еквивалент.

Конкретните причини за нарастването на количеството отделени парникови емисии ще бъдат разгледани в следващия раздел от тази глава.

Подобряване на енергийната ефективност и намаляване на въглеродните емисии

Потребление на енергия

През 2012 г. GLOBUL консумира 70 220 МВтч (или 252,8 тераджаула) енергия, под формата на електро- и топлоенергия и горива (33,5 тераджаула директно и 219,3 тераджаула индиректно консумирана енергия) и генерира 35 593 тона въглеродни емисии. Изгарянето на горива от автопарка, потреблението на дизелово гориво от базовите станции, както и за отопление се определя като пряко употребена енергия. Общо директно и индиректно консумираното количество се равнява на количеството, което обществените доставчици на електро и топлоенергия в България изпускат в атмосферата за по-малко от 9 часа.



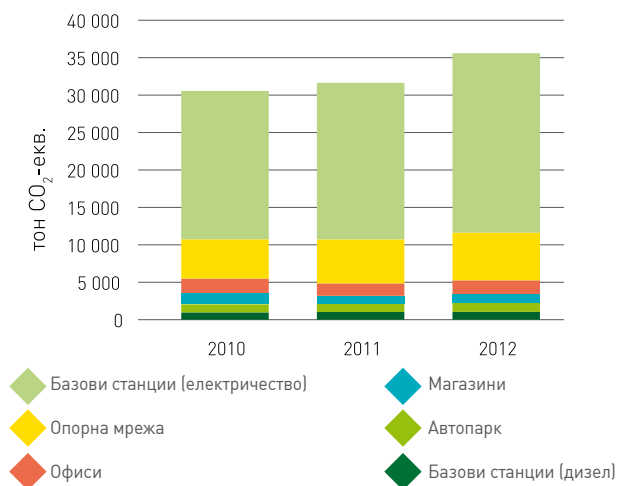
Фиг. 13 Потребление на енергия

Ограничаване консумацията на енергия

Въпреки поставените амбициозни цели за намаление на въглеродните си емисии, през 2012 г. GLOBUL увеличи техния обем с 12,5% в сравнение с предходната 2011 г. (Фигура 14). Основните причини за този резултат са няколко:

- значителен ръст на трафика – с 11,24% за гласов пренос и 51,99% за пренос на данни;
- разширение на мрежата – увеличение на броя базови станции;
- неблагоприятни климатични условия, които наложиха по-интензивното използване на климатичните инсталации в мрежата ни;
- непълно изпълнение или отлагане на някои проекти за модернизация на мрежата и енергийна ефективност поради ограничения на инвестиционния бюджет.

За да се справим с предизвикателството на нарастващата консумация на енергия и емисиите, които са свързани с нея, се насочихме към възобновяемите източници на енергия.



Фиг. 14 Общи CO₂ емисии

Още през 2008 г. стартирахме пилотен проект за използването на соларна система за захранване на отдалечени базови станции, които не са свързани към електрическата мрежа. През 2012 г. тя произведе 19 МВтч зелена енергия, но по-важното е, че благодарение на нея събрахме ценна информация за особеностите на работа на станция с фотоволтаични панели.

През 2010 г. инициирахме пилотен проект за инсталацията на хибридни системи (дизелов генератор с батерии) в отдалечените си базови станции, без свързаност с електрическата мрежа. Системата включва дизел ге-

нератор, батерии и управляващ контролер, като целта е да се намали времето за работа на дизел генератора, а оттам и консумацията на гориво и съпътстващите парникови емисии. В резултат успяхме да намалим работата на дизел генератора средно с 55% на денонощие.

През 2012 г. усъвършенствахме хибридната система, като към нея включихме фотоволтаични панели. По този начин успяхме допълнително да намалим средното време на работа на дизеловия генератор с още 21%. Така, освен че спестяваме гориво и въглеродни емисии, поради намалените работни часове на генератора смяната на консумативи се налага много по-рядко. Това от своя страна означава понижаване в потреблението на масла и филтри, както и на транспортните ресурси за поддръжка или в случай на авария.

В продължение на стремежа ни да прилагаме все по-високо ефективни решения като използваме зелена енергия, през 2013 г. планираме да преминем към следващо поколение хибридни системи, като добавим вятърна турбина към предходната система. Очакваме това да доведе до понижаване на времето за работа на дизеловия генератор с още 6%, с което базовата станция ще разчита на него само през 18% от денонощието, а през останалите 82% ще се захранва от алтернативните източници на енергия.

През 2012 г. инициирахме и проект за инсталирането на фотоволтаични и в опорната си мрежа – на покрива на една от сградите в Бизнес парк София. Очаква се проектът да бъде реализиран в началото на 2013 г. Произведената соларна електроенергия ще се използва за захранване на осветлението в сградата, тъй като този процес не е от критично значение за нормалното функциониране на мрежата.

Продължихме да инсталираме и т. нар. free-cooling системи (системи на автономно охлаждане), които също значително допринасят за увеличаването на енергий-



Росен Карагьозов

Мениджър
Отдел „Изграждане“, GLOBUL

Реализацията на този мащабен проект започна с една идея, която възникна вътре в компанията с цел да повишим ефективността на работа на дизел генераторите, които захранват базовите ни станции в отдалечени райони без възможност за свързване към електрическата мрежа. Така през март 2010 г. въведохме пилотната си хибридна система с батерии, която позволи значително да намалим количеството консумирано дизелово гориво. Щастлив съм, че след тази успешна първа инициатива, ние не се задоволихме с постигнатите резултати, а продължихме да търсим нови начини за оптимизация и добавихме фотоволтаични панели, които да осигуряват енергия от още един независим източник – слънцето. В резултат от всичко това, ние стигнахме до едно цялостно интегрирано решение за осигуряване на алтернативно и високоефективно захранване на базовите станции, с което пестим ресурси и вредни емисии на околната среда. Благодаря на всички колеги, които дадоха своя принос за разработването на тези системи и продължават неуморно да следят всички нови тенденции в областта на възобновяемите енергийни източници, за да можем да развиваме този проект и занапред.

ната ефективност в мрежата ни, като осигуряват охлаждане от външната среда, което намалява работата на климатичната инсталация. Системата спестява около 70% от енергията, необходима за охлаждане на базова станция на годишна база, като в месеците октомври-май на практика не се налага климатичната инсталация да работи. Крайният ефект е около 20% намаляване на консумацията на електроенергия или с около 2 тона по-малко емисии на парникови газове годишно на базова станция. Това е много добро решение за базови станции, инсталирани на покриви на сгради или такива, незащитени от пряка слънчева светлина. През 2012 г. увеличихме двойно броя на инсталациите в сравнение с 2011 г. и те достигнаха до 127.

Въпреки, че телеком мрежата е основният консуматор на електричество в нашия бизнес, през 2013 г. смятаме да обърнем по-голямо внимание и на енергийната ефективност в офис сградите и магазинната мрежа на компанията като следващо перо със значимо потребление за GLOBUL.

СЪДБАТА НА ПРИРОДАТА Е В ТВОИТЕ РЪЦЕ

СПЕСТИ ЕНЕРГИЯ И ВРЕДНИ CO₂ ЕМИСИИ

- загаси осветлението и затвори прозорците, когато излизаш от офиса
- използвай отоплението на автоматичен режим
- използвай стълбището, вместо асансьора

GLOBUL | Нашият свят си ти

7.3.

Употреба на ресурси и управление на отпадъци

Ефективното използване на ограничените природни ресурси е основен приоритет в стратегията ни за устойчиво развитие. На първо място си поставяме за цел да намалим количеството отпадъци, което генерираме, както и да рециклираме тези от тях, които се образуват в резултат на корпоративната ни дейност. Стремим се да ограничим използването на материали, чието производство би имало негативен ефект върху природата. Не по-маловажна задача е и повишаването на обществената информираност и ангажираност. Затова постоянно се стремим да популяризираме рециклирането и да предотвратим замърсяването на околната среда с материалите, които участват в състава на предлаганите от нас продукти, както и да стимулираме повторната употреба на металите и пластмасата, които се извличат при тяхното рециклиране.

Управление на опасните отпадъци

Всяка базова станция в мрежата ни разполага с акумулаторни батерии, които се превръщат в опасен отпадък след изтичане на жизнения им цикъл. Те се подменят и отвеждат към алтернативна употреба от лицензирани организации, които имат право да работят с подобен отпадък, така че да осигурят безопасното му транспортиране и правилната преработка. През 2012 г. предадохме за рециклиране 97 500 кг изтощени акумулаторни батерии, в сравнение с 37 690 кг за 2011 г. Необходимо е да отбележим, че в този случай резултатите са несъпоставими, тъй като периодът на подмяна на батериите не е регулярен, а зависи от нуждите на мрежата и темпа на откриване на нови базови станции.

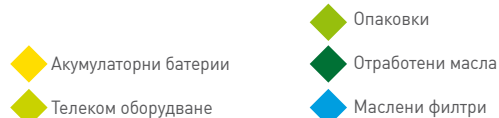
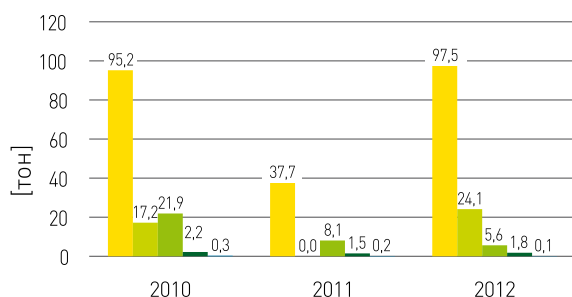
При работата на дизел генераторите в базовите станции, разположени в отдалечени райони, които нямат връзка с електрическата мрежа, както и в случаи на прекъсване на електрическото снабдяване, се налага употребата на смазочни масла и филтри, които се превръщат в опасен отпадък. За неговото правилно преработване се грижат лицензирани компании, които имат право да работят с подобен отпадък, както и да го транспортират. През 2012 г. се образуваха 2135 литра отпадъчни смазочни масла и 102 кг маслени филтри.

Друг опасен отпадък, който се образува в резултат на дейността на компанията, са използваните осветителни тела. Излезлите от употреба лампи, налични в обектите на компанията се транспортират и рециклират от специализирана организация за оползотворяването на подобен вид отпадък. За да имаме пълната информация за опасните отпадъци, които генерираме, планираме въвеждането на нова програма за мониторинг на отпадъците от осветителни тела през 2013 г.

Осъзнавайки опасността от попадане на опасни отпадъци в околната среда, ние се грижим за тяхното правилно съхранение и работим само с лицензирани фирми-подизпълнители, които са длъжни да осигурят предаването им на сертифицирани организации, като по този начин осигуряваме законосъобразно и природосъобразно третиране на отпадъците.

Управление на отпадъците от техническо оборудване

Периодично се налага телеком оборудване от нашата мрежа да бъде подменяно. В резултат се образуват отпадъци от излязло от употреба електронно или електрическо оборудване, чиято маса през 2012 г. се равнява на 12,6 тона. В допълнение, 11,5 тона отпадъци от инфраструктурно оборудване също са били предадени за алтернативно управление. Този тип отпадъци се складира в продължение на по-дълги периоди от време, преди да бъдат предадени за оползотворяване, като количеството им зависи предимно от необходимостта за подмяна на оборудване или модернизиране на мрежата.



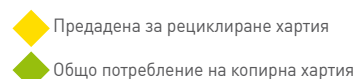
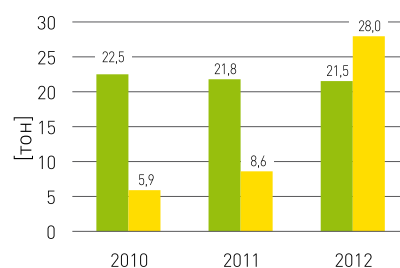
Фиг. 15 Генериране на отпадъци от мрежата

На фигура 15 можете да видите графика, даваща информация за общото количество отпадък, генерирано в мрежата ни. Внесеното от GLOBUL телеком оборудване носи със себе си и голямо количество опаковки, което се явява отпадък на територията на България. През разглеждания период се отчита намаление в количеството опаковки от 8,1 тона през 2011 г. до 5,6 тона през 2012 г. Тези опаковки се състоят главно от хартия, картон и дървесина и се предават за рециклиране.

Употреба и рециклиране на хартия

Увеличихме обема хартия, предадена за рециклиране от офисите ни от 8,6 до 9,2 тона, което показва нарастващата ангажираност на служителите ни със зелената кауза.

Консумацията на копирна хартия в офисите и магазините ни през 2012 г. се запази на нива, близки до количествата през последните две години, а именно - 21,5 тона. В същото време увеличихме обема хартия, предадена за рециклиране от офисите ни от 8,6 до 9,2 тона, което показва нарастващата ангажираност на служителите ни със зелената кауза и отличната работа на вътрешната ни комуникация за отговорно ползване на хартия (Фигура 16). Допълнително през разглеждания период предадохме за рециклиране и 18 тона архив, подлежащ на унищожаване.



Фиг. 16 Хартия за вътрешно потребление

Управление на битовите и други отпадъци

Битовите отпадъци, генерирани през 2012 г. в трите офис сгради на компанията в София, възлизат на близо 300 тона. Продължихме да събираме разделно пластмасовите отпадъци в административните сгради на компанията в София, като за разглеждания период събраното количество достигна 3 тона, в сравнение с 2,5 тона за 2011 г. Високият ръст отдаваме на изключително успешната вътрешна кампания, чиято основна цел бе да насърчи разделното събиране на отпадъци сред служителите. През 2013 г. планираме да дадем възможност за разделното събиране и на опаковки от стъкло и метал.

Продължаваме да следим и потреблението на тонер касети. През 2012 г. GLOBUL продаде 1317 излезли от употреба тонер касети на организации, които имат право да работят с такъв отпадък. В магазините и офисите на компанията се консумира голямо количество нови тонер касети – 1 429 броя за 2012 г. Въпреки че изискванията за запазване на гаранционното обслужване на техниката, с която разполагаме, налагат известни ограничения по отношение на използването на тонери втора употреба, ние се стремим да повлияем на употребата им чрез информационни кампании за отговорно принтиране и копиране.

Рециклиране на мобилни телефони, батерии и аксесоари

Благодарение на повишената ангажираност на своите клиенти през 2012 г., GLOBUL предаде за рециклиране 2,4 тона излезли от употреба мобилни телефони, батерии и аксесоари.

Развитието на съвременните технологии е съпътствано от негативно въздействие върху природата. От една страна, постоянният добив на мед, сребро, злато, паладий и платина, които се използват при производството на мобилни телефони, води до по-бързото изчерпване на тези ресурси. А от друга, все по-масовата им употреба генерира по-големи количества електронни отпадъци, превръщайки тяхното оползотворяване в едно от най-значимите екологични предизвикателства на XXI век.

За да повлияем на тази негативна тенденция, ние разработихме специална програма, насърчаваща рециклирането на мобилни телефони, техните батерии и аксесоари, благодарение на която предоставяме на всички

потребители възможността да спомогнат за опазването на природата. В търговските ни обекти са поставени специални контейнери, в които може да бъдат изхвърлени ненужните или повредени мобилни апарати, изхабени батерии, hands-free и зарядни устройства, кабели за данни и др. Благодарение на повишената ангажираност на своите клиенти през 2012 г., GLOBUL предаде за рециклиране 2,4 тона излезли от употреба мобилни телефони, батерии и аксесоари, отбелязвайки ръст с близо два пъти в сравнение с количествата, събрани през 2011 г. От началото на кампанията в края на 2009 г. досега са събрани общо над 8 тона излезли от употреба устройства.

В кампанията през 2012 г. за пореден път се включиха и наши бизнес партньори – Coca Cola HBC България, Посолство на САЩ в България, Sony Ericsson Mobile Communications България, Shell България и Титан Златна Панега Цимент – които поставиха контейнери за събиране на остарели мобилни телефони в офисите си.

Управление на отпадъците от опаковки

Всички продукти, съответно техните опаковки, които се продават в магазините на GLOBUL, се внасят или произвеждат от GERMANOS, поради което те не са предмет на разглеждане в този доклад.

СЪДБАТА НА ПРИРОДАТА Е В ТВОИТЕ РЪЦЕ

ВЪРНИ СТАРИЯ СИ ТЕЛЕФОН И БАТЕРИИ ЗА РЕЦИКЛИРАНЕ

- така спасяваш почвата и водите от замърсяване
- спестяваш ценни ресурси като мед, злато, сребро, платина, пластмаса, които ще се използват повторно

GLOBUL | Нашият свят си ти

7.4.

Други преки екологични въздействия

Озонов слой

Въвеждането в употреба на хладилна, климатична и противопожарна техника, съдържаща като агент озон-разрушаващи вещества (хлорсъдържащи въглеводороди – CFC и HCFC) в GLOBUL е преустановено. Въпреки че подобни вещества са налични все още в част от охлаждащата ни техника, ние сме в процес на тяхното поэтапно премахване и замената им с други такива, които не разрушават озоновия слой.

С цел осигуряване на ефективната и безпроблемна работа на всички наши хладилни и климатични инсталации, имаме сключени договори с лицензирани фирми, осъществяващи периодичната им профилактика и поддръжка. През 2012 г. се наложи допълване на количества хладилни агенти в по-голям брой от инсталациите ни, в сравнение с предходни години, поради което общото употребено количество достигна 340 кг. Използваните от компанията хладилни агенти са и парников газ, като общо за 2012 г. количествата са равни на 539 тона CO₂ еквивалент. Отбелязва се ръст спрямо 2011 г., през която количествата се равняваха на 399 тона CO₂ еквивалент.

Консумация на вода

През 2012 г. в обектите на GLOBUL са използвани около 11,4 хил. м³ вода. Консумацията на вода няма пряка връзка с основната дейност на компанията. Именно затова потреблението ѝ се дължи единствено на хигиенните нужди на персонала и почистване на работните помещения. Въпреки това, ние следим изразходваното количество вода и провеждаме вътрешни информационни кампании за отговорното потребление сред служителите ни при използването на този ценен ресурс.

Биоразнообразие

Макар че нашата дейност няма пряко негативно влияние върху биоразнообразието, ние следим за евентуални негативни въздействия около базовите станции в отдалечените райони. Дейностите ни в райони на защитени територии (напр. територии от мрежата НАТУРА 2000) задължително преминават през наложените от националното законодателство процедури.

Визуално въздействие

Визуалното въздействие от дейността на една телекомуникационна компания се изразява единствено в разположението на базовите станции. Ние редуцираме това влияние чрез разполагането им на едно място, заедно с тези на другите телекомуникационни оператори. Изграждането на конструкции в хармония със заобикалящата архитектура в урбанизираните територии също води до редуциране на визуалното въздействие.

Шум

Шумовото въздействие от дейността на компанията е пренебрежимо малко. Всички офиси и магазини се намират в силно урбанизираните територии. По отношение на базовите станции – тези, които са електрифицирани, са абсолютно безшумни, а тези, които се захранват с дизелови генератори, обикновено се намират в силно отдалечени райони и не са предпоставка за шумово натоварване.



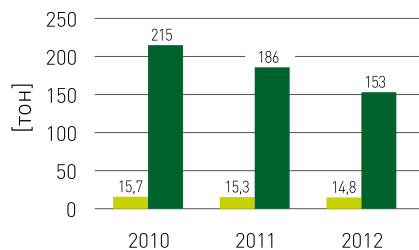
7.5.

Непреки екологични въздействия

Отказът от хартиена фактура е довел до спестяване на 117,88 тона хартия през 2012 г.

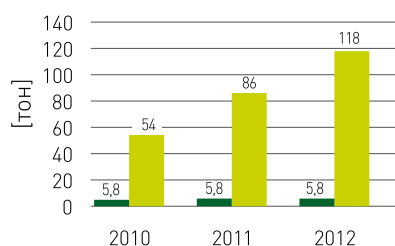
Ежемесечно изпращаме хиляди фактури до нашите клиенти, които все още предпочитат да получават хартиено копие от своята фактура. През 2012 г. 153 тона хартия бяха използвани за фактури, разпечатки и пликове, изпращани към нашите клиенти. Освен това, тези фактури стигат до всяко кътче на страната с куриери, което допълнително генерира емисии на парникови газове за техния транспорт. Въпреки че производството и разпращането им не се извършва директно от GLOBUL, ние се чувстваме отговорни за намаляването на този ефект върху околната среда. Това е възможно благодарение на електронната фактура (повече информация за Устойчиви продукти и услуги можете да откриете в Глава Пазар).

Въведената през последните години практика за насърчаване на клиентите ни да ползват електронни фактури и да зареждат предплатените си карти по електронен път доведе до значително намаляване на количеството хартия, използвана за тези цели. Отказът от хартиена фактура е довел до спестяване на 117,88 тона хартия през 2012 г., а електронното презареждане на предплатени услуги – до спестяване на 5,8 тона хартия.



- ◆ Хартия за предплатени ваучери
- ◆ Хартия за фактури

Фиг. 17 Потребление на хартия за фактури и ваучери



- ◆ Спестена хартия от електронно презареждане на предплатени услуги
- ◆ Спестена хартия от услугата „Отказ от хартиена фактура“

Фиг. 18 Спестена хартия от електронни услуги

През май 2012 г. започнахме проект по методологията Six Sigma с цел да оптимизираме производството и дистрибуцията на месечния търговски каталог на GLOBUL. Хартиената версия на каталога се разпространява основно чрез нашата търговска мрежа, т.е. достига до потребителите в магазините ни, на второ място – чрез вложки в периодични печатни издания, на трето място електронният му вариант е публикуван на нашия уебсайт. За да набележим необходимите мерки за оптимизация, проведохме две проучвания. Едното – телефонни интервюта сред извадка от нашите клиенти, и второто – ad-hoc проучване за наличностите на каталога в магазините ни. На първо място попитахме нашите клиенти кои са най-често използваните от тях източници на информация за продуктите и услугите на GLOBUL. В резултат установихме, че клиентите ни най-вече търсят информация онлайн и на място в магазините ни. Така решихме да ограничим разпространението на каталога чрез вложки в списания и вестници. На база данните от другото ни проучване допълнително оптимизирахме дистрибуцията на каталозите според индивидуалните нужди на всеки един от нашите магазини.

Благодарение на предприетите мерки, през 2012 г. спестихме общо 69 300 кг. хартия и ограничихме цялостния въглероден отпечатък от производството и разпространението на каталозите, включително използваните ресурси за печат и транспорт. След началото на проекта приложихме аналогични мерки и за продуктовия каталог на GERMANOS - в резултат спестихме още 63 500 кг. хартия за същия период.

7.6.

Подкрепа на екологични проекти и събития

През 2012 г. оптимизирахме производствените количества от търговския ни каталог, като в резултат спестихме употребата на 69 тона хартия.

От 2011 г. вече издаваме търговския си каталог на сертифицирана хартия. С цел да намалим още повече въздействието си върху околната среда, през 2012 г. оптимизирахме производствените количества от него, като в резултат спестихме употребата на 69 тона хартия.

В комуникационните си кампании използваме и големи количества винил. През 2012 г. сме употребили 17 тона рекламни материали от винил. Осланяйки се на принципа „намали употребата – използвай отново – рециклирай“ („Reduce-Reuse-Recycle“), решихме да оползотворим отново част от старите си винили за комуникационната ни кампания за Деня на националните природни паркове, като направихме от тях красиви пазарски чанти за многократна употреба. Тъй като броят им е ограничен, не можем да ги разпространяваме масово, но участници в наши събития или игри могат да се сдобият с такава чанта. От друга страна, в магазинната мрежа предоставяме на клиентите си торбички от дегрален, които се разграждат в природата много по-бързо от стандартните полиетиленови торбички. През 2012 г. те наброяват 440 хиляди с общо тегло 10,4 тона.

Ние в GLOBUL вярваме, че промяната започва от всеки един от нас. И знаем, че за да постигнем устойчиви резултати в опазването на околната среда, ние трябва да се погрижим за една по-висока информираност и ангажираност на нашето общество с тази кауза. Затова значителна част от инициативите, които организираме или подкрепяме в рамките на стратегията ни GLOBUL Green, са насочени точно към това – да повишим заинтересоваността и да стимулираме отговорното поведение на потребителите чрез отворена комуникация и предоставяне на важна информация по значими екологични въпроси.

Национален ден на природните паркове

Участие в инициативата взеха над 2200 доброволци от цялата страна, които събраха 10 тона отпадъци от 11-те природни парка на България.

На 9 юни 2012 г. GLOBUL и международната природозащитна организация WWF проведеха съвместната си инициатива „Национален ден на природните паркове“ за четвърта поредна година. Участие в нея взеха над 2200 доброволци от цялата страна, които събраха 10 тона отпадъци от 11-те природни парка на България.



Целта на ежегодната кампания е както опазването и почитването на дивата природа в България, така и насърчаването на отговорното отношение към околната среда сред обществото. Затова сме щастливи да отбележим, че през последните години наблюдаваме позитивна тенденция към намаляване на количеството събрани отпадъци, което показва, че все повече посетители се грижат за запазване на природните паркове в естествения им вид.

До момента в инициативата са се включили близо 10 000 души и са събрани общо над 50 тона отпадъци. Освен това, кампанията се грижи за обновяване на туристическата инфраструктура като са изградени 12 моста и са поставени повече от 100 информационни табели, които обясняват правилата за отговорно поведение на посетителите в природните паркове. Традиционно нашите служители се включват като доброволци в инициативата. През 2012 г. като част от кампанията във всеки от 11-те природни парка бяха изградени нови кътове за отдих, а в парковете „Витоша“, „Врачански балкан“ и „Русенски Лом“ бе организирано и разделно събиране на пластмасови отпадъци благодарение на партньорството с ЕКОПАК.

И тази година, редица известни личности дадоха своя личен принос за почитването на парковете. Посланици на природен парк „Витоша“ бяха актрисата Деси Тенекджиева, ТВ-водещите Галина Щърбева и Стефан Щерев от Нова телевизия, Венелин Петков от bTV и Симеон Колев от „БГ Радио“. Синоптикът на bTV Станислава Цалова отново бе доброволец в природен парк „Рилски манастир“, а актьорът Валери Йорданов за пореден път се включи в почитването на парк „Врачански Балкан“.



И тази година доброволците събраха големи количества отпадъци в района на Драгалевски манастир, природен парк „Витоша“

Участие в „Часът на Земята“

И тази година се присъединихме към ежегодната световна инициатива на WWF - „Часът на Земята“, която се проведе между 20:30 и 21:30 часа на 31 март 2012 г. В рамките на определения час, изключихме осветлението в нашите административни сгради и над 280 магазина. По същото време угаснаха и всички неонов светлинни реклами на GLOBUL в София, Варна, Бургас и Хасково. Единствено системите, осигуряващи безпроблемното функциониране на мобилната ни мрежа и обслужването на нашите клиенти, останаха в режим на работа.

Освен със своето участие, ние подкрепяме инициативата и чрез провеждане на активна комуникационна кампания, с която целим да информираме и насърчим нашите клиенти, служители и партньори да се присъединят към нея.

В глобален мащаб „Часът на Земята“ започва през 2007 г. Тази година кампанията се проведе под мотото „Аз правя, ти действаш“ чрез специална видеоплатформа в YouTube, в която привърженици на зелената идея отправят своите видеопредизвикателства, за да подтикнат останалите хора също да дадат своя принос към устойчиво бъдеще. В резултат, хиляди потребители са се ангажирали с различни обещания - да рециклират, да заменят старите крушки с енергоспестяващи или пък да изключват зарядното устройство на мобилния телефон от контакта.

ИЗКЛЮЧЕТЕ СВЕТЛИНАТА, ВКЛЮЧЕТЕ СЕ

За да помогнем на хората, трябва да живеем с мисъл за природата.
Включи се в инициативата Часът на Земята, като УГАСИШ ОСВЕТЛЕНИЕТО ЗА ЕДИН ЧАС заедно с 1 000 000 000 човека.

31 МАРТ
2012
СЪБОТА 20:30
Часа

Часът на Земята

60+
EARTH HOUR



wwf.bg

GLOBUL и GERMANOS подкрепят Часът на Земята. Присъедини се и ти!

GERMANOS

GLOBUL

Събития и кампании

През декември 2012 г. с подкрепата на GLOBUL се проведе и първата по рода си конференция „Бизнес с кауза“, посветена на корпоративната отговорност.

През 2012 г. отново подкрепихме и участвахме в редица значими бизнес форуми за обмяна на опит и добри практики в областта на корпоративната отговорност. За втора поредна година бяхме основен партньор на форума „Зелена икономика“ на в. Капитал, а заедно със сп. „Мениджър“ организирахме своя трети ежегоден зелен бизнес форум. Също така подкрепихме регионалния форум „Балкански политики за зелен икономически растеж“, организиран от Българското училище за политика „Димитър Паница“ и Министерството на икономиката, енергетиката и туризма. През декември 2012 г. с подкрепата на GLOBUL се проведе и първата по рода си конференция „Бизнес с кауза“, посветена на корпоративната отговорност. Събитието бе организирано от в. „Капитал“ и на него присъстваха над 150 представители на бизнеса, държавните институции и редица неправителствени организации.

Тази година станавме основен партньор на инициативата „Зелена олимпиада“ на образователния портал Академика БГ, която цели да разшири познанията и спомогне за изграждане на екологична култура сред подрастващите.

По-подробна информация е предоставена в раздел Общество.

Първата по рода си конференция „Бизнес с кауза“, посветена на корпоративната отговорност



Цели 2012 г. и 2013 г.

Цели 2012 (13)	Изпълнение	Цели 2013 (14)
Управление на околната среда		
Сертифициране по стандарта ISO 14001:2004	Изпълнено	Въвеждане на 2 нови програми към системата за управление на околна среда
Въвеждане на софтуер за събиране и обработка на екологичните данни	Изпълнено	Актуализиране политиката на GLOBUL за околна среда
Енергия и опазване на климата		
Присъединяване на 2 базови станции към електропреносната мрежа	Отложено	Имплементиране на система за умно управление на хибридните базови станции, която позволява оптимизация на изразходването на дизелово гориво
Инсталиране на free-cooling технологията на още 100 базови станции	78	Преобразуване на 2 базови станции, които работят само на дизел, в хибридни
Инсталиране на фотоволтаици на един от мобилните ни комутационни центрове (MSC3)	Започнат	Завършване на проекта за инсталиране на фотоволтаици на един от мобилните комутационни центрове (MSC3)
Намаление потреблението на дизелово гориво в базовите станции с 12%	Увеличение	Запазване на нивото на потребление на дизелово гориво в базовите станции
Задържане ръста на общите парникови емисии до максимум +2%	Увеличение	Задържане ръста на общите парникови емисии до максимум +6%
		Реализиране на пилотен проект за спестяване на енергия в магазинната мрежа на компанията
		Разширяване обхвата на програмата за разделно събиране на отпадъци от опаковки в офисите, включвайки метал и стъкло
		Реализиране на пилотен проект на хибридна станция с вятърна турбина
Ресурси и отпадъци		
Предаване на по-голямо количество хартия за рециклиране (9 тона);	Изпълнено	
Събиране и предаване за рециклиране на мобилни телефони, батерии и аксесоари (1,5 тона);	Изпълнено	Въвеждане на програма за стимулиране предаването на стари мобилни телефони, батерии и аксесоари за рециклиране
Непреки екологични въздействия		
Спестяване на хартия чрез ползване на електронни фактури (95 тона);	Изпълнено	Спестяване на хартия чрез ползване на електронни фактури (130 тона)
Отпечатване на търговския каталог на сертифицирана хартия	Изпълнено	
Подкрепа за екологични проекти и събития		
Подкрепа на инициативите на WWF „Национален ден на природните паркове“ и „Часът на земята“	Изпълнено	Подкрепа на инициативите на WWF „Национален ден на природните паркове“ и „Часът на земята“
Подкрепа и участие в зелени дискуссионни форуми и събития	Изпълнено	Подкрепа и участие в зелени дискуссионни форуми и събития

Таблица 7. Цели 2012 г. и 2013 г.

Общество



Осъзнаваме своя ангажимент и се стремим да дадем своя принос за развитието на българското общество както в икономически, така и в културен и социален аспект. Инвестираме средства и ресурси в подкрепа на редица инициативи и проекти с цел да помогнем за повишаване качеството на живот и благосъстоянието на нашето общество. Също така се стараем да подпомогнем развитието и интеграцията на определени социални групи със специфични нужди.

Постижения

През 2012 г. GLOBUL:

- бе отличен като „Най-голям корпоративен дарител“ на Годишните награди на Български дарителски форум;
- продължи комуникационната си кампания за безопасен интернет и правилно и безопасно използване на новите технологии и интернет от деца и тийнейджъри;
- за шеста поредна година проведе кампанията за безопасно шофиране „Шофирай безопасно. Говори с hands-free!“;
- предостави възможност на още 8 талантиви студенти да се включат в стипендиантска програма на компанията;
- реализира деветата си стажантска програма, която осигури 52 стажантски позиции в 17 дирекции на компанията;
- събра и обучи стотици студенти, които посетиха лекциите и упражненията, част от инициативата „Часът на GLOBUL“;
- организира първата по рода си „Зелена олимпиада“ за ученици от цялата страна;
- проведе кампания за кръводаряване сред служителите си;
- продължи подкрепата си за „Отбора на надеждата“;
- организира тренировъчен лагер в Училището по футбол на Манчестър Юнайтед за победителите от училищните първенства по футбол.

Ключов индикатор	Мерна единица	2010	2011	2012
Общо платени осигуровки, данъци и такси	млн. евро	7,7	4,3	6,3
Стажанти, останали на работа в компанията (вкл. GERMANOS)	брой	3	8	6
Лекции и практически занимания със студенти	брой лекции/упражнения	10	12	11
Стажантски позиции (вкл. GERMANOS)	брой	45	53	52
Отпуснати стипендии на студенти	брой	10	10	10

Таблица 8. Резултати

8.1.

Принос към икономическото развитие

Като една от най-големите компании в страната, GLOBUL има важна роля в икономическото развитие на България. Допринасяме за напредъка в тази област чрез работните места, които организацията създава, инвестициите, които осъществява, както данъците и таксите, които заплаща към държавния бюджет. Освен това осигуряваме бизнес възможности на много други компании на българския пазар, с което създаваме допълнителен благоприятен ефект за местната икономика. Инвестираме в разработката на иновативни продукти и услуги, както и в развитието на нашата мрежа, така че да оправдаем доверието на нашите клиенти и да отговорим на нарастващите им изисквания, поддържайки висока надеждност и качество на предлаганите услуги. Усилено работим за развитието и за изграждането на ценни знания и умения у нашите служители, които ги превръщат в отлични специалисти. Въпреки

сложната пазарна обстановка през последните години, компанията продължава да бъде един от най-големите инвеститори в страната с вложените от нея над 1,19 милиарда евро в развитието на телекомуникационния сектор от създаването си насам.

Информацията от Таблица 9 дава ясна представа за приноса ни към икономическото развитие на страната през изминалите три години.

Индикатор	Мерна единица	2010	2011	2012
Корпоративен данък	млн. евро	5,17	1,74	3,58
Местни данъци и такси	млн. евро	0,38	0,39	0,43
Социално осигуряване	млн. евро	2,17	2,20	2,26
Застраховане на служителите	млн. евро	0,01	0,04	0,03
Инвестиции	млн. евро	69,4	47,2	45,0

Таблица 9. Принос към икономическото развитие в страната

8.2.

Антикорупция

В качеството си на една от големите компании, които активно допринасят за развитието на обществото, ние сме ангажирани с това да играем роля, която води до елиминиране на възможностите за корупция.

Репутацията на нашия бизнес и силата на името ни се градят на разбирането ни и дългосрочният ни ангажимент за отговорно и етично поведение, и честност към заинтересованите страни. Необходимостта от прозрачност нараства, заедно с повишения интерес на заинтересованите към компаниите и улеснения им достъп до информация.

Ние виждаме в корупцията фактор, който пречи на развитието на икономиката. В качеството си на една от големите компании, които активно допринасят за развитието на обществото, ние сме ангажирани с това да играем роля, която води до елиминиране на възможностите за корупция.

Усилията ни се базират на Политика за избягване на конфликт на интереси и борба с корупцията. Стриктно спазваме и правилата на Етичния кодекс на OTE Group и даваме възможност за анонимно подаване на сигнали, като провеждаме активна политика на насърчване на служителите си да споделят информация, насочваща към евентуални практики или предпоставки за нарушаването им. В тази връзка трябва да споменим и Политиката относно приемане и предоставяне на облаги, към която се придържаме до момента и ще поддържаме и в бъдеще. Тя определя условията и правилата по отношение на управлението на корпоративните подаръци, предлагани на служителите, както и на членове от управлението. С тези политики ние се стремим да бъдем пример в обществото и да допринесем за по-дисциплинирани и морални взаимоотношения в бизнеса. В дългосрочен план, основен приоритет за нас е да поддържаме този висок стандарт на морална отговорност в рамките на нашата работа.

Следвайки политиката си, GLOBUL не подкрепя финансово политически партии.

8.3.

Каузи и кампании

GLOBUL се ангажира с конкретни каузи и кампании, за да бъде в услуга на обществото. При избора им се водим най-вече от потенциала си за въздействие – избираме такива области, в които считаме, че можем да имаме наистина значим принос като телекомуникационна компания.

Програма за безопасен Интернет и мобилно съдържание за деца

В днешно време децата започват да използват Интернет от все по-ранна възраст. Мрежата предлага всевъзможна информация, но едновременно с това създава и множество рискове. Независимо дали достъпът до Интернет се осъществява през личния компютър или мобилния телефон, във всеки един момент децата могат да бъдат изложени на неподходящо съдържание, ако не се спазват определени правила. Затова е важно между родителите и децата да съществува свободен диалог за виртуалната реалност, при който да бъдат формирани взаимно приети принципи за осигуряване на баланса между интересно и безопасно.



Георги Апостолов

Координатор на Националния център за безопасен интернет

Като член на Обществения съвет за безопасен интернет, GLOBUL традиционно насърчава отговорната употреба на новите технологии и съдейства за предпазването на децата от вредно съдържание в онлайн пространството. Затова предлаганото от оператора мобилно съдържание е специално обозначено за възрастта, за която е подходящо. Освен това родителите имат възможност да забранят достъпа до определени секции, неподходящи за лица под 18 години, като използват парола, която лесно могат да въведат на мобилните телефони на своите деца.

GLOBUL е един от най-отговорните членове на Обществения съвет за безопасен интернет към Националния център за безопасен интернет Safenet.bg. Заедно с другите мобилни оператори, компанията продължава да поддържа краткия номер 124 123, на който консултанти на Българската линия за онлайн безопасност оказват съдействие и дават консултации на деца и родители за проблеми и рискове в интернет. В международния Ден за безопасен интернет бяха изпратени стотици хиляди кратки съобщения до клиентите на компанията. Паралелно с това GLOBUL организира национална медийна кампания за безопасността на децата в интернет, с което помогна посланието за защита на децата в онлайн среда да достигне до максимално широк кръг семейства.

През 2012 г. проведохме и традиционната си комуникационно-образователна кампания за рисковете от неразумното сърфиране и как да бъдат избегнати. Тази година тя протече под мотото „Знаеш ли какво споделят децата ти в интернет?“ и беше насочена към насърчаването на открит диалог между родители и деца за безопасно сърфиране в интернет пространството. Като част от кампанията, в Деня за безопасен интернет операторът изпрати на своите клиенти SMS със съвет да бъдат внимателни при споделяне на лична информация и сърфиране в Мрежата, тъй като действията ни в онлайн пространството могат да имат последствия в реалния живот.

Комуникационната кампания е една от стъпките, които GLOBUL предприема с цел превенция на децата и младежите от рисковете на виртуалното общуване. През 2011 г. GLOBUL подкрепи откриването на първата Българска линия за онлайн безопасност, създадена по инициатива на Националния център за безопасен интернет и Асоциация „Родители“. Линията предлага професионални консултации относно безопасността на децата и тийнейджърите в онлайн пространството.

Програма за безопасно шофиране

През декември 2012 г. GLOBUL получи награда за цялостен принос в подобряване на пътната безопасност в страната от „Прес-Авто клуб България“.

Модерните средства за комуникация променят ежедневието ни, като ни правят достъпни навсякъде и по всяко време, дори когато шофираме. Това води до редица удобства, но същевременно може да бъде заплахата за нашата безопасност и здраве. Затова сред приори-



Знаеш ли какво споделят децата ти в интернет?

В интернет не е безопасно. Несъзнателно споделяната от децата ти лична информация бързо се превръща в обществено достояние и лесно може да им навреди. Научи ги на отговорно поведение в интернет. Подавай сигнали на горещата линия за защита на деца в интернет на www.web112.net



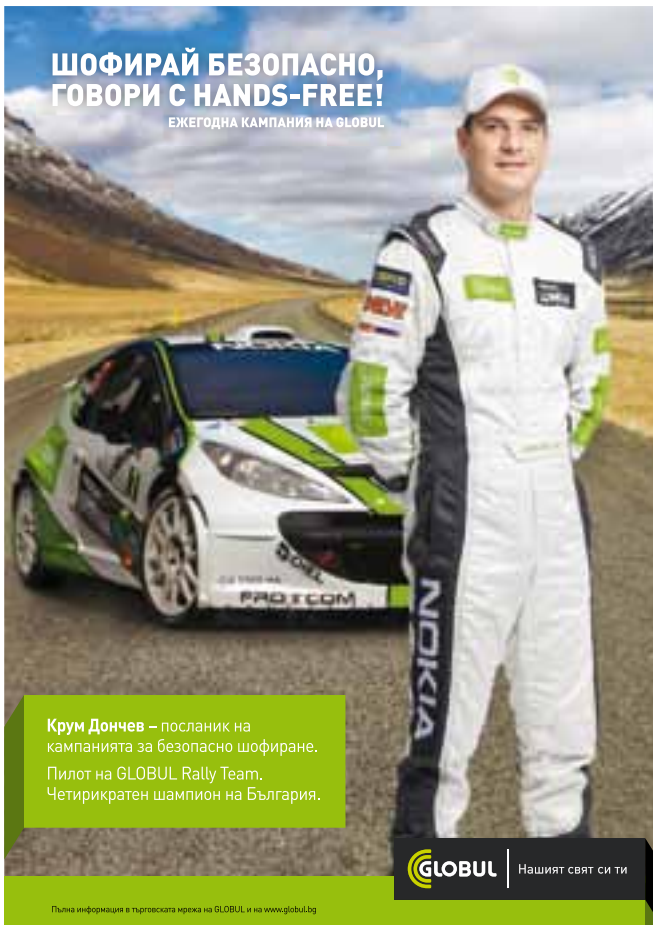
ЧЛЕН НА
ОБЩЕСТВЕНИЯ СЪВЕТ
ЗА БЕЗОПАСЕН ИНТЕРНЕТ



Нашият свят си ти

Повече информация на www.globul.bg и на www.safenet.bg

тетите на GLOBUL е да привлича вниманието към безопасното поведение на пътя и отговорното използване на мобилните телефони зад волана. Стартралата през 2007 г. национална кампания „Шофирай безопасно“ е дългосрочен ангажимент на GLOBUL, като всяка година тя се организира в партньорство с различни организации и разширява своя обхват, за да достигне до максимално широк кръг от хора.



Крум Дончев – посланик на кампанията за безопасно шофиране. Пилот на GLOBUL Rally Team. Четирикратен шампион на България.

Пълна информация в търговската мрежа на GLOBUL и на www.globul.bg

Фокусът на инициативата през 2012 г. бяха начинаещите шофьори, които все още нямат достатъчно опит зад волана. Основен партньор на кампания за безопасно шофиране бе Съюзът на българските автомобилисти (СБА), а посланик на инициативата - четирикратният рали шампион на България и пилот на GLOBUL Rally Team Крум Дончев.

В рамките на кампанията разпространихме брошури със съвети за разумно шофиране и стикери за автомобили със слогана на инициативата по централните кръстовища и булеварди на София, Варна, Пловдив и Бургас. Брошурите дават полезни съвети за безопасно шофиране и управление на автомобил при екстремни ситуации, а също така съдържат списък с основните санкции, които Законът за движение по пътищата предвижда при нарушение на правилата за пътна безопасност.

През декември 2012 г. GLOBUL получи награда за цялостен принос в подобряване на пътна безопасност в страната от „Прес-Авто клуб България“, което е доказателство, че усилията ни в посока подобряване на пътна безопасност се оценяват от българското общество. Вярваме, че безопасността на движение по пътищата зависи преди всичко от личната отговорност на всеки един от нас и затова ще продължим да провеждаме подобни кампании и занапред.

Кампания за кръводаряване

Всеки ден, поради катастрофи, операции, раждания и множество заболявания, стотици хора в България имат животоспасяваща нужда от кръв и кръвни продукти, които се набавят само и единствено чрез кръводаряване. Кръвта, кръвните съставки и произведените от тях био-препарати са незаменими лечебни средства и до сега няма създаден общодостъпен изкуствен аналог. Именно затова, през 2012 г. организирахме кампания за насърчаване на кръводаряването сред служителите на GLOBUL и GERMANOS, в сътрудничество с Български алианс за кръводаряване и Национален център за трансфузионна хематология. Чрез нея за пореден път демонстрирахме ангажираността на компанията и нашите служители към социално отговорни каузи. Възнамеряваме да започнем провеждането на тази инициатива регулярно, защото сме убедени, че няма по-ценно нещо от човешкия живот.



8.4.

Принос към образованието

Като социално отговорна компания част от нашата дългосрочна стратегия е да окуражаваме успешната реализация на младите хора, като заздравяваме връзката между бизнеса и образованието. Развитието на младите хора осигурява напредъка на обществото ни и GLOBUL вижда своя принос чрез споделяне на знания и опит. Това е причината, поради която сме посветили много усилия на разработването и осъществяването на различни младежки инициативи. Нашата цел е насърчаването на талантиливите, желаещи да учат и да докажат своите качества, хора. Затова инвестираме в повишаването на тяхното образование и квалификация и им предоставяме разнообразни възможности за професионално развитие. Ние полагаме усилия за създаването на среда, в която младите хора могат да открият своите интереси и да превърнат желанието си за развитие в реалност.

В изпълнение на тази цел, ние организираме ежегодните си стажантска и стипендиантска програми, както и инициативата „Часът на GLOBUL“.

Стажантска програма на GLOBUL и GERMANOS

През 2012 г. предложихме стажантски позиции на 52 студенти. По време на стажа си в компанията, те имаха възможност да прекарат между четири и осем седмици в общо 17 дирекции на GLOBUL и GERMANOS, сред които „Обслужване на клиенти“, „Финанси“, „Човешки ресурси и администрация“, „Управление на качеството и планиране на мрежови услуги“, „Изграждане на мрежата“, „Радио и пренос“, „Експлоатация и поддръжка на мрежата“, „Реклама и комуникация“, „Продукти и услуги“ и др.

Виждаме света като теб -
пълен с предизвикателства

СТАЖАНТСКА ПРОГРАМА
GLOBUL - GERMANOS 2012

GERMANOS GLOBUL

Стажът включва въвеждаща програма, която има за цел да запознае младежите с историята и структурата на компанията, както и с нейната корпоративна култура, мисия и ценности. Участниците в програмата преминаха и през обучение по презентационни умения, а също така имаха възможност да разработят собствен проект под ръководството на персонален наставник, за да демонстрират усвоените по време на стажа практически умения. 39 от студентите удължиха стажа си в компанията. Досега в Стажантската програма на GLOBUL и GERMANOS са участвали над 250 студенти от български и чуждестранни университети, като една трета от тях впоследствие са започнали работа в компанията.

Стипендиантска програма на GLOBUL и GERMANOS

През 2012 г., за седма поредна година, GLOBUL и GERMANOS дадоха възможност на най-талантиливите студенти да участват в съвместната им стипендиантска програма. Осем младежи бяха избрани след внимателен подбор в областите маркетинг, право, финанси, изграждане на мрежата и радио и телекомуникации. Така броят на стипендиантите бе запазен на 10, имайки

Стани част от нашия успешен екип

СТАНИ СТИПЕНДИАНТ НА GLOBUL И GERMANOS В ЕДНА ОТ СЛЕДНИТЕ ОБЛАСТИ:

- Радио и телекомуникации
- Изграждане на мрежата
- Маркетинг
- Право
- Финанси

Стипендиантите на GLOBUL и GERMANOS:

- Получават месечна стипендия до придобиване на бакалавърската си степен
- Участват в семинари и обучения
- Получават реален практически опит
- Участват в стажантската програма на GLOBUL и GERMANOS
- Имат възможност да спечелят постоянно работно място

АКО СИ СТУДЕНТ ТРЕТИ ИЛИ ЧЕТВЪРТИ КУРС, ВЛАДЕЕШ АНГЛИЙСКИ И ИМАШ ДОБЪР УСПЕХ, ИЗПРАТИ СУ, МОТИВАЦИОННО ПИСМО И КОПИЕ ОТ СТУДЕНТСКА КНИЖКА НА scholarship@globul.bg ДО 15.12.2012 Г.

GERMANOS GLOBUL

GERMANOS GLOBUL | Нашият свят си ти

Допълнителна информация за стипендиантската програма на www.globul.bg

предвид двама студенти, които продължиха по програмата от предходния период. Участниците в инициативата получават месечна стипендия до придобиване на бакалавърска степен и имат възможност да натрупат практически опит, като се включват в различни проекти в съответната област под ръководството на персонален наставник. Всички стипендианти участват и в стажантската програма на компанията и посещават различни обучения и семинари. При успешно представяне и наличие на подходящи свободни позиции в компанията, стипендиантите биват поканени да се присъединят към екипа ни. Около 30% от участниците в програмата остават впоследствие на работа в GLOBUL и GERMANOS.

Подкрепа на инициативата „Зелена олимпиада“

През 2012 г. GLOBUL подкрепи образователния портал Академика БГ в организирането на първата онлайн „Зелена олимпиада“. Целта на инициативата бе да обогати знанията на ученици от цялата страна за опазване на околната среда и да спомогне за изграждане на екологична култура у подрастващите. Кампанията се проведе в периода 9 октомври – 10 декември под патронажа на министъра на околната среда и водите Нона Караджова. В състезанието се включиха близо 5000 ученици от първи до дванадесети клас, разпределени в три възрастови групи. Участниците трябваше да попълнят онлайн тест и да развият теза на еко-тематика, а за победителите имаше осигурени награди.



Евелина Гечева

Управляващ партньор,
„Академика БГ“

Първото издание на „Зелена олимпиада“ проведохме изцяло онлайн през есента на 2012 г. Водени от общото убеждение, че екологично отговорното поведение се формира от адекватни знания, предизвикахме детския интерес към опазването на природата с онлайн тестове. Заедно с GLOBUL мотивирахме учениците да научат повече и да изразят собствените си идеи на екотематика. Днешната „Зелената олимпиада“ е състезание със знания. Утре то ще прерасне в състезание с умения и действия, за да се запази природата чиста.



Победителите в първото издание на „Зелената олимпиада“

Часът на GLOBUL

„Часът на GLOBUL“ е един много успешен проект, който е ориентиран към споделяне на знания и подкрепа на кариерния избор на младите хора в България. През 2012 г. за пета поредна година специалисти от компанията изнесоха серия от лекции и упражнения пред студенти от Технически университет – София.

Над 400 студенти от Факултета по телекомуникации в ТУ – София посетиха организирани от компанията лекции и упражнения.

И тази година регистрирахме изключителен интерес към инициативата. Над 400 студенти от Факултета по телекомуникации в ТУ – София посетиха организирани от компанията лекции и упражнения. Темите на занятията бяха свързани с изграждането, поддръжката и управлението на телекомуникационна инфраструктура и мрежови технологии. Лекторите от „Часът на GLOBUL“ представиха и обсъдиха със студентите казуси от реалната практика в областта на телекомуникациите. Освен това, по време на практическите упражнения младежите имаха възможност да се запознаят отблизо с работните процеси в компанията, както и с различните видове телекомуникационно оборудване и софтуерни приложения.

Други дейности:

- GLOBUL продължи дългогодишното си партньорство с Български дарителски форум и фондация „Помощ за благотворителността в България“, като продължи безвъзмездно да подкрепя проекта DMS в България (единна система за даряване чрез SMS) като инструмент за дарителство;
- за четвърта поредна година GLOBUL подкрепи компанията „Мениджър за един ден“. Трима студенти се присъединиха в рамките на един ден към екипите на дирекции „Човешки ресурси и администрация“, „Реклама и комуникация“ и „Финанси“, а също така посетиха и Центъра за поддръжка на мрежата.

8.5.

В помощ на благотворителността

Световно първенство за бездомни хора Homeless World Cup Bulgaria

В първото си издание проектът обхвана общо над 80 момчета и момичета в неравностойно положение от София, Пловдив и Варна.

GLOBUL е генерален спонсор на проекта „Homeless World Cup Bulgaria“ още от неговия старт през 2011 г. Организатор на инициативата и официален партньор на фондация Homeless World Cup е „Спортс Мениджмънт България“. У нас проектът е насочен към младежи с тежка съдба, израснали в домове за деца, лишени от родителска грижа. След навършване на пълнолетие те остават на улицата, а някои от тях успяват да намерят подслон в центрове за временно настаняване. Целта на инициативата е да спомогне за интеграцията на тази уязвима социална група чрез спорта.

В първото си издание проектът обхвана общо над 80 момчета и момичета в неравностойно положение от София, Пловдив и Варна. След предварителен подбор в серия от турнири, осем от тях бяха избрани да представят България на световното първенство по футбол за бездомни хора в Мексико Сити през октомври 2012 г.



Момчетата от "Отбора на надеждата" на легендарния стадион "Олд Трафорд"

За да помогне в предварителната подготовка на „Отбора на надеждата“ за Мондиала, GLOBUL изпрати играчите на двудневен тренировъчен лагер, който се провежда през септември 2012 г. на базата на „Манчестър Юнайтед“ в Карингтън. Там младежите тренираха под ръководството на професионални треньори от Академията на клуба и изиграха няколко контролни срещи срещу местни отбори, участващи в квалификациите за английския национален отбор по футбол за бездомни.

Освен това GLOBUL осигури подаръци за участниците и треньорите в проекта, а служителите на компанията участваха в редица демонстрационни срещи и турнири от инициативата.



Методи Здравков

Старши треньор на „Отбора на надеждата“ за 2012 г.

Благодаря на GLOBUL, че повярва в каузата ни и подаде ръка в момент, когато имахме най-голяма нужда от това. Смятам, че със съвместни усилия ние постигнахме едни наистина впечатляващи резултати - над 75% от участниците в проекта от София започнаха работа, някои от тях вече живеят на квартира, а двама от осемте национали в момента са студенти. Като треньор, аз имах щастието да следя отблизо развитието на тези момчета и момичета, да видя как те постепенно променят поведението, мисленето и начина си на живот. Самите те често споделят, че благодарение на участието си в проекта са станали по-дисциплинирани, общуват по-свободно и са придобили увереност в себе си.

Незабравимо преживяване, както за играчите, така и за мен и другите двама треньори, ще остане организираният от GLOBUL тренировъчен лагер в Манчестър. Благодарение на него се докоснахме до магията, наречена „Манчестър Юнайтед“, до една велика футболна история. Натрупаният опит даде самочувствие на момчетата, а победите, които те извоюваха в мачовете от лагера, се оказаха генерална репетиция за световното първенство, където за късмет попаднахме в една група с Англия. В крайна сметка „Отборът на надеждата“ завърши на 14-о място от 43 отбора, а през 2013 г. имаме амбицията да подобрим това дебютно постижение за страната ни на Мондиала.

8.6.

Принос към спорта

Тренировъчен лагер в Академията по футбол на „Манчестър Юнайтед“

През септември 2012 г. GLOBUL организира двудневен тренировъчен лагер в Академията по футбол на „Манчестър Юнайтед“, в който се включиха 27 млади таланти. Участието в лагера бе специална награда за 18-те момчета от отбора на СОУ „Найден Геров“ – Варна, които спечелиха турнира по футбол за момчета във възрастовата група V - VII клас от „Ученически игри“ 2011 г./ 2012 г.

В лагера участваха и девет младежи в неравностойно положение от „Отбора на надеждата“, за които вече ви разказахме.

Участниците преминаха серия практически обучения на тренировъчната база на „Манчестър Юнайтед“ в Карингтън, както и теоретични занятия. По време на тренировките, те имаха възможност да усъвършенстват своите умения на терена и да научат кои са най-важните качества за един победител. Освен това, те имаха възможност да почувстват неповторимата атмосфера на легендарния стадион „Олд Трафорд“, както и да посетят музея на „Манчестър Юнайтед“.

В рамките на лагера младите футболисти изиграха и няколко контролни срещи срещу местни футболни отбори. Българските деца демонстрираха завидни футболни качества и победиха с 9:0 своите връстници от град Стокпорт, Манчестър, а младежите от „Отбора на надеждата“ завоюваха пет победи от пет мача срещу участници в квалификациите за английския национален отбор по футбол за бездомни хора.



Ричард Арнолд

Търговски директор,
Манчестър Юнайтед

От началото на нашето партньорство сме много впечатлени от отдадеността на GLOBUL към съвместната ни работа. Специално разработените от компанията продукти бяха приети изключително добре и ни дадоха възможност заедно да достигнем до над един милион наши привърженици в България. Освен това, GLOBUL показа, че има желание и готовност да използва възможностите, които сътрудничеството с нашия клуб предоставя, за да инвестира в местната си общност. А ние в „Манчестър Юнайтед“ също оценяваме колко важно е да инвестираме в днешната младеж. Подкрепата на GLOBUL за проекта Homeless World Cup даде възможност на група млади, талантиливи и амбициозни футболисти да посетят тренировъчната ни база в Карингтън и да тренират в Академията по футбол на „Манчестър Юнайтед“. Този проект показва как можем да работим за постигане на общи цели като партньори и с нетърпение очакваме бъдещите проекти, по които ще работим с GLOBUL.



Момчета от отбора на СОУ „Найден Геров“ по време на тренировъчния лагер в Карингтън

8.7.

Електромагнитни излъчвания

Въздействието на съвременните технологии и по-специално на електромагнитните излъчвания върху човешкото здраве е сред темите, към които проявяват интерес много потребители, институции, научни и обществени организации. В GLOBUL отчитаме широкият обществен интерес към тези въпроси и активно участваме в публичния диалог и процесите, свързани с темата.

През 2012 г. вниманието на обществото по отношение въздействието на електромагнитните полета (ЕМП) бе насочено най-вече към изготвянето на съответните промени в Закона за здравето, Закона за устройство на територията и съответните подзаконови актове, свързани с правилата за изграждане и експлоатация на обекти, излъчващи ЕМП.

GLOBUL активно се включи в дискусиите, в които участваха представители на Министерство на здравеопазването, членове на парламентарни комисии, експерти и представители на операторите. По време на дискусиите, GLOBUL отново подчерта своята готовност за диалог и сътрудничество с всички заинтересовани страни. Представители на компанията потвърдиха ангажимента на GLOBUL да изгражда и експлоатира своята мрежа при пълно съответствие с действащите в страната нормативни изисквания и предложиха изчерпателни експертни становища по всички дискутирани въпроси.

През декември 2012 г., експерти на GLOBUL се включиха в работата на заседанието на Българския национален програмен комитет към Международен проект на Световната здравна организация по защита от електромагнитни лъчения. Темата на заседанието беше „Нови тенденции в законодателството по отношение въздействието на електромагнитни лъчения в работната среда и в населените места. Здравен риск и новости в комуникацията на риска”.

В съответствие с най-добрите практики на компаниите от групите на Deutsche Telekom и OTE, GLOBUL разработи своя Политика за електромагнитните полета, която регламентира основните принципи, които компанията спазва по въпросите за въздействието на мобилните комуникационни технологии (и в частност на електромагнитните полета) върху здравето и околната среда и свързания с това обществен интерес. Чрез обхвата на тази политика GLOBUL за пореден път демонстрира своя ангажимент за конструктивно отношение към публичния интерес, придържайки се към принципите за прозрачност, информираност, участие, както и насърчаване на научните изследвания в областта. Процесът по изготвянето на Политиката и хармонизирането ѝ с практиките в другите компании от групата завърши в края на годината и Политиката бе одобрена и публикувана на официалната интернет страница на GLOBUL в началото на 2013 г.

Като част от изпълнението на тази политика и добрите европейски практики бе и решението на компанията да предложи на потребителите предоставената от производителя информация, свързана със специфичната степен на поглъщане (SAR) за всички модели мобилни телефони, предлагани в магазините на GLOBUL и GERMANOS.

През 2012 г., GLOBUL организира и поредица от информационни семинари с представители на компаниите, пряко ангажирани в дейностите по планиране, изграждане и поддръжка на телекомуникационната мрежа на оператора. В продължение на шест седмици, служителите от партньорските фирми бяха запознати с основните характеристики на мобилните мрежи, същността на ЕМП, тяхното влияние върху човешкото здраве и позицията на GLOBUL по тези въпроси.

Основни принципи от Политиката за електромагнитни полета на GLOBUL

GLOBUL осъзнава наличието на реален обществен интерес по отношение на въздействието на електромагнитните полета (ЕМП). С чувство на отговорност към милионите потребители, GLOBUL управлява взаимоотношенията си с обществеността и въпросите, свързани с околната среда и нуждите на клиентите по открит, конструктивен и честен начин. В същото време, в сътрудничество с държавните органи и научната общност, компанията насърчава независими научни проучвания и изследвания за въздействието на ЕМП и мобилните технологии върху здравето на населението. За да отговори на обществения интерес и да гарантира прозрачност, откритост и конструктивно сътрудничество по въпроси, свързани с електромагнитните полета, GLOBUL се ангажира да спазва следните четири принципа:

Прозрачност

- В GLOBUL е създадена вътрешна система от процеси, дейности и отговорности, свързани с управление на оплаквания и запитвания относно технологиите и тяхното въздействие върху здравето и други, свързани с тези теми въпроси.
- GLOBUL, осъзнавайки обществения интерес към мобилните комуникации, подкрепя създаването на национална база данни на места с електромагнитни емисии.
- Всички базови станции на GLOBUL се изграждат и експлоатират в съответствие с националните нормативни актове, както и съгласно препоръките на Международната комисия за защита от нейонизиращи лъчения (ICNIRP).

Информираност

- GLOBUL се стреми към сътрудничество с всички заинтересовани страни, с цел повишаване на информираността в обществото и насърчава сътрудничеството между местните власти и мобилната индустрия за създаване на собствени програми за информиране на обществеността.
- GLOBUL предлага на своите клиенти информация, предоставена от производителя за стойностите по показател „Специфична степен на поглъщане“ (SAR) за всички мобилни телефони, които се предлагат за продажба в магазините на компанията.

Участие

- За да подпомогне местните власти в усилията им, GLOBUL предоставя необходимата информация за свои базови станции, както и относно предприетите мерки за опазване на общественото здраве.

Насърчаване на науката

- GLOBUL подкрепя развитието на научните познания по отношение на въздействието на ЕМП върху здравето.
- В GLOBUL силно вярваме, че определянето на пределно допустимите стойности за безопасно излагане на ЕМП трябва да се основава на потвърдени научни изследвания и да бъде предмет на постоянно преразглеждане. Освен това, GLOBUL непрекъснато проучва новопостъпила научна информация.

Пълният текст на Политиката е публикуван на официалната интернет страница на GLOBUL.

8.8

Цели 2012 г. и 2013 г.

Цели 2012 (10)	Изпълнение	Цели 2013 (11)
Продължение на кампанията за безопасен интернет и правилното и безопасно използване на новите технологии и мобилното съдържание от децата	Изпълнено	Продължение на кампанията за безопасен интернет и правилното и безопасно използване на новите технологии и мобилното съдържание от децата
Продължение на кампанията за безопасно шофиране	Изпълнено	Продължение на кампанията за безопасно шофиране
Продължение участието в информационна кампания за въздействието на електромагнитните лъчения от мобилните телефони и базовите станции върху здравето на хората	Изпълнено	Продължение участието в информационна кампания за въздействието на електромагнитните лъчения от мобилните телефони и базовите станции върху здравето на хората
Продължение участието в единната система за даряване (DMS)	Изпълнено	Продължение участието в единната система за даряване (DMS)
Съдействие при организацията на благотворителната инициатива „Българската Коледа“	Изпълнено	Съдействие при организацията на благотворителната инициатива „Българската Коледа“
Развитие на стажантската и стипендиантска програма	Изпълнено	Удължаване продължителността на стажовете на 2 месеца
Организация на лекции към инициативата „Часът на GLOBUL“ за по-широка публика	Изпълнено	Разширяване обхвата на лекциите към инициативата „Часът на GLOBUL“ за повече факултети на ТУ-София; включване на СУ „Св. Климент Охридски“ в инициативата
Разширяване на подкрепата за Homeless World Cup и присъединяване на служителите към инициативата	Изпълнено	Разширяване на подкрепата за Homeless World Cup и към женски отбор
Стартиране на кампания за кръводаряване сред служителите	Изпълнено	Продължаване на инициативата за кръводаряване сред служителите
Стартиране на инициатива за дарителство по ведомост в компанията	Инициирана процедура	Стартиране на инициатива за дарителство по ведомост в компанията
		Продължаване подкрепата на инициативата „Зелена Олимпиада“

Таблица 10. Цели 2012 г. и 2013 г.

Ключови индикатори за напредък

ГЛАВА	Мерна единица	2010	2011	2012
Пазар				
Общи приходи	млн. EUR	407,83	398,75	362,64
Печалба преди лихви, данъци и амортизация	млн. EUR	169,45	153,88	130,11
Инвестиции	млн. EUR	69,4	47,2	45,0
Потребители	млн. карти	3,9	4,3	4,5
Пазарен дял	%	37,3	37,3	36,4
Точки на продажба	брой	471	442	431
Служители				
Служители	брой	1 334	1 255	1 327
Текучество на служителите	%	12,0	16,3	12,9
Фатални инциденти	брой	0	1	0
Инциденти, довели до отсъствие от работа повече от 3 дни	брой	2	0	0
Наети служители вътрешно от компанията спрямо общия брой наети за същия период	%	11	11	8
Жени, които докладват пряко на изпълнителния директор	%	23,1	27,3	25,0
Служители, участвали в обучения	%	56,2	61,5	59,7
Околна среда				
Общо потребление на енергия (електро- и топлоенергия и горива)	мегаватчас	54 537	59 199	70 220
Общо парникови емисии	тона CO ₂ -екв.	30 558	31 638	35 593
Производство на енергия от възобновяеми енергийни източници	мегаватчас	15,6	15,3	19,0
Потребление на горива (автомобили, генератори и отопление)	хиляди литра	907	895	930
Потребление на копирна хартия	тон	22,5	21,8	21,5
Предадена за рециклиране отпадна хартия	тон	5,9	8,6	28,0
Генерирани отпадъци от мрежата (предадени за рециклиране)	тон	136,8	47,4	129,2
Потребление на вода	хиляди м ³	12,9	12,3	11,4
Потребление на хартия за фактури и предплатени ваучери	тон	230,6	201,0	167,9
Спестена хартия от ползване на електронни услуги	тон	60,1	91,9	123,7
Предадени за рециклиране мобилни телефони, батерии и аксесоари (вкл. GERMANOS)	тон	2,8	1,3	2,4
Общество				
Общо платени осигуровки, данъци и такси	млн. EUR	7,72	4,33	6,27
Стажантски позиции (вкл. GERMANOS)	брой	45	53	52
Стажанти, останали на работа в компанията (вкл. GERMANOS)	брой	3	8	6
Лекции и практически занимания със студенти	брой лекции/упражнения	10	12	11
Отпуснати стипендии на студенти	брой	10	10	10

Някои екологични и социални данни са резултат от експертни оценки, пресмятане, проучвания и приближения. GLOBUL гарантира достоверността на публикуваната в доклада информация. Документът не е заверен от трета независима страна.

Таблица за съответствие с принципите на Глобалния договор на ООН

№	Принцип	Глава от Доклада	Покри- тие
Права на човека			
1	Зачитане и подкрепа за опазването правата на човека.	5.1, 5.7	Н
2	Гаранция за необвързване с действия, нарушаващи правата на човека.	5.1, 5.7	Н
Трудови норми			
3	Приемане свободата на сдружаване и ефективно признаване на правото на колективно договаряне.	6	Н
4	Премахване на всякакви форми на насилствен и принудителен труд.	6.4	Н
5	Ефективно премахване на детския труд.	6.4	Н
6	Изкореняване на дискриминацията по отношение на правото на труд и на професия.	6.4, 5.1	Н
Околна среда			
7	Подкрепа за превантивните подходи в опазването на околната среда.	7.1	Н
8	Подемане на инициативи, стимулиращи поемането на по-голяма отговорност към околната среда.	7.3, 7.6	Н
9	Насърчаване развитието и разпространението на технологии, щадящи околната среда.	7.2	Н
Антикорупция			
10	Подкрепа на антикорупционни инициативи и политика на прозрачност.	8.2	Н

Таблица за описание профила на компанията по GRI

GRI Параграф	Глава от Доклада	Покри- тие/ Пропуск
Стратегия и анализ		
1.1	1	Н
1.2	4.1	Н
Профил на организацията		
2.1	3	Н
2.2	3	Н
2.3	3	Н
2.4	3	Н
2.5	3	Н

GRI Параграф	Глава от Доклада	Покри- тие/ Пропуск
2.6	3	Н
2.7	3	Н
2.8	3	Н
2.9	3	Н
2.10	4.3, 8.4	Н
Параметри на отчета		
3.1	2	Н
3.2	4.5	Н
3.3	2	Н
3.4	4.5	Н
3.5	4.1	Н
3.6	2	Н
3.7	2	Н
3.8	2	Н
3.9	2	Н
3.10	2	Н
3.11	2	Н
3.12	9	Н
3.13	9	Н
Управление, ангажимент и обвързаност		
4.1	3.1	Н
4.2	3.1	Н
4.3	3.1	Н
4.4	5.1, 6.3	Н
4.5	5.1	Н
4.6	5.1	Н
4.7	5.1	Н
4.8	4.2, 5.1	Н
4.9	4.1, 4.2	Н
4.10	4.1, 4.2, 7.1	Н
4.11	4.5, 7.6	Н
4.12	4.5, 7.6	Н
4.13	4.3	Н
4.14	4.4	Н
4.15	4.4	Н
4.16	4.4	Н
4.17	4.4	Н

Н – напълно покрит | Ч – частично покрит
НП – неприложим | НД – недокладван




Таблица с индикатори за представяне по GRI

Индикатори за представяне	Глава от Доклада	Покритие/Пропуск
Икономика		
Описание на управленския подход	3.5, 5, 8.1	Н
Икономически характеристики		
EC1	8.1	Н
EC2	7.1	Н
EC3	6.6	Н
EC4	8.2	Н
Пазарно присъствие		
EC5	-	НД
EC6	5.5	Ч
EC7	-	НД
Индиректни икономически въздействия		
EC8	8.1	Ч
EC9	5.3, 8.1	Ч
EC13	5.3, 8.1	Ч
Околна среда		
Описание на управленския подход	7.1	Н
Материали		
EN1	7.2, 7.3, 7.4, 7.5	Н
EN2	7.3	Н
Енергия		
EN3	7.2	Н
EN4	7.2	Н
EN5	7.2	Ч
EN6	7.2	Н
EN7	7.2	Н
Вода		
EN8	7.4	Н
EN9	-	НП
EN10	-	НП
Биоразнообразие		
EN11	-	НП
EN12	7.4	Н
EN13	-	НП
EN14	7.4	Н
EN15	-	НП
Емисии, изтичания и отпадъци		
EN16	7.2	Н
EN17	7.2	Н
EN18	7.2	Н

Индикатори за представяне	Глава от Доклада	Покритие/Пропуск
EN19	7.4	Н
EN20	-	НД
EN21	-	НД
EN22	7.4	Ч
EN23	-	НП
EN24	-	НП
EN25	-	НП
Продукти и услуги		
EN26	7.3	Н
EN27	7.3	Ч
Съответствие със закони и разпоредби		
EN28	5.3	Н
Транспорт		
EN29	7.2	Н
Общи		
EN30	-	НД
Трудови практики		
Описание на управленския подход	6	Н
Наемане на работа		
LA1	6.1	Ч
LA2	6.1	Ч
LA3	6.6	Н
Трудово-управленски връзки		
LA4	6.1	Н
LA5	-	НД
Здраве и безопасност на работното място		
LA6	-	НД
LA7	6	Ч
LA8	6.6	Н
LA9	-	НП
Обучение и образование		
LA10	6.2	Ч
LA11	6.2	Н
LA12	6.4	Н
Разнообразие и равни възможности		
LA13	6.4	Н
LA14	-	НД
Човешки права		
Описание на управленския подход	6.4, 6.2	Н
Показатели във връзка с практиките за инвестиране и доставяне		

Индикатори за представяне	Глава от Доклада	Покритие/ Пропуск
HR1	-	НД
HR2	5.5	Н
HR3	-	НД
Недискриминация		
HR4	6.4	Н
Свобода на сдруженията и колективните договори		
HR5	-	НП
Детски труд		
HR6	6.4	Н
Предотвратяване на принудителния и задължителен труд		
HR7	6.4	Н
Защитни практики		
HR8	-	НД
Права на местните жители		
HR9	-	НП
Оценка		
HR10	-	НП
Ремедиация		
HR11	-	НД
Социално представяне		
Описание на управленския подход	8	Н
Общество		
S01	8.4	Ч
Корупция		
S02	5.1, 8.2	Ч
S03	5.1, 8.2	Ч
S04	8.2	Ч
Обществена политика		
S05	8.2	Н
S06	8.2	Н
Неконкурентно поведение		
S07	-	НД
Съответствие със закони и разпоредби		
S08	5.3	Ч
Отговорност за продуктите		
Описание на управленския подход	5	Н
Здраве и безопасност на клиентите		
PR1	8.7	Ч
PR2	5.1, 8.7	Ч
Поставяне на етикети на продуктите и услугите		
PR3	5.5	Ч
PR4	5.5	Ч

Индикатори за представяне	Глава от Доклада	Покритие/ Пропуск
PR5	5.2	Н
Маркетингови комуникации		
PR6	5.2	Н
PR7	5.2	Н
Лична неприкосновеност на клиентите		
PR8	5.6	Н
Съответствие със закони и разпоредби		
PR9	5.3	Ч
Телеком приложение		
Вътрешни операции		
I01	3.5, 8.1	Н
I02	-	НД
I03	6.5	Н
I04	-	НД
I05	8.7	Н
I06	5.5	Н
I07	7.4	Ч
I08	-	НД
Осигуряване на достъп		
Дигитално разделение		
PA1	-	НД
PA2	5.2	Ч
PA3	5.2	Н
PA4	1, 5.2	Н
PA5	-	НД
PA6	-	НД
Достъп до съдържание		
PA7	8.3	Ч
Отношение към клиентите		
PA8	8.7	Н
PA9	-	НД
PA10	5.2	Н
PA11	5.2	Н
Приложение на технологиите		
TA1	7.5	Н
TA2	5.2	Н
TA3	7.5	Н
TA4	-	НД
TA5	-	НД

-  Задължителни индикатори
-  Допълнителните индикатори по GRI
-  Индикаторите от телеком приложение



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **GLOBUL** has presented its report "GLOBUL Corporate Responsibility Report 2012" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines. For methodology, see www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 11 June 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a faint, large watermark of the GRI globe logo in the background.

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 5 June 2013. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

