



PLAY

**Raport ESG
2024**



List Prezesa Zarządu	3	O Play i iliad	6	Nasza droga do zrównoważonego rozwoju	12	Nasi pracownicy	18	Troska o środowisko naturalne	27	Społeczność wokół nas	37
List Prezesa Grupy iliad	4										
		PLAY: początek rewolucji	7	Zaangażowanie na rzecz zrównoważonej przyszłości	13	Kultura innowacji i odpowiedzialności	20	Strategia klimatyczna	29	Przejrzysty dialog ze społecznościami	39
		Nasza historia	9	Zatwierdzone cele klimatyczne Grupy iliad	14	Zaangażowanie i komunikacja wewnętrzna	21	Ślad węglowy Grupy Play w 2024 roku	32	Budowanie bezpiecznego środowiska cyfrowego	42
		Wzrost liczby użytkowników i rozwój infrastruktury sieci Play	10	Jak zarządzamy zrównoważonym rozwojem	15	Różnorodność i włączanie społeczne	22	Optymalizacja zużycia energii elektrycznej	33	Etyczne aspekty działalności	47
		Nasze wartości	11	Zidentyfikowane istotne wpływy, ryzyka i szanse (IRO)	17	Szkolenia i rozwój	23	Wspieranie gospodarki o obiegu zamkniętym	35	Solidarni - zaangażowanie społeczne	49
		Nagrody i wyróżnienia	11			Troska o pracowników, ich zdrowie i bezpieczeństwo	25				
						Zaangażowanie społeczne i działania charytatywne	26				

List Prezesa Zarządu



Rok 2024 był kolejnym okresem dynamicznego rozwoju, ale także i wyzwań, które pokazały, jak kluczowe znaczenie dla społeczeństwa i gospodarki ma niezawodna łączność. W Play doskonale rozumiemy tę odpowiedzialność – jako lider branży telekomunikacji i usług cyfrowych w Polsce koncentrujemy się na rozwoju nowoczesnych usług i budowaniu odpornej, bezpiecznej i dostępnej sieci dla wszystkich mieszkańców kraju.

Ken Campbell
Prezes Grupy Play

W minionym roku zainwestowaliśmy ponad 1,3 miliarda złotych w rozwój naszej infrastruktury. Przekroczyliśmy próg 12 tysięcy stacji bazowych, zapewniając łączność ponad 13 milionom użytkowników usług mobilnych. Rozpoczęliśmy także ogólnopolskie wdrożenie technologii 5G na nowych częstotliwościach 3500–3600 MHz, osiągając 77% pokrycia populacji tą technologią na koniec 2024 roku. Dzięki rozbudowie infrastruktury i dostępności usług w całym kraju, aktywnie przeciwdziałamy wykluczeniu cyfrowemu, oferując nowoczesne rozwiązania również w mniej zurbanizowanych regionach Polski.

Równolegle intensywnie rozwijaliśmy segment usług stacjonarnych – zarówno światłowodowych, jak i telewizyjnych. Dzięki rozwojowi infrastruktury stacjonarnej w ramach spółki Polski Światłowod Otwarty, stworzonej w partnerstwie z Infravia, oraz współpracy z dostawcami internetu stacjonarnego na terenie całego kraju, w zasięgu naszych usług domowych na koniec ub.r. znajdowało się już 10 milionów gospodarstw domowych. Umacnialiśmy również pozycję w obszarze rozwiązań dla biznesu, zdobywając zaufanie klientów m.in. z sektora handlu detalicznego, transportu i hotelarstwa.

Bez łączności trudno dziś normalnie funkcjonować, dlatego dbamy o ciągłość usług. Udowodniliśmy to m.in. podczas powodzi w południowej Polsce w 2024 roku, kiedy nasze zespoły natychmiast reagowały na miejscu, przywracając łączność i wspierając lokalne społeczności.

Świadcząc usługi dla milionów osób, zdajemy sobie sprawę, że bezpieczeństwo online to dziś warunek zaufania. Dlatego konsekwentnie rozwijamy nasze kompetencje w zakresie cyberbezpieczeństwa, by skutecznie chronić naszych klientów.

Działania Grupy Play opierają się nie tylko na efektywności biznesowej, ale również na odpowiedzialnym podejściu do gospodarki, w której funkcjonujemy. Po raz kolejny potwierdziliśmy to jako największy płatnik CIT w sektorze ICT za rok podatkowy 2023.

W 2024 roku kontynuowaliśmy inwestycje w zrównoważony rozwój – podpisaliśmy długoterminową umowę na zakup energii słonecznej, co jest istotnym krokiem w realizacji naszych celów środowiskowych i pozytywnie wpływa na ślad węglowy spółki. To kolejny etap w budowaniu zrównoważonego modelu działalności, w którym koncentrujemy się na dywersyfikacji źródeł energii i redukcji emisji dwutlenku węgla.

Wspieraliśmy także rozwój cyfrowych kompetencji. Akademia programowania 42 Warsaw, której partnerem strategicznym jest Play, świętowała pierwszy rok nauki oraz otworzyła drzwi kolejnym studentom, oferując im wiedzę w innowacyjnym, bezpłatnym modelu kształcenia.

Kolejny rok z rzędu angażowaliśmy się również w działania wspierające ochronę zdrowia poprzez współpracę z Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy, która gromadzi środki na zakup najnowocześniejszego sprzętu medycznego dla szpitali w całej Polsce. Playowi wolontariusze uczestniczyli w zbieraniu datków, a pracownicy obsługi klienta prowadzili aukcję telefoniczną w studio telewizyjnym w dniu finału. Dodatkowo, Play przekazał na cele aukcji 100 unikalnych kart SIM ze złotymi elementami.

Ten raport to przegląd naszych działań, ale przede wszystkim zobowiązanie na przyszłość. Nadal będziemy wzmacniać fundamenty cyfrowej odporności – rozwijając infrastrukturę, kompetencje i odpowiedzialność – by zapewniać bezpieczną, dostępną i niezawodną łączność dla każdego, kto jej potrzebuje.

List Prezesa Grupy iliad



W 2024 roku Grupa iliad jeszcze mocniej włączyła zrównoważony rozwój do swojej kluczowej działalności. Firma dostarczała niezawodne i przystępne cenowo usługi mobilne i stacjonarne we Francji, Włoszech i w Polsce, kierując się przekonaniem, że technologia powinna służyć wszystkim, wszędzie.



Thomas Reynaud
Prezes Grupy iliad

Publikacja naszego pierwszego sprawozdania dotyczącego zrównoważonego rozwoju, zgodnie z Dyrektywą ws. sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSRD), stanowi ważny krok, dzięki któremu wzmacniamy i rozwijamy nasze zaangażowanie, działając w duchu przejrzystości.

To coś więcej niż tylko zgodność z przepisami – to kwestia odpowiedzialności wobec 40 milionów użytkowników usług mobilnych i 10 milionów użytkowników usług szerokopasmowych, którzy na nas polegają, a także wobec środowiska i społeczności, które umożliwiają nam funkcjonowanie. Jest to również okazja, aby dostosować nasze ambicje do zmieniających się oczekiwań interesariuszy i standardów naukowych. Przeprowadziliśmy dokładną ocenę podwójnej istotności w całym naszym łańcuchu wartości, dzięki czemu pogłębiliśmy zrozumienie najbardziej istotnych tematów środowiskowych i społecznych dla Grupy iliad. Należą do nich między innymi zmiany klimatyczne, włączenie społeczne, gospodarka obiegu zamkniętego i prawa cyfrowe.

Głębsze włączenie zrównoważonego rozwoju w naszą działalność doskonale odzwierciedla kulturę i wartości Grupy. Na wszystkich rynkach, na których działamy, pozostajemy odpowiedzialnym pracodawcą dla ponad 18 tysięcy pracowników – inwestując w rozwój ich umiejętności, promując równe szanse i wspierając dobre samopoczucie zespołów.

W 2024 roku wzmocniliśmy również nasze długoterminowe wsparcie dla włączenia cyfrowego, ochrony danych i dostępu do usług telekomunikacyjnych – to idee, które towarzyszą nam od początku działalności.

Przyspieszamy również działania na rzecz klimatu. 2024 był rokiem znaczącego postępu w tym zakresie – nasz plan redukcji emisji dwutlenku węgla został zatwierdzony przez inicjatywę Science Based Targets initiative (SBTi), podpisaliśmy także trzy nowe umowy na zakup energii elektrycznej ze źródeł odnawialnych we Francji, Włoszech i Polsce. Te konkretne działania pomagają nam zmniejszyć ślad energetyczny i przyczyniają się do szerszej transformacji energetycznej.

Chciałbym również bardzo podziękować naszym zespołom za ich zaangażowanie i determinację. Mam nadzieję, że raport zapewni pełną przejrzystość, umożliwi wnikliwe spojrzenie na naszą działalność i będzie prawdziwym odzwierciedleniem wartości, które są dla nas kluczowe w Grupie iliad.

Play w liczbach

Dane za 2024 r.

**12 426**

radiowych stacji bazowych

**99,6%**populacji objętej
siecią 4G**77%**

populacji w zasięgu sieci 5G

**1,3 mld PLN**

nakładów inwestycyjnych

13,3 mlnaktywnych klientów
mobilnych**10 mln**gospodarstw domowych
w zasięgu usług dla domu**2,1 mln**abonentów usług dla domu
(TV + INTERNET)

Rozdział 1

O Play i Iliad

PLAY: początek rewolucji

Od swojego debiutu Play dał się poznać jako odważny gracz, który nie boi się wprowadzać zmian i łamać rynkowych schematów. Droga operatora rozpoczęła się już w 2006 roku pierwszymi testami usług, aby w 2007 ruszyć z ofertą komercyjną jako czwarty operator komórkowy i zmienić układ sił na polskim rynku telekomunikacyjnym.

Tym, co zawsze wyróżniało Play na tle konkurencji, jest podejście do wdrażania innowacji oraz koncentracja na tworzeniu atrakcyjnej cenowo oferty. Taryfy Play Fresh i Stan Darmowy zrewolucjonizowały rynek, zmieniając oczekiwania klientów wobec dostawców usług mobilnych.

Taryfa Play Fresh

(wprowadzona w 2009 roku)

Prosta, elastyczna oferta na kartę z atrakcyjnymi stawkami i możliwością dopasowania usług do własnych potrzeb.

Taryfa Stan Darmowy

(wprowadzona w 2010 roku)

Oferta ta odmieniła sposób korzystania z telefonu, oferując nielimitowane rozmowy i SMS-y w ramach sieci Play oraz konkurencyjne warunki połączeń z innymi operatorami.

Play wyznaczył nowe standardy dla całego rynku, pokazując, że usługi telekomunikacyjne mogą być bardziej dostępne, przejrzyste i przyjazne dla użytkowników.

Komitety Wykonawczy Play



Ken Campbell
Prezes Zarządu Play



Mikkel Noesgaard
Dyrektor Pionu Marketingu,
członek zarządu



Beata Zborowska
Dyrektorka Pionu Finansowego,
członkini zarządu



Michał Ziółkowski
Dyrektor Pionu Technologii,
członek zarządu



Ewa Zmysłowska
Dyrektorka Pionu HR,
członkini zarządu



Radu Ciocan
Dyrektor Pionu Obsługi Klienta



Rafał Sidorowicz
Dyrektor Pionu Sprzedaży
B2C i B2B



Małgorzata Zakrzewska
Dyrektorka Pionu Spraw
Korporacyjnych

iliad

W 2020 roku Play stał się częścią Grupy iliad – jednej z największych europejskich grup telekomunikacyjnych z siedzibą w Paryżu. To dodatkowo wzmocniło pozycję firmy i pozwoliło na wymianę doświadczeń w skali międzynarodowej.

Kształtowanie rynku w oparciu o cele: jak Xavier Niel oraz Grupa iliad tworzą zrównoważone usługi cyfrowe przyszłości

Trudno jest wskazać innowację równie istotną, jak pojawienie się internetu. Stanowi on wrota do powszechnie dostępnej wiedzy oraz całkowicie przebudował sposób, w jaki ludzie się ze sobą komunikują i zarządzają informacjami. Xavier Niel, założyciel i prezes zarządu Grupy iliad wraz ze współpracownikami wierzą, że każdy człowiek powinien mieć dostęp do internetu na takiej samej zasadzie, jak do innych kluczowych usług. Xavier Niel jest przedsiębiorcą-samoukiem, którego kariera powiązana była z firmami telekomunikacyjnymi i internetowymi od późnych lat 80. Grupa iliad powstała we wczesnych latach 90. Jej kluczową zasługą było wprowadzenie pierwszego na świecie pakietu triple-play box, czyli usługi polegającej na jednoczesnym dostarczaniu internetu, telewizji i telefonu.

Już wkrótce Grupa stała się jednym z najważniejszych graczy na europejskim rynku usług telekomunikacyjnych, którą wyróżniała względem konkurencji prosta, innowacyjna i atrakcyjna cenowo oferta. W 1993 roku Xavier Niel był jednym ze współzałożycieli pierwszego we Francji dostawcy usług internetowych a w 1999 r. stworzył Free- pierwszego francuskiego dostawcę oferującego dostęp do sieci bez opłaty wstępnej. Xavier inwestował również w podmioty telekomunikacyjne funkcjonujące na rynkach zagranicznych takich jak Szwajcaria, Irlandia, Senegal i Monako. Obecnie Grupa obejmuje marki:

PLAY

Polska

free

Francja

iliad

Włochy

**18 000****pracowników Grupy iliad****50,8 mln****klientów Grupy iliad**

Troska Xaviera Niela o zrównoważony rozwój wykracza poza działalność biznesową. Zainwestował w projekty o pozytywnym wpływie społecznym powiązane z innowacjami i edukacją. Wśród nich warto wymienić:

■ HECTAR, szkoła rolnicza, której działania koncentrują się na uprawach ekologicznych i rozwiązaniach wychodzących na przeciw globalnym wyzwaniom takim jak zmiany klimatyczne, utrata bioróżnorodności oraz bezpieczeństwo dostaw żywności.

■ We wrześniu 2023 roku Xavier Niel wraz z Rodolphem Saadé (Prezesem Zarządu CMA CGM) oraz Ériciem Schmidtem (byłym CFO i Prezesem Zarządu Google) założyli Kyutai – niekomercyjne laboratorium badawcze, którego działalność koncentruje się na rozwoju open science AI.

■ "42", bezpłatna i innowacyjna szkoła kodowania stworzona aby zapewnić dostęp do wysokiej jakości edukacji technologicznej wspierającej dostępność cyfrową. Szkolenia są dostępne za pośrednictwem sieci międzynarodowych kampusów, w tym "42 Warsaw", pierwszą tego rodzaju lokalizację w Polsce.

■ Station F, inkubator startup-ów zlokalizowany w Paryżu wspierający rozwój przedsiębiorczości i rozwój miejsc pracy.

Jednocześnie Rada Dyrektorów, kierowana przez Xaviera Niela, przy wsparciu trzech komitetów pełni istotną rolę we wdrażaniu zrównoważonego rozwoju do procesów operacyjnych oraz decyzyjnych. Rada jest odpowiedzialna za kształtowanie kluczowych kierunków strategii zrównoważonego rozwoju, zapewniając ich zgodność z długoterminowymi celami Grupy.

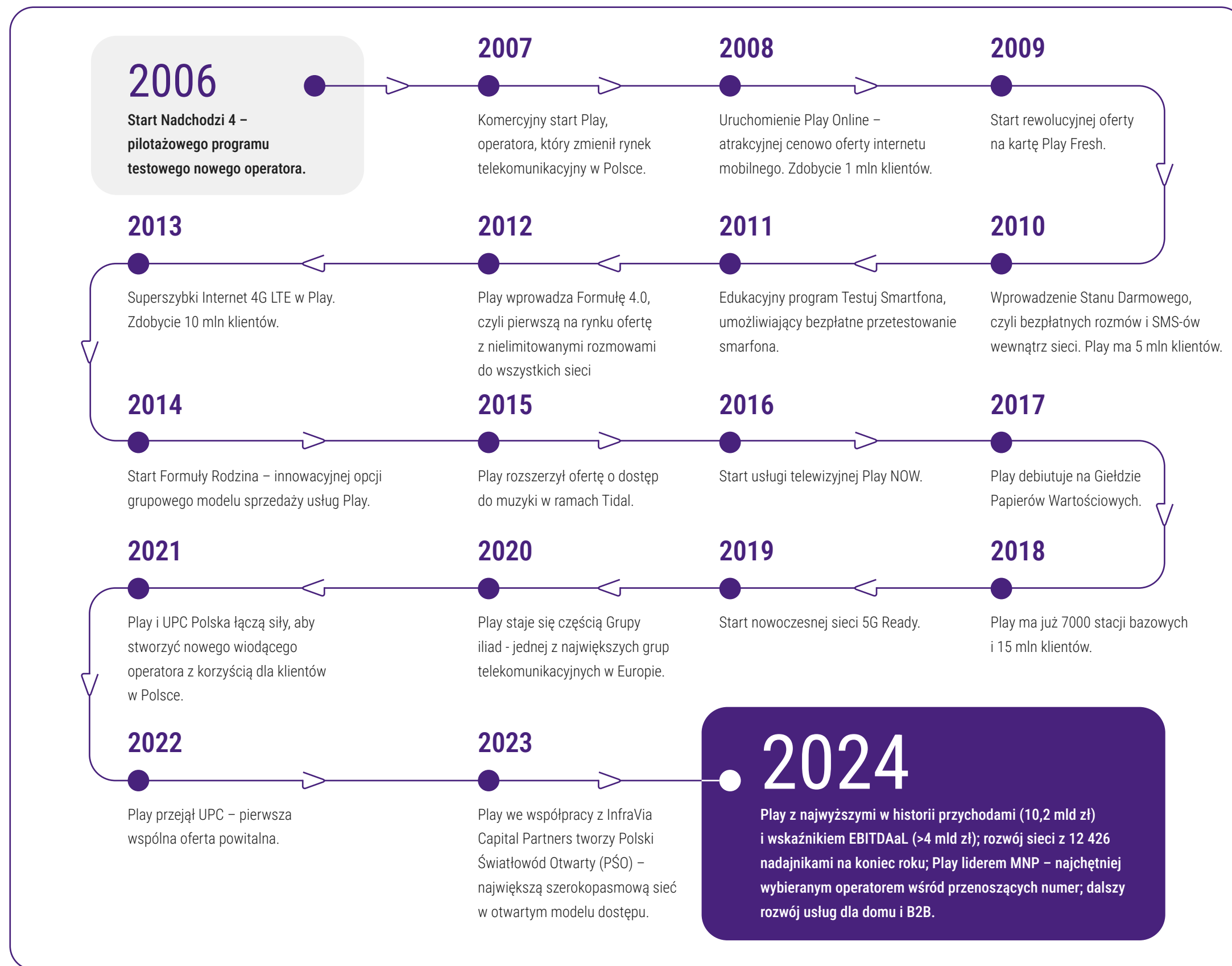
Nasza historia

Po przejęciu operatora kablowego UPC w 2022 roku, Play zajął wysoką pozycję na rynku stacjonarnych usług telekomunikacyjnych. Dzięki temu, obok dotychczas świadczonych usług, oferuje kompleksowe rozwiązania łączności światłowodowej i telewizji, zaspokajając potrzeby klientów indywidualnych, małych i średnich firm oraz dużych przedsiębiorstw.

Dziś Play to jedna z najcenniejszych polskich marek, wyznaczająca kierunki rozwoju w obszarze usług cyfrowych. O sile i wartości spółki świadczą nie tylko miliony zadowolonych klientów, lecz także liczne wyróżnienia – w tym pierwsze miejsce w kategorii „Telekomunikacja” w plebiscycie „TOP 200 najlepszych polskich marek” magazynu „Forbes” zdobyte w 2023 roku.

Zgodnie z danymi Urzędu Komunikacji Elektronicznej, od 2023 roku Play nieprzerwanie pozostaje siecią najchętniej wybieraną przez klientów przenoszących numer.

Z rozwiązań oferowanych przez operatora dla segmentu biznesowego korzysta ponad połowa firm z pierwszej setki największych polskich przedsiębiorstw prywatnych według rankingu „Forbesa”. To wyraźnie podkreśla pozycję Play jako zaufanego partnera, także w sektorze B2B.



Wzrost liczby użytkowników i rozwój infrastruktury sieci Play

Dziś usługi mobilne to jedynie część strategii. Play intensywnie rozwija się jako operator konwergentny. W 2024 roku, pozostając liderem krajowego rynku usług komórkowych, spółka koncentrowała się na rozwoju segmentu usług dla domu. Operator wprowadził nową prędkość światłowodu sięgającą aż do 8 Gb/s, odpowiadając na rosnące zapotrzebowanie na transfer danych i nowoczesną rozrywkę. Kontynuował także rozwój rozwiązań dla biznesu, dzięki czemu pozyskał kluczowych klientów w sektorach handlu detalicznego, transportu i hotelarstwa.

Play dysponuje jedną z największych i najnowocześniejszych sieci telekomunikacyjnych w Polsce.



6,1 mld zł
nakłady na sieć i częstotliwości
w latach 2020-2024

Wśród projektów strategicznych Play warto wymienić również utworzony w 2023 roku Polski Światłowód Otwarty (PŚO). To największa w Polsce otwarta sieć stacjonarna, której zasoby są dostępne w modelu hurtowym także dla konkurencyjnych firm. Dzięki współpracy z partnerami hurtowymi oraz strategicznym akwizycjom zrealizowanym w 2024 roku zasięg usług Play dla domu wzrósł do imponującego poziomu 10 milionów gospodarstw domowych.

Play od lat inwestuje w rozwój infrastruktury. Celem tych działań jest zapewnienie klientom najwyższej jakości usług i stabilności połączeń.



~ 2000

liczba nadajników
wybudowanych w ciągu
ostatnich 2 lat przez Play



>77%

populacji może już korzystać
z sieci najnowszej generacji 5G
w Play (w ramach wszystkich
posiadanych częstotliwości)

W kolejnych latach skala inwestycji pozostanie na podobnym poziomie.

Dzięki pozyskaniu zasobu z zakresu 3500-3600 MHz operator oferuje sieć 5G z jeszcze większą przepustowością (w stosunku do wcześniejszej technologii).

Z kolei częstotliwości pasma 700 MHz, pozyskane już w 2025 roku, przyczyniają się do poprawy zasięgu i pojemności sieci telefonii komórkowej.



99,6%

populacji znajduje się
w zasięgu usług komórkowych
Play (w tym LTE)



12 426

stacji bazowych

Zrównoważone finansowanie rozwoju

Pod koniec 2024 roku Play podpisał umowę programową, w ramach której w ciągu kolejnych 3 lat będzie mógł wyemitować obligacje o łącznej wartości sięgającej 3 miliardów złotych. W ramach tego programu Play może wyemitować, między innymi, zielone obligacje z przeznaczeniem środków na cele zgodne z Green Financing Framework Grupy iIad oraz obligacje powiązane z realizacją celów zrównoważonego rozwoju (ESG linked). Dzięki temu zgromadzone środki będą wspierać inwestycje związane z efektywnością energetyczną sieci telekomunikacyjnej, centrów danych czy budynków, a także kolejne inwestycje w energię odnawialną, gospodarkę obiegu zamkniętego czy elektryfikację floty samochodowej lub szerokopojętego zrównoważonego rozwoju.

W lutym 2025 roku Play, korzystając z takiej możliwości, wyemitował zielone obligacje o wartości 700 milionów zł.

Nasze wartości

Wartości Play stanowią fundament kultury organizacyjnej i codziennych działań spółki, kształtując zarówno relacje z klientami,

jak i wewnętrzne środowisko pracy. Spółka, realizując swoje cele, stawia na współpracę, różnorodność i kreatywność.

KLUCZOWE WARTOŚCI PLAY

● Can do:

kreatywność, odwaga i poszukiwanie rozwiązań, które pozwalają realizować cele z uwzględnieniem wpływu na otoczenie.

● Clear:

klarowność i prostota budują wzajemne zaufanie i efektywną współpracę w zespołach. Play stawia na równe traktowanie i otwartą komunikację.

● Passion for Better:

chęć inspirowania i dążenie do ciągłego doskonalenia. Entuzjastyczne podejście do nowych projektów przekłada się na szukanie najlepszych sposobów na optymalizację procesów i tworzenie innowacyjnych rozwiązań dopasowanych do potrzeb klientów.

● Close & Care:

uwaga na potrzeby drugiego człowieka, szacunek i empatia sprzyjające współpracy. Budowanie silnych zespołów poprzez wzajemne słuchanie i wsparcie.

● Joy:

celebracja sukcesów i dbanie o energię oraz czas na relaks. Różnorodna perspektywa wzbogaca pracę, czyniąc pracowników silniejszymi i bardziej kreatywnymi.

Nagrody i wyróżnienia

W ostatnich dwóch latach Play zdobył uznanie zarówno w obszarze biznesowym, jak i rynku pracy. Przyznane nagrody i wyróżnienia potwierdzają pozycję firmy jako lidera i innowatora branży.



Nagroda „Friendly Workplace 2025”



Nagroda za najbardziej dynamiczną rozbudowę sieci w 2024 od RFBENCHMARK



Nagroda „Inwestor Roku 2024” przyznana przez Związek Przedsiębiorców i Pracodawców



Nagroda „Inwestor Bez Granic 2023”



Nagroda „Operator Roku” od Lenovo Top Partners Award 2023



Pierwsze miejsce w kategorii „Telekomunikacja” w plebiscycie „TOP 200 najlepszych polskich marek” polskiego „Forbesa” (2023 rok)



Rozdział 2

Nasza droga do zrównoważonego rozwoju



iliad

Zaangażowanie na rzecz zrównoważonej przyszłości

Dla Grupy iliad bycie odpowiedzialną firmą oznacza robienie rzeczy we właściwy sposób – konsekwentnie i na wszystkich naszych rynkach. Kierujemy się tą zasadą od początku naszej biznesowej podróży i nadal kształtujemy kierunki rozwoju w Polsce, Francji i Włoszech. Poprzez innowacje, przystępność cenową czy jakość usług – kluczową ambicją Grupy iliad od początku było służyć użytkownikom i jednocześnie wywierać pozytywny wpływ na społeczeństwo oraz środowisko.

Odpowiedzialność oznacza dla nas coś więcej niż spełnianie oczekiwań użytkowników naszych usług. To kreowanie przyszłości, w której zasoby cyfrowe są inkluzywne, nasz ślad środowiskowy się zmniejsza, a model biznesowy pozostaje przejrzysty i etyczny.

Jasna wizja poparta silnymi zobowiązaniami

Nasze podejście do zaangażowania odzwierciedlone jest w Strategii Zrównoważonego Rozwoju Grupy iliad, która opiera się na trzech filarach.

I FILAR

Tworzenie cyfrowego świata przyjaznego dla środowiska

Kluczowe jest dla nas szybkie i znaczące ograniczenie emisji. Naszą ambicją jest ich redukcja o połowę do 2030 roku i osiągnięcie neutralności klimatycznej do 2050 roku. W styczniu 2021 roku przyjęliśmy 10 zobowiązań ukierunkowanych na realizację postanowień Porozumienia Paryskiego. W lutym 2024 roku Science Based Targets initiative zatwierdziło cele Grupy iliad w zakresie redukcji emisji dwutlenku węgla.

Główne kierunki działań:

- ograniczenie zużycia energii we wszystkich działaniach
- ograniczenie zużycia wody przez centra danych
- rozwój gospodarki o obiegu zamkniętym w różnych obszarach (np. ekoprojektowanie, wydłużenie trwałości urządzeń, takich jak telefony komórkowe)

II FILAR

Wspieranie osób, które budują cyfrowy świat przyszłości

Jako lider rynku telekomunikacyjnego i usług cyfrowych uznajemy za ważne tworzenie miejsc pracy, rozwój umiejętności i promowanie różnorodności w dziedzinie technologii. Różnorodność jest częścią naszego systemu wartości, odzwierciedla naszą historię opartą na innowacyjności i integracji.

Główne kierunki działań:

- zapewnienie bezpieczeństwa w pracy i dobrego samopoczucia pracownikom
- wspieranie rozwoju talentów i podnoszenie umiejętności pracowników oraz wspieranie zaangażowania pracowników i dialogu społecznego
- promowanie DEI (różnorodności, równości i włączania społecznego)
- zapewnienie bezpieczeństwa w pracy i dobrego samopoczucia pracowników w łańcuchu dostaw
- gwarantowanie godziwego wynagrodzenia i praw pracowniczych w łańcuchu dostaw

III FILAR

Pomaganie w tworzeniu użytecznego, odpowiedzialnego świata cyfrowego

Naszą ambicją jest umożliwienie każdemu dostępu do najlepszych technologii cyfrowych. Takie podejście zaowocowało wypracowaniem polityki sprzedaży opartej na podstawowych wartościach, takich jak hojność i przejrzystość.

Główne kierunki działań:

- zmniejszanie cyfrowego wykluczenia poprzez oferowanie przejrzystych i przystępnych cenowo usług oraz dbałość o zapewnienie prywatności i bezpieczeństwa danych
- zapewnienie etycznego postępowania w biznesie
- utrzymywanie skutecznych programów i praktyk w zakresie etyki i zgodności z przepisami
- wspieranie programów społecznych i zachęcanie pracowników do angażowania się w projekty społeczne
- zwiększenie przejrzystości i odpowiedzialności
- wzmocnienie ładu korporacyjnego
- promowanie odpowiedzialnych praktyk zakupowych
- zapewnienie identyfikowalności produktów i usług w łańcuchu dostaw

iliad

Zatwierdzone cele klimatyczne Grupy Iliad

Od lat tworzymy i rozwijamy solidne fundamenty dla naszej Strategii Zrównoważonego Rozwoju. W 2021 roku Grupa Iliad sformułowała dziesięć zobowiązań klimatycznych, których celem jest dostosowanie naszej działalności do celów Porozumienia Paryskiego.

Rok 2024 był kluczowy dla realizacji wspomnianych założeń – inicjatywa Science Based Targets (SBTi) oficjalnie potwierdziła krótkoterminowe cele Grupy Iliad w horyzoncie 2030 roku, a także długoterminowe cele dojścia do zerowej emisji netto do 2050 roku.

**-60%**

zmniejszenia emisji zakresu
1 i 2 do 2030 r.

**-46%**

zmniejszenia emisji zakresu 3
do 2030 r.

**-90%**

zmniejszenia emisji zakresu
1 i 2 do 2050 r.

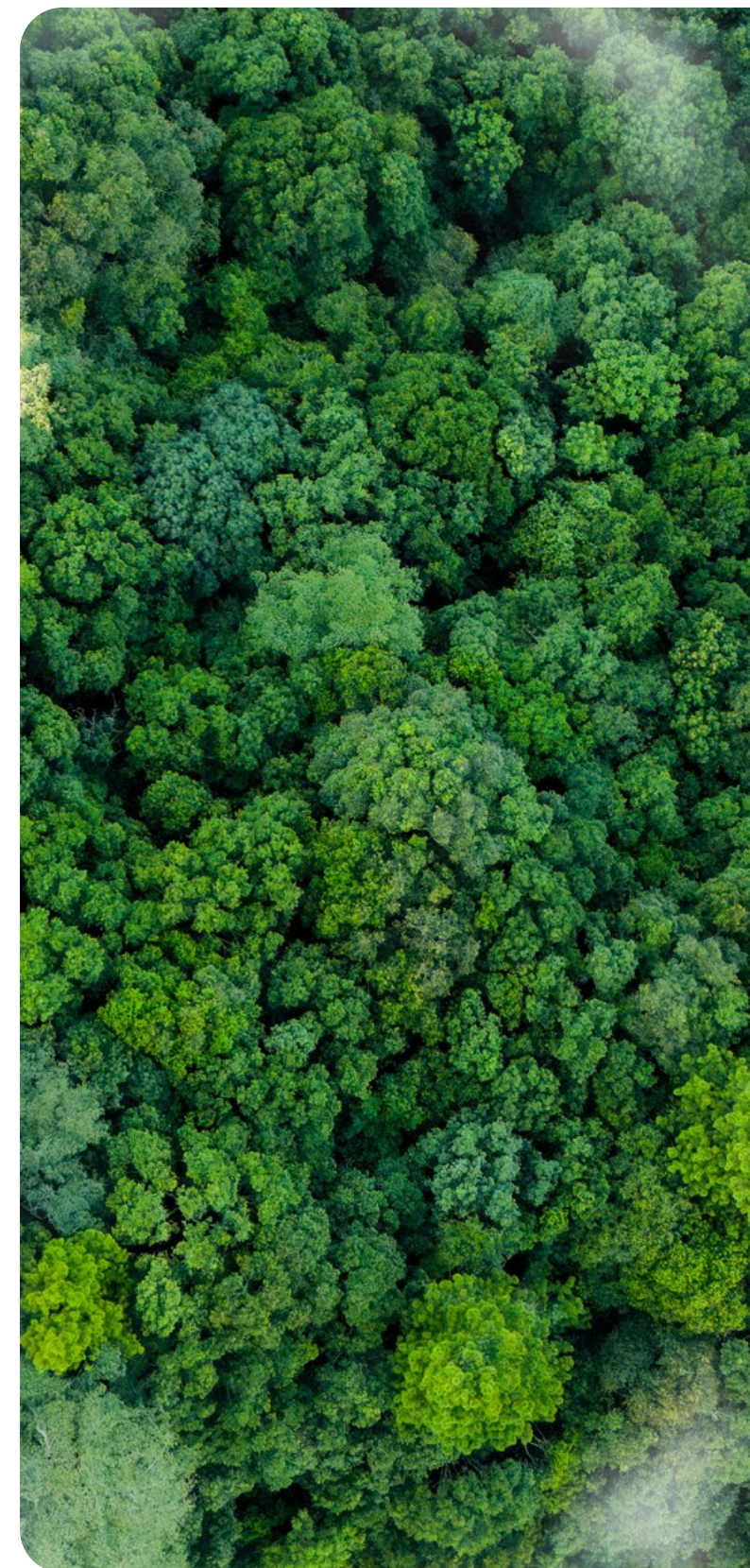
**-90%**

zmniejszenia emisji zakresu 3
do 2050 r.

■ Aby przekuć ambicje w działania, wyznaczyliśmy etapy pośrednie oraz wdrożyliśmy lokalne plany dekarbonizacji we wszystkich naszych spółkach zależnych.

■ W 2024 roku zawarte zostały długoterminowe kontrakty na dostawy energii elektrycznej pochodzącej ze źródeł odnawialnych.

■ Przeprowadzona została emisja zielonych obligacji o wartości 500 mln euro oparta o wypracowane Ramy Zielonego Finansowania (Green Financing Framework).





Jak zarządzamy zrównoważonym rozwojem

Uczynienie zrównoważonego rozwoju jednym z kluczowych elementów modelu działania naszej organizacji oznacza aktywne zaangażowanie członków organów zarządzających Grupy iliad.

Komitety CSR definiuje kierunki Strategii Zrównoważonego Rozwoju Grupy iliad. Wspierany przez specjalne zespoły odpowiedzialne za zrównoważony rozwój i wewnętrznych ambasadorów, zapewnia integrację strategii z działalnością operacyjną. Komitety Audytu i Wynagrodzeń natomiast nadzorują przygotowania ujawnień niefinansowych i powiązanie wynagrodzeń z kwestiami ESG¹.

W 2024 roku komitety te były w pełni zaangażowane w prace Grupy nad pierwszym raportem zrównoważonego rozwoju zgodnym z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości przedsiębiorstw w sprawie zrównoważonego rozwoju (CSRD²).

CSRD – transparentne podejście do ESG

Dyrektywa CSRD włączyła Grupę iliad do grona podmiotów sporządzających ujawnienia niefinansowe zgodnie z Europejskimi Standardami Sprawozdawczości Zrównoważonego Rozwoju (tzw. ESRS). Nowe ramy prawne sprzyjają głębszej integracji kwestii ESG z naszą strategią, procesami zarządczymi i systemem zarządzania ryzykiem. Pierwszy raport stworzony według nowych standardów powstał przy aktywnym udziale i zaangażowaniu zespołu Play. Raport opublikowany został przez Grupę iliad w 2025 roku i zawiera podsumowywanie informacji za rok poprzedni (2024).

Zapoznaj się z pierwszym Raportem Zrównoważonego Rozwoju zgodnym z dyrektywą CSRD

Dokument przedstawia w uporządkowany sposób nasze wpływy na środowisko i społeczeństwo oraz sposób, w jaki czynniki powiązane ze zrównoważonym rozwojem oddziałują na naszą działalność biznesową i jej odporność.

Zrozumienie kwestii istotnych zrównoważonego rozwoju poprzez analizę podwójnej istotności

Jeden z kluczowych elementów procesu raportowania zgodnego z CSRD to analiza podwójnej istotności (DMA – *double materiality assessment*). Jej celem jest identyfikacja kluczowych wpływów, ryzyk i szans (IRO – *impacts, risks and opportunities*) prowadząca do wskazania istotnych tematów podlegających raportowaniu. Objęła ona cały łańcuch wartości włączając w to: niższy szczebel (*downstream*), operacje własne oraz wyższy szczebel (*upstream*). Narzędzie to pozwala na wyłonienie obszarów z zakresu środowiska, społeczeństwa i ładu korporacyjnego, w których zarówno organizacja najbardziej wpływa na interesariuszy, ale też doświadcza lub może doświadczyć oddziaływania na jej kondycję finansową (w sposób pozytywny lub negatywny). Analiza ta pomaga też zweryfikować kierunek rozwoju Grupy i zaplanowanych przez nią działań ESG w perspektywach krótko-, średnio- i długoterminowych.

Proces DMA rozpoczął się od wewnętrznej wstępnej analizy opartej zarówno na źródłach wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Następnymi etapami były:

- konsultacje z lokalnymi zespołami i jednostkami biznesowymi poprzez dedykowane warsztaty, w ramach których zidentyfikowano ponad 150 potencjalnych wpływów, ryzyk i szans,

- szersze konsultacje z interesariuszami – zarówno wewnętrznymi, jak i zewnętrznymi – które pomogły udoskonalić i zweryfikować wyniki analizy w zakresie wpływów środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego dzięki unikalnemu spojrzeniu na firmę każdej z osób zaangażowanych w dialog,
- analiza porównawcza – umożliwiła zweryfikowanie podejścia względem najlepszych praktyk z branży.

Dialog z interesariuszami w liczbach

70 wywiadów pogłębionych dotyczących kwestii ESG przeprowadzonych w Polsce, we Francji i Włoszech:



40
wywiadów z interesariuszami
wewnętrznymi, w tym 15
w Polsce



30
wywiadów z interesariuszami
zewnętrznymi, w tym 11
w Polsce

¹ ESG (ang. environmental, social, and corporate governance) – kwestie związane ze środowiskiem naturalnym, społecznościami i ładem korporacyjnym.

² Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2464 z dnia 14 grudnia 2022 r. w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 537/2014, dyrektywy 2004/109/WE, dyrektywy 2006/43/WE oraz dyrektywy 2013/34/UE w odniesieniu do sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (Corporate Sustainability Reporting Directive).

iliad

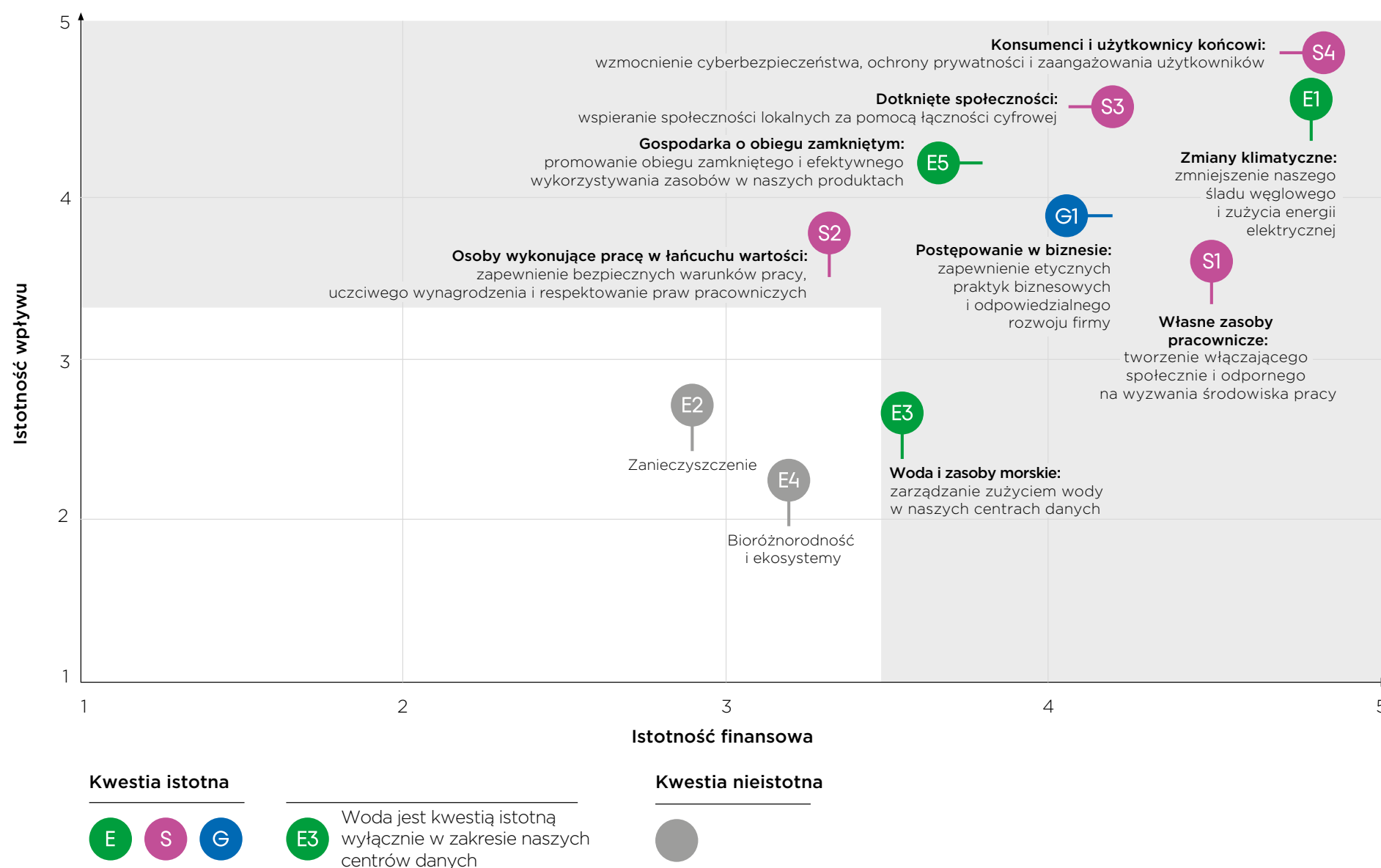
**W dialog zaangażowani byli interesariusze
należący m.in. do następujących grup:**

- organy administracji publicznej,
- klienci B2C i B2B,
- instytucje finansowe,
- izby i stowarzyszenia branżowe,
- społeczności lokalne,
- partnerzy biznesowi,
- pracownicy,
- związki zawodowe,
- media.

Dzięki szeroko zakrojonej analizie i konsultacjom, zarówno wewnętrznym, jak i zewnętrznym, opracowaliśmy listę wpływów, ryzyk i szans (IRO) Grupy iliad. Analiza podwójnej istotności, przy wykorzystaniu progów i kilkustopniowej punktacji, pozwoliła wyłonić najważniejsze wpływy, ryzyka i szanse, a więc istotne kwestie ESG dla organizacji, które następnie zostały omówione w sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju za 2024 rok. Informacje zebrane w procesie DMA będą aktualizowane, by w miarę potrzeb interesariuszy i samej organizacji korygować przyjętą przez nią Strategię Zrównoważonego Rozwoju Grupy iliad.

MAPA PODWÓJNEJ ISTOTNOŚCI

Mapa przedstawia najistotniejsze kwestie ESG zidentyfikowane w procesie analizy DMA Grupy iliad, w tym Play.





Zidentyfikowane istotne wpływy, ryzyka i szanse (IRO)

TEMAT ESRS	OPIS POSZCZEGÓLNYCH IRO	TYP IRO	PERSPEKTYWA CZASOWA
ESRS E1 Zmiana klimatu – zmniejszenie naszego śladu węglowego i zużycia energii elektrycznej	Wpływ na zmiany klimatu poprzez emisje gazów cieplarnianych pochodzących z działalności własnej iliad oraz z działalności w ramach jej łańcucha wartości	Wpływ negatywny	Krótkoterminowa
	Wykorzystanie energochłonnych procesów prowadzących do zużycia zasobów	Wpływ negatywny	Krótkoterminowa
	Ryzyko finansowe wynikające ze zużycia energii, zmienności cen energii i wydatków niezbędnych do modernizacji w celu zwiększenia efektywności energetycznej	Ryzyko	Średnioterminowa
	Narażenie na zagrożenia fizyczne związane z klimatem	Ryzyko	Krótkoterminowa
ESRS E3 Woda i zasoby morskie – zarządzanie zużyciem wody	Ryzyko reputacyjne i regulacyjne związane ze śladem węglowym iliad	Ryzyko	Średnioterminowa
	Ryzyko operacyjne wynikające z dużego zużycia wody przez centra danych	Ryzyko	Średnioterminowa
ESRS E5 Gospodarka o obiegu zamkniętym – promowanie obiegu zamkniętego i efektywnego wykorzystywania zasobów, minimalizowania odpadów	Negatywny wizerunek spowodowany wysokim zużyciem wody w centrach danych	Wpływ negatywny	Średnioterminowa
	Współdzielenie, ponowne wykorzystywanie i recykling sprzętu w celu obniżenia kosztów i pozyskania klientów poszukujących zrównoważonych produktów	Szansa	Krótkoterminowa
ESRS S1 Własne zasoby pracownicze	Wyczerpywanie zasobów i wytwarzanie odpadów w wyniku produkcji sprzętu i zakończenia jego eksploatacji	Wpływ negatywny	Krótkoterminowa
	Brak atrakcyjności [jako pracodawca] spowodowany niedostateczną reprezentacją kobiet na stanowiskach technicznych i kierowniczych	Ryzyko	Krótkoterminowa
	Wzrost rotacji pracowników i spadek produktywności związany z dobrostanem, wynagrodzeniami i świadczeniami	Ryzyko	Krótkoterminowa

TEMAT ESRS	OPIS POSZCZEGÓLNYCH IRO	TYP IRO	PERSPEKTYWA CZASOWA
ESRS S2 Osoby wykonujące pracę w łańcuchu wartości – zapewnienie bezpiecznych warunków pracy, uczciwego wynagrodzenia i respektowanie praw pracowniczych i praw człowieka	Narażenie na niebezpieczne warunki pracy w łańcuchu dostaw iliad, prowadzące do wypadków w miejscu pracy i problemów zdrowotnych	Wpływ negatywny	Krótkoterminowa
	Bariery utrudniające uzyskanie sprawiedliwego wynagrodzenia i zrzeszania w związku zawodowe, ograniczające prawa pracownicze i zmniejszające sprawiedliwe wynagrodzenie	Wpływ negatywny	Średnioterminowa
ESRS S3 Dotknięte społeczności – dotarcie do społeczności lokalnych za pomocą łączności cyfrowej	Dostęp do usług telekomunikacyjnych i cyfrowych dla grup społecznych znajdujących się w niekorzystnej sytuacji lub szczególnie wrażliwych, w tym dostęp do informacji politycznych i narzędzi umożliwiających zaangażowanie polityczne	Wpływ pozytywny	Krótkoterminowa
ESRS S4 Konsumenci i użytkownicy końcowi – respektowanie praw i interesów klientów, ochrona danych osobowych klientów, wspieranie cyberbezpieczeństwa	Dostęp do szkodliwych treści online powodujących szkody psychologiczne	Wpływ negatywny	Krótkoterminowa
	Świadczenie przystępnych cenowo i innowacyjnych usług prowadzących do większej inkluzyjności i dostępności	Wpływ pozytywny	Krótkoterminowa
	Ryzyko finansowe związane z utratą klientów z powodu niezadawalającej obsługi klienta	Ryzyko	Krótkoterminowa
ESRS G1 Postępowanie w biznesie – zapewnienie etycznych praktyk biznesowych i odpowiedzialnego rozwoju firmy	Ryzyko finansowe i reputacyjne związane z gromadzeniem danych oraz naruszeniami danych i prywatności/ cyberbezpieczeństwa	Ryzyko	Krótkoterminowa
	Narażenie na ryzyko korupcji i przekupstwa	Ryzyko	Krótkoterminowa
	Inwestycje w infrastrukturę i rozszerzenie obszarów działalności przez zaangażowanie polityczne	Szansa	Średnioterminowa

Rozdział 3

Nasi pracownicy

Play w liczbach

Dane za 2024 r.

**4072**

pracowników Play

**502**nowych pracowników
w 2024 r.**44%**zatrudnionych
stanowią kobiety**44**pracowników to osoby
z niepełnosprawnością**56%**zatrudnionych
stanowią mężczyźni**80%**średnia frekwencja
w badaniu eNPS

Kultura innowacji i odpowiedzialności

iliad

W Grupie iliad dbamy o rozwój wewnętrznej kultury opartej o innowacje i poczucie odpowiedzialności. Sposób działania wspierający autonomię i elastyczność pomagają nam budować organizację zorientowaną na ludzi – środowisko pracy sprzyjające zarówno rozwojowi kreatywności, jak i utrzymaniu silnego zaangażowania zespołu.

Zobowiązania Grupy w zakresie własnych zasobów pracowniczych opierają się o międzynarodowe wytyczne i regulacje, respektujemy standardy wynikające z wytycznych UN Global Compact oraz konwencji Międzynarodowej Organizacji Pracy. Wprowadzone są one za pomocą konkretnych polityk oraz procedur zarządczych nawiązujących do obszarów wskazywanych w Kodeksie Etycznym Grupy. Są to, między innymi, bezpieczeństwo i higiena pracy, rozwój talentów, sprawiedliwe traktowanie, różnorodność i włączanie społeczne, a także etyka działań biznesowych.

Priorytetem Grupy jest stabilność i długi horyzont zatrudnienia członków zespołów. Aż 92% osób pracuje w oparciu o umowy na czas nieokreślony. Wzmacnia to poczucie przynależności oraz wspólnoty celów wewnątrz organizacji. Reprezentacja interesów pracowników na poziomie Zarządu oraz system ochrony sygnalistów wzmacniają poczucie odpowiedzialności i otwartość na wewnętrzną współpracę. Kluczową rolę w utrzymaniu i wzmacnianiu opisywanej kultury pełnią menadżerowie i zespoły HR funkcjonujące na poziomie konkretnych jednostek biznesowych.

Więcej informacji na ten temat można odnaleźć w dokumencie Grupy „Universal Registration Document (URD)” w rozdziale poświęconym własnym zasobom pracowniczym.

Play otrzymał Certyfikat Przyjaznego Miejsca Pracy Friendly Workplace, przyznawany firmom dbającym o work-life balance, przyjazne środowisko pracy oraz rozwój kompetencji i pasji pracowników. Został również wyróżniony przez fundację Mamo Pracuj jako pracodawca przyjazny rodzicom, wspierający ich w łączeniu życia rodzinnego i zawodowego.



W Play tworzymy przyjazne i włączające środowisko pracy, umożliwiające rozwój kompetencji, promujące kulturę wewnętrznego awansu oraz wspierające innowacyjne inicjatywy. Organizacja oferuje szeroki wachlarz programów szkoleniowych skierowanych do pracowników, między innymi w ramach następujących inicjatyw:

- **program Ambasadorzy Rozwoju** – szkolenia z wystąpień publicznych, tworzenia treści edukacyjnych i storytellingu,
- **program Talent Boost** – umożliwiający rozwój w ramach rekrutacji wewnętrznej,
- **program „Odkryj w Sobie Lidera”** – rozwijający umiejętności leaderskie kadry.

Pracownicy mają również dostęp do platformy szkoleniowej Mindgram, która wspiera aktywności z kategorii dbanie o siebie oraz rozwój kompetencji. W Play inwestujemy w edukację, współpracujemy z uczelniami i wspieramy młode talenty, dbając jednocześnie o integrację zespołu, dostęp do nowoczesnych narzędzi pracy i realizację działań mających na celu ochronę środowiska.

Troszczymy się o zdrowie i dobrostan pracowników, utrzymywanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym oraz zapewnienie przestrzeni do realizowania pasji. Możliwości wyboru hybrydowego modelu pracy towarzyszą liczne wyjazdy i spotkania zapewniające integrację zespołu.

Kultura Play promuje odwagę, otwartość, empatię i chęć rozwoju. Pracownicy w codziennych działaniach opierają się na jasnych zasadach współpracy, troszcząc się o dobre samopoczucie. Te fundamenty sprawiają, że Play to firma, w której każdy czuje się dobrze.

Wartości opisane w Rozdziale 1. są kompasem codziennych działań i postaw. Pomagają nam budować środowisko pracy, w którym chcemy przebywać i się rozwijać.

Zaangażowanie i komunikacja wewnętrzna

Jako odpowiedzialny pracodawca dbamy o ciągłość dialogu z zespołami, łącząc regularną komunikację wewnętrzną z badaniami i ankietami – zarówno przekrojowymi, jak i poświęconymi konkretnym tematom (np. organizacji przestrzeni biurowej lub możliwości przyprowadzania zwierząt do pracy). **Dwa razy w roku badane są satysfakcja i zaangażowanie zespołu poprzez pomiar wskaźnika eNPS. Osiągamy średnią frekwencję na poziomie 80%, dzięki czemu pozyskujemy od pracowników kilka tysięcy cennych komentarzy i wskazówek.** Informacje te analizowane są zarówno w skali całej organizacji, jak i poszczególnych pionów. Na ich podstawie tworzone są plany działań odpowiadające na realne potrzeby członków zespołów.

Nasza komunikacja wewnętrzna opiera się na spójnej matrycy komunikacyjnej, która zapewnia łatwy dostęp do informacji i sprzyja dialogowi na wszystkich poziomach organizacji. Obejmuje ona m.in.:

- regularne spotkania zespołu wykonawczego,
- cykliczne spotkania dla kilkudziesięciu TOP liderów/liderek,
- cykliczne, kwartalne spotkania dla wszystkich Line Menedżerów/Menedżerek,
- cotygodniowy newsletter od Prezesa Play do wszystkich pracowników,
- sesje typu AMA (Ask Me Anything) dla zespołów siedziby firmy i salonów sprzedaży.

W codziennej komunikacji wykorzystywany jest Playnet (nasz intranet), wiadomości e-mail oraz grupy utworzone w ramach rozwiązania Microsoft Teams.

W każdym Pionie działa kaskadowy model przekazu – od zespołu wykonawczego, przez dyrektorów i menedżerów, aż po spotkania typu Town Hall gromadzące wszystkich pracowników danego obszaru. Rytm i forma tych spotkań są dostosowane do specyfiki Pionu, tak aby skutecznie wspierały codzienną współpracę.



Ponad 3160 Playersów podzieliło się swoimi opiniami i odczuciami na temat pracy w Play – tak wysoka frekwencja to dowód ogromnego zaangażowania naszego zespołu. To badanie jest dla nas cenną okazją, by lepiej zrozumieć, co jest dla Was najważniejsze, co cenicie w naszej firmie i z jakimi wyzwaniem się mierzycie. Teraz naszym priorytetem jest wykorzystanie tych opinii, aby ulepszać środowisko pracy i podejmować działania odpowiadające realnym potrzebom.

Ken Campbell
Prezes Grupy Play



Różnorodność i włączanie społeczne

Różnorodność i otwartość na naszych pracowników są wpisane w nasze wartości i to, jak działamy na co dzień. Dlatego podejmujemy wiele działań – zarówno wewnątrz firmy, jak i na zewnątrz – które promują takie podejście.

Byliśmy obecni na największej w Europie konferencji poświęconej zaangażowaniu kobiet w rozwój technologii – Perspektywy Women in Tech 2024. Na naszym stoisku opowiadaliśmy uczestniczkom i uczestnikom o kulturze organizacyjnej Play oraz możliwościach rozwoju wewnątrz firmy. Playerki wystąpiły w roli prelegentek oraz prowadzących warsztaty i sesje mentoringowe, dzieląc się swoją wiedzą i doświadczeniem.

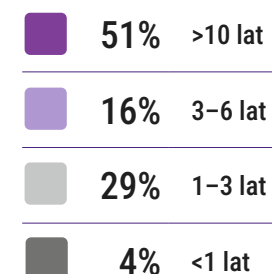
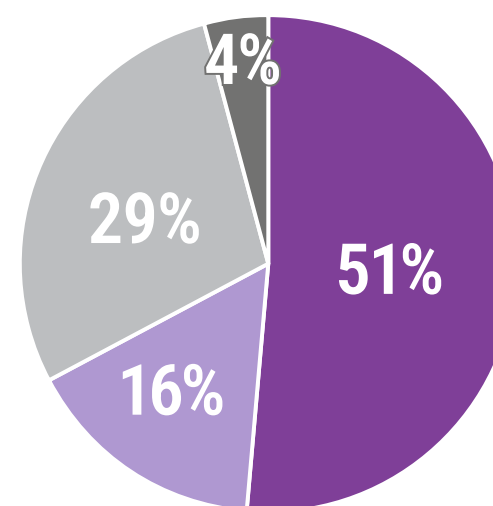
W ramach projektu Equality w Play zorganizowaliśmy cykl wydarzeń stacjonarnych i online pod hasłem „Play Your Way”. Podczas dwóch edycji spotkań poruszaliśmy m.in. kwestie współpracy międzypokoleniowej, roli kobiet w świecie technologii, przełamywania stereotypów oraz stosowania feminatywów. W inicjatywie wzięło udział ponad 1400 osób.

Przeprowadziliśmy również ankietę Equality @ Play, w której zapytaliśmy pracowników o możliwości rozwoju, wpływ na pracę, relacje w zespole oraz sposób postrzegania Play jako pracodawcy. Wypełniło ją blisko 1300 Playerek i Playersów, a uzyskane wyniki stały się podstawą do opracowania planu dalszych działań w obszarze równości.

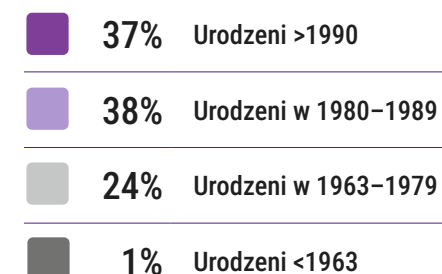
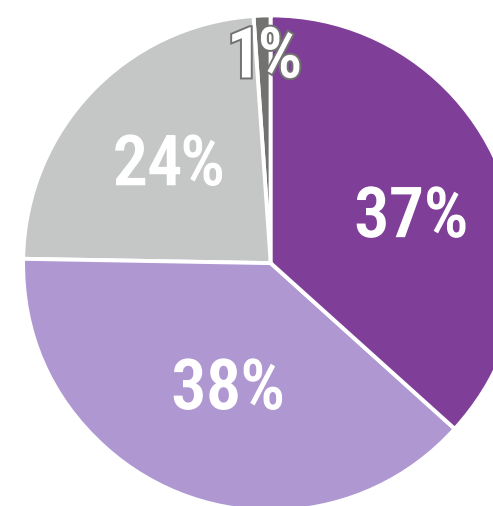
W firmie działa również zespół projektowy, który odpowiada za inicjatywy z obszaru równych szans i konsekwentnie promuje różnorodne oraz włączające środowisko pracy.

Dbłość o różnorodność i włączenie jest też nierozdzielnie związana z przeciwdziałaniem mobbingowi i dyskryminacji. To nie tylko obowiązek, ale przede wszystkim fundamentalna wartość, jasno zapisana w naszym Kodeksie Postępowania. Dlatego wszyscy pracownicy Play uczestniczą w obowiązkowych szkoleniach z tego zakresu.

Staż pracy w Play



Rozkład pracowników wg. wieku



Szkolenia i rozwój

W Play stawiamy na rozwój w wielu wymiarach – zarówno poprzez codzienne wyzwania i naukę w działaniu, jak i dzięki szerokiej ofercie programów szkoleniowych oraz mentoringu.

Nasze szkolenia obejmują dwie główne kategorie: kompetencje miękkie oraz szkolenia specjalistyczne – w tym techniczne i produktowe, realizowane między innymi we współpracy z wyspecjalizowanymi partnerami. Oferujemy również wsparcie w nauce języków obcych.

Szkolenia prowadzone są w formule stacjonarnej i online, a ich centralnym miejscem jest platforma SkillBox, która gromadzi wszystkie dostępne kursy, webinary i materiały e-learningowe. Dzięki możliwości szczegółowego raportowania wiemy, w jaki sposób nasi pracownicy z niej korzystają.

Inicjatywy rozwojowe są dopasowane do specyfiki pracy zarówno w centrali (HQ), jak i w sprzedaży (PoS). Pracownicy pierwszej linii korzystają ze specjalnych programów odpowiadających na ich konkretne potrzeby i wyzwania zawodowe, takich jak **Ambasadorzy Rozwoju**, **Odkryj w sobie lidera czy Strefa Rozwoju (PoS)**.

Nasza szeroka gama działań rozwojowych pogrupowana jest w specjalne programy.

Oferta szkoleniowa, Strefa Rozwoju, tworzona jest na podstawie:

- kompetencji przyszłości,
- potrzeb rozwojowych,
- tematów strategicznych dla Play.

Każdego miesiąca nasi pracownicy otrzymują newsletter, w ramach którego mogą zapoznać się z ofertą rozwojową, a także zapisać na wybrane przez siebie szkolenia.



110 000

godzin szkoleniowych
zrealizowanych w 2024 r.



3975

osób objętych szkoleniami



Program Skill Up Academy

Skill Up Academy to program ukierunkowany na rozwijanie roli ekspertów w organizacji. Jego celem jest podnoszenie kompetencji merytorycznych pracowników oraz przygotowanie ich do roli wewnętrznych trenerów i mentorek. Uczestnicy zdobywają nie tylko specjalistyczną wiedzę branżową, ale także umiejętności skutecznego przekazywania informacji i wspierania innych w nauce. Program promuje kulturę dzielenia się wiedzą i podkreśla znaczenie współpracy w budowaniu przewagi konkurencyjnej Play.

Akademia Technologii Play

Jako firma silnie związana z technologią, naturalnie angażujemy się w rozwijanie wiedzy i śledzenie najnowszych trendów w branży. Dlatego też Akademia Technologii stała się stałym elementem kultury Play. To coroczna konferencja poświęcona nowym technologiom, innowacjom i trendom rynkowym, organizowana w formule hybrydowej – stacjonarnie i online. W edycji 2024 uczestniczyło w niej niemal 1000 osób. Akademia jest przestrzenią do wymiany wiedzy, czerpania inspiracji oraz spotkań z ekspertami z różnych dziedzin i wewnętrznymi liderami technologicznymi.



Rozwój kompetencji AI

Regularnie organizujemy AI News – spotkania z ekspertem, który prezentuje najnowsze informacje ze świata sztucznej inteligencji oraz pokazuje inspirujące narzędzia możliwe do wykorzystania w codziennej pracy.

Organizujemy także AI Day – ogólnopolskie wydarzenie online, w którym wzięło udział 820 Playerek i Playersów. Uczestnicy mogli dowiedzieć się m.in.:

- ile czasu tracimy na powtarzalnych czynnościach i jak ograniczyć je nawet o kilkadziesiąt procent,
- z jakich narzędzi korzystać, aby odzyskać nawet jeden dzień pracy w tygodniu i zbudować swój „cyfrowy mózg”,
- jak formułować pytania do AI, aby otrzymywać treści najwyższej jakości i oszczędzać czas – na trzech poziomach komunikacji,
- jak praktycznie wykorzystywać AI w pracy i życiu codziennym.

Odkryj w sobie lidera

Program rozwojowy skierowany do konsultantów pracujących w salonach sprzedaży, którego celem jest wyłonienie i przygotowanie grupy proaktywnych, wszechstronnie wykwalifikowanych nieformalnych liderów. Do udziału zaprosiliśmy 16 zaangażowanych i otwartych konsultantów, chcących realnie wpływać na swój zespół, motywować współpracowników i wspierać ich w codziennej pracy. Przez 9 miesięcy uczestnicy rozwijali kompetencje przyszłości, które przybliżają ich do roli nieformalnych liderów na miarę XXI wieku.

Reskilling

W 2024 roku kontynuowaliśmy także program przekwalifikowania, tj. reskilling, odpowiadający na potrzeby rynku pracy i konieczność ciągłego podnoszenia kwalifikacji. Uczestnicy zdobywali nowe kompetencje w kluczowych obszarach, takich jak analiza danych czy data science, otrzymując realne wsparcie w adaptacji do nowych ról i wyzwań zawodowych.

Dla wybranej grupy pracowników dostępne są także programy **mentoringowe i coachingowe**, które wspierają indywidualny rozwój i budowanie kompetencji przywódczych.

Nasze działania w obszarze szkoleń i rozwoju nie kończą się na opisanych powyżej programach. Zespół 13 Playerek i Playersów reprezentował Play podczas międzynarodowego Hackathonu organizowanego przez Grupę iliad w Paryżu, poświęconego rozwiązaniom z obszaru Customer Care.

W **kampusie 42 Warsaw**, którego jesteśmy strategicznym partnerem, odbyło się wydarzenie **Discovery Piscine** skierowane do kobiet – intensywne, pięciodniowe szkolenie, podczas którego uczestniczki tworzyły strony internetowe, pisały kod i zgłębiały HTML, CSS oraz JavaScript. Wszystko w formule peer-to-peer, bez nauczycieli, wykładów i tradycyjnych lekcji. Wzięło w nim udział 14 Playerek.



Play Your Future

W 2024 roku rozpoczęliśmy pierwszą edycję **#PlayYourFuture** – programu stażowego dla studentów i studentek oraz świeżo upieczonych absolwentów i absolwentek kierunków technicznych! Na naszym pokładzie powitaliśmy 22 zdolnych młodych ludzi, którzy wzięli udział w inicjatywie rozwoju i nauki w Play! Przez 6 miesięcy mieli okazję rozwijać swoje umiejętności pod okiem najlepszych ekspertów i ekspertek w branży, pracować z nowymi technologiami oraz nabrać praktycznej wiedzy i umiejętności.



Troska o pracowników, ich zdrowie i bezpieczeństwo

Dbamy o dobrostan pracowników, łącząc troskę o zdrowie fizyczne i psychiczne z działaniami wspierającymi zachowywanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym. Tworzymy bezpieczne i sprzyjające środowisko pracy, nie zapominając o promowaniu aktywności oraz profilaktyki zdrowotnej.

Zdrowie fizyczne

W Play dbanie o zdrowie fizyczne to połączenie profilaktyki medycznej z promocją aktywnego stylu życia.

Naszym pracownikom gwarantujemy prywatną opiekę medyczną, a co roku organizujemy mobilne punkty badań w biurach, dzięki czemu diagnostyka jest łatwo dostępna i wygodna. W 2024 roku przeprowadziliśmy m.in.:

- profilaktyczne badania nowotworowe w ramach Dnia Kobiet i Dnia Mężczyzn, w ramach których nasi pracownicy mogli skorzystać z cytologii i badania PSA; wzięło w nich udział 127 osób,
- kampanie Pink October i Movember, wspierające profilaktykę nowotworową dla kobiet i mężczyzn, w ramach których przebadano 350 osób,
- akcję badania tarczycy, podczas której pracownicy mogli wykonać USG tarczycy (100 osób) oraz badania poziomu hormonów produkowanych przez tarczycę (200 osób),
- akcję badania znamion, w której wzięły udział 164 osoby.

Poza powyższymi oferujemy również dodatkowy dzień wolny w roku na wykonanie badań lekarskich przez naszych pracowników.

Aktywność fizyczna

Zachęcamy pracowników do uprawiania sportu i aktywności fizycznej, oferując m.in. dofinansowanie kart sportowych oraz działających w firmie sekcji sportowych.

Organizujemy również własne inicjatywy, takie jak Wyzwanie Olimpijskie Play, w którym 17 pięcioosobowych drużyn rywalizowało w różnych dyscyplinach, pokonując łącznie 25 167 kilometrów w 2099 aktywnościach. Wydarzenie połączyliśmy z działaniem charytatywnym – 10 najlepszych zespołów przekazało wsparcie finansowe wybranym przez siebie organizacjom.

Ponadto wspieramy udział naszych pracowników w imprezach sportowych, takich jak Maraton Sztafet czy rajd rowerowy Kaszebe Runda, finansując starty drużyn Play.

Prężnie działają firmowe sekcje sportowe, m.in. narciarska i żeglarska, które organizują wspólne wyjazdy i aktywności dla członków zespołu.



Zdrowie psychiczne

W Play wierzymy, że zdrowie psychiczne jest równie ważne, jak zdrowie fizyczne, dlatego zapewniamy pracownikom całodobowy dostęp do platformy Mindgram, obejmujący m.in. możliwość konsultacji z psychoterapeutą. Oferujemy także warsztaty z radzenia sobie ze stresem, dostępne zarówno na Mindgramie, jak i w naszej wewnętrznej ofercie szkoleniowej, wspierając tym samym dobrostan i równowagę emocjonalną zespołu.

Relacje, integracje, uznanie

Dobre relacje i wzajemne docenianie są fundamentem zdrowia psychicznego i satysfakcji z pracy.

• Integracje zespołów

Każdy zespół dysponuje budżetem na integracje, które mogą przybierać formę lokalnych spotkań lub wspólnych wyjazdów, sprzyjających budowaniu więzi i współpracy.

• Kultura doceniania

Ważnym elementem naszej kultury jest także docenianie osiągnięć – m.in. poprzez cotygodniowe wiadomości od Prezesa, w których regularnie pojawiają się słowa uznania dla zespołów i poszczególnych pracowników. Co najważniejsze, kultura doceniania przejawia się w codziennych interakcjach – poprzez feedback od menedżerów i współpracowników, publiczne wyróżnienia podczas firmowych wydarzeń, np. dla menedżerów liniowych, dedykowanych eventów za udział w realizacji ważnych projektów, a także nagradzanie pracowników za inicjatywy, celebrujące ważne sukcesy.

Work-life balance

Wiemy, jak ważna jest równowaga między życiem zawodowym a prywatnym, dlatego tworzymy rozwiązania, które wspierają elastyczność i komfort pracy.

Stosujemy hybrydowy model pracy – trzy dni w biurze i dwa dni zdalnie – co pozwala łączyć codzienne obowiązki z życiem osobistym.

Dbamy o to, by nasze biura były miejscem sprzyjającym współpracy i integracji, zapewniając przyjazną atmosferę, w której łatwiej budować relacje i wymieniać się pomysłami. Dzięki temu pracownicy mogą korzystać zarówno z zalet pracy zespołowej na miejscu, jak i wygody pracy z domu.



Zaangażowanie społeczne i działania charytatywne

W Play troska o równowagę między życiem zawodowym a prywatnym realizowana jest nie tylko poprzez elastyczny model pracy, ale także kulturę wspierania pasji, zaangażowania społecznego i działań na rzecz innych. Tworzymy otoczenie, w którym pracownicy mogą rozwijać swoje zainteresowania, mając jednocześnie przestrzeń na aktywny udział w projektach charytatywnych i proekologicznych – często tworzonych z ich własnej inicjatywy.

W 2024 roku nasi pracownicy czynnie wspierali między innymi:

- Wielką Orkiestrę Świątecznej Pomocy, angażując się w zbieranie datków,
- „Akcję Gwiazdor”, której celem jest przygotowanie prezentów dla podopiecznych domów dziecka,
- kampus 42 Warsaw w ramach wolontariatu kompetencyjnego,
- schroniska dla zwierząt, przeznaczając na nie zebrany dochód z firmowej „garażówki”.

Takie działania budują w Play kulturę solidarności, wzajemnego wsparcia i realnego wpływu na otaczający nas świat.

Więcej na temat naszego wsparcia społecznego przeczytasz w rozdziale 5. Społeczeństwo wokół nas.



Rozdział 4

Troska o środowisko naturalne

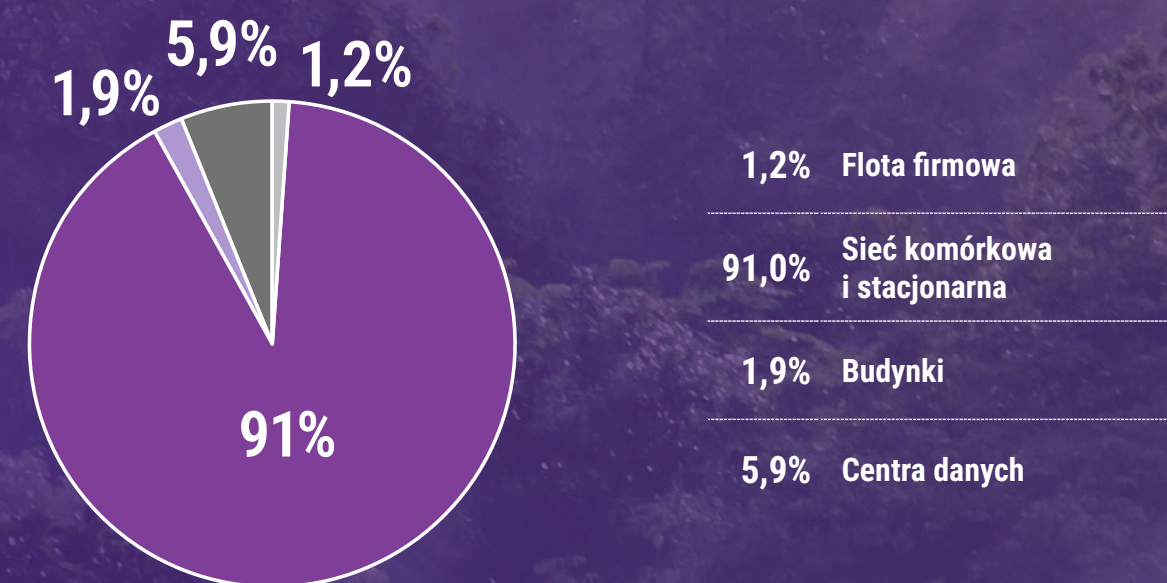
Play w liczbach

Dane za 2024 r.

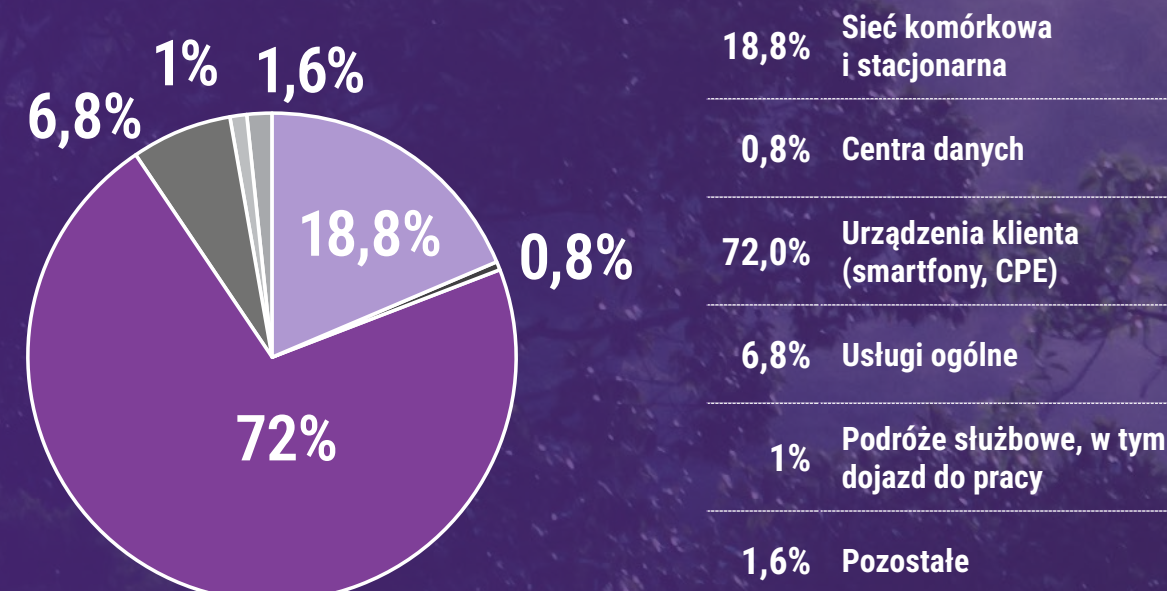
Ślad węglowy Grupy Play



Ślad węglowy zakres 1 i 2



Ślad węglowy zakres 3



Strategia klimatyczna Grupy Iliad

Iliad

Od 15 lat Grupa Iliad podejmuje działania, aby ograniczyć wpływ swojej działalności na środowisko. Koncentruje się na infrastrukturze sieci stacjonarnej oraz mobilnej, centrach przetwarzania danych, optymalizacji procesów logistycznych oraz technologii produkcji urządzeń.

Długoterminowy wysiłek doprowadził do ogłoszenia w styczniu 2021 roku Strategii Klimatycznej. Jest ona wynikiem współpracy około 80-osobowego zespołu

roboczego i opiera się na 10 konkretnych zobowiązaniach, pod którymi podpisują się wszyscy pracownicy tworzący społeczność Grupy Iliad.

Nasza strategia ustrukturyzowana jest wokół trzech kluczowych filarów odpowiadających na wyzwania związane z emisjami gazów cieplarnianych we wszystkich trzech zakresach.

1 Minimalizacja emisji bezpośrednich (Zakres 1 i 2) poprzez zwiększanie efektywności energetycznej naszych operacji, nadanie priorytetu niskoemisyjnym źródłom energii i zwiększanie wykorzystania energii elektrycznej pochodzącej ze źródeł odnawialnych.

2 Ograniczanie emisji pośrednich i zużycia energii w całym łańcuchu wartości (Zakres 3), dzięki współpracy z partnerami strategicznymi, prowadzącej do obniżenia generowanych przez nich emisji i wdrożenia bardziej efektywnych metod transportu.

3 Kompensacja (offsetowanie) nie dających się uniknąć emisji, uzupełniająca inne działania na drodze do neutralności klimatycznej we wszystkich obszarach działalności.

Kluczowym punktem na naszej mapie drogowej jest przyjęcie celów opartych o kryteria naukowe. W lutym 2024 roku inicjatywa Science Based Targets (SBTi) zatwierdziła cele klimatyczne Iliad – zarówno krótkoterminowe, jak i powiązane z dojściem do zerowej emisyjności netto (net-zero). Zobowiązania zatwierdzone przez SBTi opierają się o wartości bazowe z 2022 roku.



iliad

Cele Grupy Iliad

**-60%**Redukcja emisji z Zakresu
1 i 2 do 2030 r.**-90%**Redukcja emisji z Zakresu
1 i 2 do 2050 r.**-46%**Redukcja emisji z Zakresu
3 do 2030 r.**-90%**Redukcja emisji z Zakresu
3 do 2050 r.

Weryfikacja SBTi potwierdza, że cele redukcji emisji gazów cieplarnianych określone przez Iliad są zgodne założeniami Porozumienia Paryskiego przyjętymi w grudniu 2015 r. podczas COP21.

Realizując wspomniane cele, zidentyfikowaliśmy szereg czynników sprzyjających dekarbonizacji – począwszy od zwiększenia efektywności energetycznej i pozyskiwania energii z odnawialnych źródeł, po wykorzystanie ekoprojektowania i transformację floty samochodowej zakładającą osiągnięcie 40% floty aut elektrycznych w 2030 roku.

Aby wesprzeć swoje działania, w 2024 roku Iliad wdrożył Green Financing Framework. Dokument określa zasady pozyskiwania zielonego finansowania, zgodnie z najlepszymi praktykami międzynarodowymi. Umożliwiło to wyemitowanie w październiku 2024 roku naszych pierwszych zielonych obligacji. Green Financing Framework nadaje kierunek inwestycjom w kwalifikujące się projekty ekologiczne w obszarach rozbudowy sieci, centrów danych, logistyki i rozwoju produktów.





10 zobowiązań klimatycznych Grupy Iliad

Zmobilizowanie naszych zasobów

Nr 1 Inwestycje na poziomie 1 miliarda EUR w perspektywie 15 lat ukierunkowane na realizację naszych celów:

- wykorzystanie wszystkich niezbędnych zasobów finansowych, technicznych i ludzkich.

Nr 2 Poprawa efektywności energetycznej sieci stacjonarnej i mobilnej:

- przejście na dwie kluczowe technologie charakteryzujące się energooszczędnością – światłowody oraz 5G,
- optymalizacja infrastruktury sieciowej.

Nr 3 Zaawansowana optymalizacja centrów danych pod kątem kryteriów środowiskowych:

- wydłużenie okresu użytkowania sprzętu nawet do 10 lat,
- umieszczanie na fakturach dla klientów informacji o zużyciu energii i emisji dwutlenku węgla.

Nr 4 Dalsza poprawa efektywności naszych urządzeń Freebox pod kątem kryteriów środowiskowych:

- wyeliminowanie transportu lotniczego z naszego łańcucha dostaw,
- wdrożenie procesów umożliwiających analizę cyklu życia na potrzeby ekoprojektowania urządzeń Freebox,
- do 2025 r. zmniejszenie zużycia energii przez naszych abonentów o co najmniej 15%.

Nr 5 Wdrożenie przyjaznej dla środowiska strategii sprzedaży:

- odrzucenie strategii polegającej na zachęcaniu klientów do przedwczesnej wymiany telefonów komórkowych,
- zachęcanie do oddawania zużytych telefonów w naszych punktach,
- wspieranie organizacji non-profit zbierających elektroodpady w celu ponownego wykorzystania i recyklingu.

Nr 6 Wdrożenie odpowiedzialnej polityki zaopatrzeniowej:

- utworzenie grupy roboczej, we współpracy z firmą Nokia, w celu zmniejszenia zużycia energii przez naszą infrastrukturę sieciową,
- współpraca z producentami podzespołów elektronicznych w celu ograniczenia zużycia energii przez urządzenia Freebox.

Nr 7 Zmniejszenie emisji generowanych przez naszą flotę:

- do 2025 r. zapewnienie 25% pojazdów elektrycznych we flocie całej Grupy Iliad,
- wdrożenie systemu telematyki flotowej,
- przyczynienie się do dojścia do neutralności klimatycznej w skali globalnej.

Nr 8 Wsparcie dla zwiększenia mocy wytwórczych w ramach energetyki odnawialnej:

- do 2035 r. 50% dostaw energii w Polsce i we Włoszech i 20% we Francji będzie dostarczane w oparciu o umowy PPA zawarte z producentami zielonej energii,
- wspieranie sektora energii odnawialnej.

Nr 9 Inwestowanie w technologie wychwytywania dwutlenku węgla:

- rozwijanie projektów we Francji i Włoszech,
- uzyskanie oznaczenia Low Carbon dla wszystkich projektów realizowanych we Francji do 2035 r.

Nr 10 Transparentna komunikacja:

- wdrożenie spójnego systemu komunikacji na temat osiągniętych wyników w zakresie troski o klimat w oparciu o jasny zestaw wskaźników.

Ślad węglowy Grupy Play w 2024 roku

Rozwijając swoją działalność kontrolujemy bezpośrednio i pośrednie emisje gazów cieplarnianych.

W tabeli zaprezentowano ślad węglowy Grupy Play w 2024 roku. Do kalkulacji zastosowana została metodyka zgodna z Wytocznymi Protokołu GHG (GHG Protocol).

W celu obliczenia emisji gazów cieplarnianych odnoszących się do zakresów 2 i 3, protokół GHG przedstawia dwie metody rozliczania: opartą na rynku (market-based) i opartą na lokalizacji (location-based).

Emisje oparte na lokalizacji (location-based) kalkulowane są w oparciu o średnią intensywność emisji lokalnych sieci energetycznych, w których występuje konsumpcja energii. Metoda rynkowa (market-based) uwzględnia emisje na podstawie energii elektrycznej, którą firma celowo zdecydowała się zakupić, tj. emisje związane z elektrycznością skompensowane przez zakupione Gwarancje Pochodzenia „EKOenergy”.

Ślad węglowy Grupy Play w tCO₂e

	2022	2023	2024	Zmiana r/r
Zakres 1	3 740	3 547	3 445	-3%
Zakres 2 (metoda oparta na lokalizacji)	206 162	228 329	264 878	16%
Zakres 2 (metoda oparta na rynku)	90 257	105 850	102 763	-3%
Zakres 1+2 (metoda oparta na lokalizacji)	209 902	231 876	268 323	16%
Zakres 1+2 (metoda oparta na rynku)	93 997	109 397	106 207	-3%
Zakres 3 (metoda oparta na lokalizacji)	466 125	517 351	515 463	0%
Zakres 3 (metoda oparta na rynku)	442 383	497 896	488 846	-2%
Zakres 1+2+3 (metoda oparta na lokalizacji)	676 027	749 227	783 786	5%
Zakres 1+2+3 (metoda oparta na rynku)	536 380	607 293	595 054	-2%



Optymalizacja zużycia energii elektrycznej

Zakup energii w oparciu o umowy PPA

Energia elektryczna jest istotnym czynnikiem wpływającym na zależność Play od podmiotów zewnętrznych i poziom kosztów adaptacji do zmian klimatycznych. Jest też jednak obszarem pozostawiającym pewną dowolność w kształtowaniu strategii zakupowych oraz możliwości w zakresie dekarbonizacji własnego zużycia.

Play, podążając za celami ustalonymi na poziomie Grupy iIiad, w celu wzmocnienia odporności organizacji na ryzyka powiązane z wahaniami cen energii, wspiera inicjatywy prowadzące do tworzenia nowych mocy wytwórczych opartych o Odnawialne Źródła Energii.

Do 2035 roku 50% energii elektrycznej zużywanej bezpośrednio przez Play ma pochodzić z kontraktów PPA.

W lutym 2023 roku we Francji podpisana została pierwsza umowa dotycząca zakupu energii w oparciu o mechanizm PPA z grupą energetyczną Engie. Na początku 2024 roku doszło do podpisania analogicznych umów w Polsce, Francji i we Włoszech, o łącznej mocy zainstalowanej na poziomie 89,5 MW.

Pierwszy długoterminowy kontrakt PPA Play podpisał z firmą Statkraft. Na jego mocy przez 10 lat będziemy odbierać rocznie **34 GWh energii generowanej przez farmę fotowoltaiczną Resko**. Jest to kontrakt fizyczny, który **obejmuje 100% wyprodukowanej energii ze źródła OZE na potrzeby Play**. Generacja na tym poziomie pozwoli nam uniknąć emisji około 20 820 ton CO₂ rocznie.

Energia dostarczana w ramach zawartych umów PPA jest certyfikowana przez EKOenergy, a pozostała część objęta gwarancjami pochodzenia. W 2024 roku osiągnęliśmy nasz cel, jakim było pozyskiwanie 100% energii elektrycznej Grupy iIiad ze źródeł odnawialnych.

W kolejnych latach będziemy systematycznie uzupełniać nasz portfel energii o kolejne umowy typu PPA.

Efektywność energetyczna infrastruktury sieciowej

Sieć telekomunikacyjna odpowiada za największą część zużycia energii w Play. Dlatego dla tak silnie rozwijającej się organizacji, jak nasza, ograniczanie zużycia energii elektrycznej jest oczywistym wyzwaniem. **Naszym celem jest zapewnienie najwyższej jakości usług przy jednoczesnym najbardziej efektywnym wykorzystaniu energii**. W związku z tym podejmujemy działania i realizujemy szereg inwestycji ograniczających zużycie energii elektrycznej, takich jak:

- wykorzystywanie urządzeń obsługujących różnorodne systemy i częstotliwości, charakteryzujących się wysoką sprawnością i najniższym zużyciem energii w stosunku do możliwości,
- stosowanie pasywnych systemów chłodzenia urządzeń, które znacząco obniżają zużycie energii,
- uwzględnianie efektywności energetycznej już na etapie wyboru lokalizacji stacji bazowych (obsługa precyzyjnie zdefiniowanego, zoptymalizowanego obszaru),

- wdrażanie inteligentnego wyłączania zasilaczy stacji bazowych i wzmacniaczy w modułach radiowych wykorzystywanego w okresach spadków zapotrzebowania na przesyłanie danych,
- inwestycje w rozwiązania prowadzące do redukcji mocy biernej w naszych urządzeniach,
- zaawansowane konfigurowanie stacji bazowych zapewniające wysoką efektywność energetyczną w stosunku do ilości przesyłanych danych,
- wykorzystanie sztucznej inteligencji oraz rozwiązań opartych na algorytmach uczenia maszynowego w celu dynamicznego dostosowywania liczby systemów i zasobów do bieżącego zapotrzebowania klienta.

Informacje o zużyciu energii przez stacje bazowe i inne elementy infrastruktury są na bieżąco gromadzone i analizowane.

Modernizacja sieci stacjonarnej przede wszystkim polega na przyspieszeniu wdrażania światłowodu, technologii umożliwiającej znaczące zmniejszenie zużycia energii. Kładziemy nacisk na modernizację sieci HFC (hybrydowa sieć internetowa) do technologii światłowodowej FTTH (Fiber To The Home) oraz wdrażanie sieci FTTH na terenach słabiej zabudowanych.

W kolejnych latach zamierzamy zidentyfikować jeszcze więcej sposobów oszczędzania energii w infrastrukturze mobilnej i stacjonarnej. Ubiegamy się również o wsparcie dla naszych inwestycji w postaci świadectw efektywności energetycznej.

Modernizacja floty pojazdów

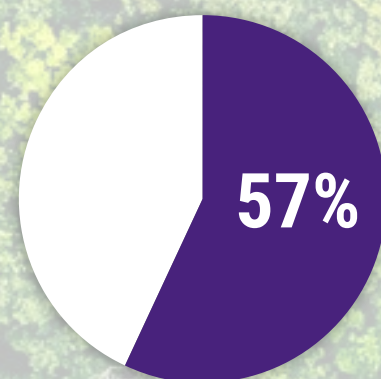
Modernizacja floty pojazdów jest głównym kierunkiem redukcji emisji z Zakresu 1. Pierwszym krokiem do osiągnięcia tego celu jest ograniczenie wzrostu jej wielkości, a drugim zwiększanie udziału floty aut hybrydowych (HEV) i elektrycznych (EV).

Nasza flota dysponuje już 741 pojazdami hybrydowymi, które stanowią 83% całej floty. W 2024 roku zamówiliśmy 20 aut elektrycznych, co stanowi ok 2,4% całej floty. Oznacza to, że zaledwie niecałe 15% floty to auta benzynowe i z silnikami diesla.

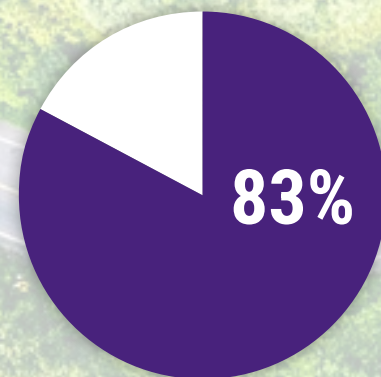
Uruchomiliśmy również pilotażowy program elektryfikacji floty, pozyskując 20 samochodów elektrycznych. Chcąc zapewnić odpowiednią infrastrukturę ładowania pojazdów elektrycznych, rozpoczęliśmy współpracę z firmą Elocity. Odpowiedzialna jest ona za rozbudowę sieci punktów umożliwiających ładowanie naszych pojazdów. Na koniec 2024 roku na nasze potrzeby działało ich 12, w tym jeden zasilany panelami słonecznymi.

W celu ograniczania zużycia paliwa wdrożyliśmy:

- szkolenia praktyczne i teoretyczne dla kierowców, mające na celu pozyskiwanie przez pracowników umiejętności poruszania się autem w sposób ekonomiczny i ekologiczny,
- flotę rowerową Play dla pracowników,
- konkursy wsparte nagrodami w zakresie bezpiecznej i ekologicznej jazdy, skierowane do użytkowników aut służbowych wyposażonych w systemy GPS,
- limit przejazdów w celach prywatnych dla użytkowników aut narzędziowych,
- ograniczenie poziomu emisji dla nowych samochodów.



Flota w 2023 roku – 57% to samochody hybrydowe



Flota w 2024 roku – 83% to samochody hybrydowe

Wspieranie gospodarki o obiegu zamkniętym

Drugie życie sprzętu instalowanego u klienta

Play stosuje model wynajmu urządzeń umożliwiający ich ponowne wykorzystanie, co przyczynia się do obniżenia ilości wykorzystywanych surowców i generowanych odpadów. **Udostępniamy sprzęt klientom na czas świadczenia usługi, a po zakończeniu umowy jest on zwracany, odnawiany i ponownie oddawany do użytku.**

Podczas projektowania urządzeń abonenckich tzw. CPE (sprzętu instalowanego w lokalizacji klienta, umożliwiającego mu dostęp do usług telekomunikacyjnych), szczególną uwagę zwracamy na materiały wykorzystywane do ich produkcji. Dekodery i routery światłowodowe wykonane są z nadającego się do recyklingu tworzywa ABS, a tekturowe opakowania urządzeń z certyfikatem FSC zadrukowane w sposób umożliwiający recykling. Obudowy pilotów zdalnego sterowania wykonane są w 95% z tworzywa PCR i pakowane w papierowe torby.

Średnia żywotność urządzeń byłych abonentów UPC wynosi 7,6 roku, choć w przypadku niektórych modeli przekracza 10 lat.

Aby zwiększyć czas korzystania z urządzeń CPE, uszkodzone elementy zewnętrzne, takie jak obudowy czy panele przednie, są wymieniane na nowe lub poddawane procesowi renowacji poprzez polerowanie i malowanie. Jeśli naprawa sprzętu jest ekonomicznie uzasadniona, poddajemy go regeneracji umożliwiającej dalsze użytkowanie.

Kluczowe dane za 2024 rok:

1,1 miliona

urządzeń abonenckich
zainstalowano
i wypożyczono klientom

~ 340 tysięcy

urządzeń poddano renowacji

81%-95%

poziom efektywności
procesu renowacji, czyli
liczba urządzeń pomyślnie
przywróconych do użytku
zależne od typu urządzenia

Gospodarowanie opakowaniami

Odpowiedzialne zarządzanie opakowaniami również jest priorytetem Play. **Pracujemy nad optymalnymi zmianami w opakowaniach od 2022 roku, wykorzystując procedurę składającą się z 5 kluczowych kroków:**

- identyfikacja opakowań szkodliwych dla środowiska, które można łatwo wymienić,
- zwiększanie wykorzystania materiałów opakowaniowych i amortyzujących, które umożliwiają ich ponowne wykorzystanie,
- przeprojektowanie opakowań używanych w sprzedaży internetowej pod kątem optymalizacji ich transportu,
- zastąpienie plastikowej taśmy pakowej papierową,
- sortowanie niewykorzystanego kartonu i umieszczanie go w prasach w celu dalszego przetworzenia na papier z recyklingu.

Przy renowacji serwerów Play połowa opakowań pochodzi ze zwrotów. W przypadku urządzeń przejętej spółki UPC do renowacji wykorzystujemy wyłącznie zakupione opakowania, posiadające certyfikat FSC. Opakowania zbiorcze wykorzystywane w procesach logistycznych są ponownie wykorzystywane do wysyłek B2B, zwrotów z miejsc instalacji lub selektywnie zbierane, sortowane i kierowane do recyklingu.



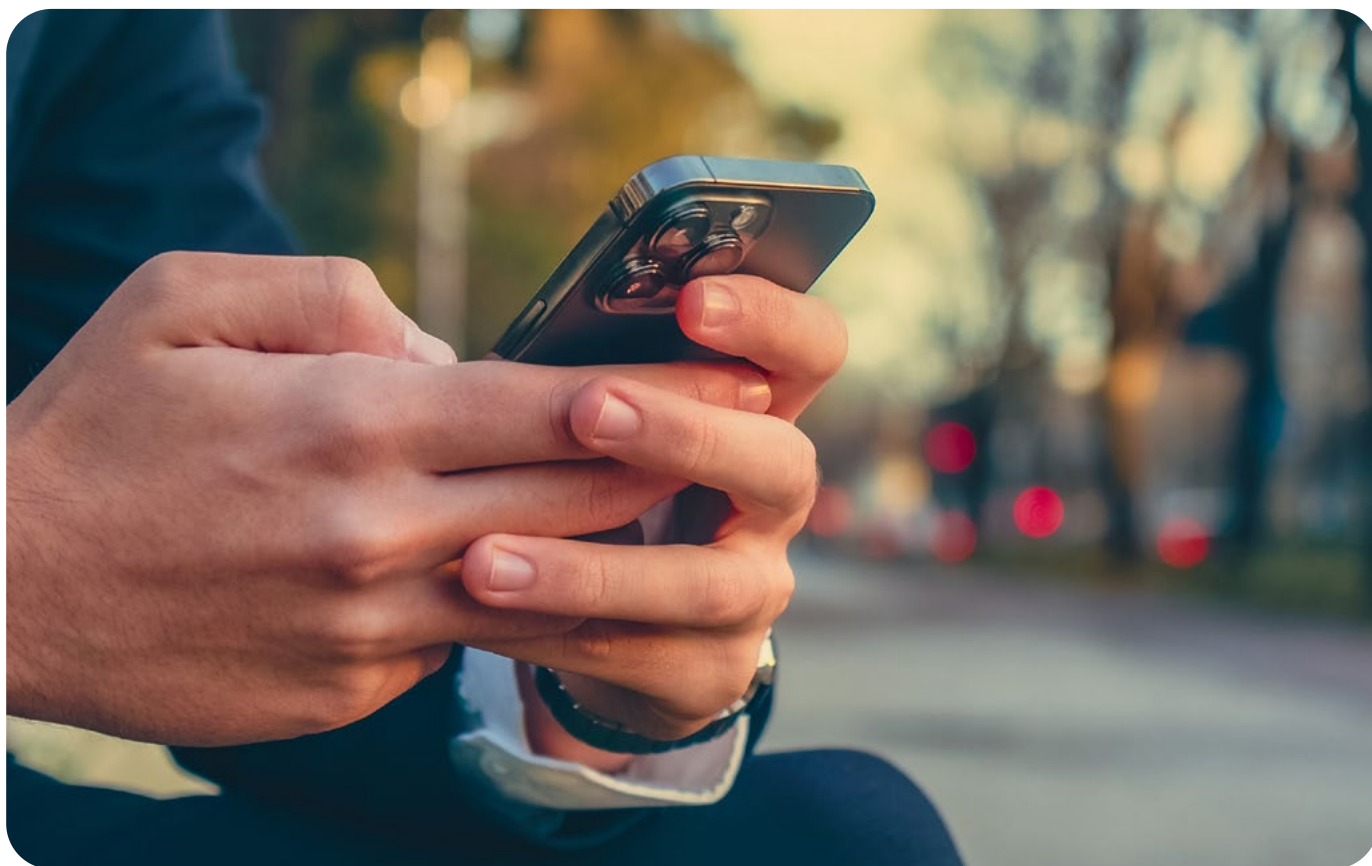
iPhone z drugiej ręki

Rynek odnawianych telefonów komórkowych jest jeszcze na wczesnym etapie rozwoju. Niemniej, coraz więcej klientów rozważa zakup takiego urządzenia w przyszłości, co daje szansę na wydłużenie cyklu wykorzystania wartościowego, funkcjonalnego i wysokiej jakości sprzętu.

W 2024 roku Play oferował wysokiej jakości odnowione iPhone'y klasy A+/AA+. Certyfikowane, profesjonalne przedsiębiorstwa weryfikują czy smartfon nadaje się do odnowy i co trzeba w nim zmodyfikować. Dzięki temu można mieć pewność, że każdy jest w 100% sprawny. iPhone, który przechodzi proces odnowy, jest wyposażony w aktualne oprogramowanie.

Odnowione urządzenia z aktualnym systemem operacyjnym iOS występują z oryginalnymi, używanymi bateriami (kiedy kondycja baterii wynosi 85–100%) lub nowymi zamiennikami o 100% pojemności. Przy zakupie odnowionego produktu klienci otrzymują 12-miesięczną gwarancję.

Zależy nam również na dawaniu drugiego życia innym urządzeniom. Nasza oferta obejmuje używane produkty poddane naprawie lub procesowi regeneracji w sytuacji, gdy klient korzysta z prawa zwrotu sprzętu w ciągu 14 dni.



Wydłużanie cyklu życia elementów sieci

Play konsekwentnie realizuje działania mające na celu optymalizację infrastruktury centrów danych, w tym wydłużenie żywotności sprzętu i minimalizację wpływu jego wykorzystywania na środowisko. W naszych dwudziestu jeden HUB-ach wdrożyliśmy elementy systemów BMS, aby monitorować warunki środowiskowe i zarządzanie mapami rozkładu temperatur w obiektach.

Przeprowadzane są regularne przeglądy techniczne i pomiary termowizyjne przyłączy zasilania, rozdzielnic, generatorów i odłączników akumulatorów, umożliwiające stopniowe wycofywanie z eksploatacji sprzętu, który nie jest już używany. Stary sprzęt, w tym serwery i zużyte akumulatory z systemów UPS, jest odsprzedawany, co pozwala na jego ponowne użycie i zmniejszenie ilości odpadów elektronicznych.

Maksymalnie wydłużamy również żywotność wykorzystywanych urządzeń HFC (hybrydowa sieć internetowa). Sprzęt sieciowy Play działa nawet 20 lat, podczas gdy żywotność serwerów obsługujących usługi chmurowe została wydłużona z pięciu do siedmiu lat.

Zdemontowany sprzęt odzyskany podczas modernizacji sieci mobilnej jest ponownie wykorzystywany. W 2024 roku takie urządzenia zostały zainstalowane w 2 580 lokalizacjach. Są to zarówno małe komponenty, jak i duże elementy infrastruktury (szafy, anteny i zdalne jednostki radiowe). Łącznie udało się pomyślnie zintegrować ponad 15 500 odzyskanych elementów sieciowych.

Przestarzały sprzęt, który nie klasyfikuje się do ponownego wykorzystania w naszej infrastrukturze, podlega procesowi utylizacji poprzez jego odnowienie, sprzedaż lub kontrolowane złomowanie przez podmiot zajmujący się gospodarką odpadami elektronicznymi.

Rozdział 5

Społeczność wokół nas

Play w liczbach Dane za 2024 r.

**100**

unikalnych kart SIM przekazanych
na licytację Najbardziej Hojnych
Darczyńców WOŚP

**3 mln PLN**

dla organizacji społecznych
dzięki SMS-om charytatywnym
wysłanym przez klientów Play

**do 1 mln PLN**

na pomoc dla mieszkańców
załanych terenów

1 rok

działalności i kolejna rekrutacja
w 42 Warszaw – bezpłatnej
akademii programowania,
której jesteśmy fundatorem

34

edukacyjne spotkania
warsztatowe „Godzina
z technologią”

102

spotkania z mieszkańcami lub
samorządami na temat inwestycji
telekomunikacyjnych



iliad

**Zaangażowanie społeczne poprzez
włączenie cyfrowe i bezpieczeństwo**

**Grupa iliad kieruje się przekonaniem, że technologia
powinna być dostępna dla każdego człowieka
– niezależnie od miejsca, w którym się znajduje.**

Naszym priorytetem jest zapewnienie powszechnego dostępu do usług cyfrowych i walka z wykluczeniem w tej dziedzinie. Docieramy z naszymi rozwiązaniami tam, gdzie korzystanie z sieci wciąż bywa utrudnione i dążymy do cyfrowego włączenia społeczności, w których działamy. To ważny aspekt naszych działań na rzecz integracji społecznej. Tworzymy nowe miejsca pracy, wspieramy lokalne inicjatywy edukacyjne, a poprzez The Free Foundation realizujemy projekty, których celem jest realne zmniejszanie nierówności w dostępie do technologii.

Włączenie cyfrowe nie może istnieć bez zachowania troski o bezpieczeństwo – stanowi ono fundament zaufania do nowoczesnych technologii. Właśnie dlatego cyberbezpieczeństwo jest naszym strategicznym priorytetem. Mamy świadomość, że incydenty w tym zakresie mogą mieć poważne konsekwencje dla wszystkich uczestników sieci – od użytkowników, przez operatorów, aż po dostawców usług i instytucje publiczne. Dbamy o ochronę danych, integralność systemów oraz ciągłość kluczowych usług, takich jak dostęp do internetu i połączeń alarmowych. Naszym celem jest budowanie bezpiecznego i odpowiedzialnego środowiska cyfrowego – dostępnego dla każdego.

Przyczyniamy się do budowy silnego społeczeństwa cyfrowego z poszanowaniem praw każdego z jego członków. W naszych działaniach wspieramy lokalne zatrudnienie i promujemy etyczne praktyki w całym łańcuchu wartości, mając na uwadze komfort i bezpieczeństwo wszystkich jego uczestników.



Przejrzysty dialog ze społecznościami

Inwestycje telekomunikacyjne w Polsce są elementem utrzymania i rozbudowy systemu łączności publicznej. Będąc równie istotnymi, jak budowa dróg, systemy zaopatrzenia w wodę czy szpitale – nakładają na operatorów szczególne zobowiązanie dbania o bezpieczeństwo i komfort życia Polaków.

**Stabilny i szybki dostęp do nowoczesnych usług
telekomunikacyjnych dla wszystkich Polaków, na obszarze
całego kraju – taki cel dla operatorów wynika z rosnącej
cyfryzacji życia społeczeństwa przekładającej się na
coroczny przyrost ruchu w sieciach zarówno mobilnych,
jak i stacjonarnych na poziomie od 20% do 25%.**

Aby sprostać temu wyzwaniu, Play prowadzi jeden z największych programów inwestycyjnych w Polsce w ostatnich latach, budując rocznie od 800 do 1000 stacji bazowych i kilkaset tysięcy przyłączy światłowodowych.

Wymaga to prowadzonej na szeroką skalę polityki publicznej – od szczebla rządowego i parlamentarnego, przez regiony i lokalny samorząd, aż po społeczności sołeckie i osiedlowe oraz wspólnoty mieszkaniowe.

**Transparentność procesu inwestycyjnego
wspólnie z dążeniem do zapewnienia
najnowocześniejszych usług dla mieszkańców
i biznesu są wyznacznikami polityki publicznej
Spółki i bezpośrednio wpływają na reputację
Play, jako odpowiedzialnego operatora
telekomunikacyjnego.**

**Jednym z podstawowych środków polityki
publicznej Play jest budowanie i utrzymywanie
bezpośrednich relacji z najważniejszymi
interesariuszami instytucjonalnymi, na szczeblu
centralnym i lokalnym.**



Współpraca z organizacjami branżowymi

Istotna jest dla nas współpraca z innymi podmiotami i wspólne reprezentowanie operatorów lub innych przedsiębiorców w relacjach z administracją państwową.

Realizujemy ją głównie poprzez członkostwo w organizacjach branżowych i związkach pracodawców (PIIT, KIGEiT, SIT, Lewiatan, ZPP), a także współpracę z organizacjami branżowymi naszych interesariuszy (np. Stowarzyszeniem Budowniczych Domów i Mieszkań). W 2024 roku współpracowaliśmy z izbami w specjalnych projektach komunikacyjnych i regulacyjnych, a także przy przygotowaniu stanowisk i wystąpień poszczególnych organizacji.

Realizowane przez Spółkę od wielu lat znaczące inwestycje telekomunikacyjne bezpośrednio wpłynęły na wzrost innowacji i zatrudnienia, rozwój infrastruktury, zmniejszanie przepaści cyfrowej, a także rozwój innowacyjnych rozwiązań w całym kraju.

Taki przekaz kierujemy w stronę rządzących i samorządów, podkreślając szczególne znaczenie dobrych relacji z administracją publiczną i zrozumienia dla potrzeb i obaw mieszkańców, w naszych procesach inwestycyjnych.

Pole do nawiązywania relacji stanowią m.in. coroczne wydarzenia samorządowe (Europejski Kongres Samorządów, LocalTrends). Są okazją do szeregu spotkań indywidualnych z włodarzami, ale także miejscem, w którym prezentujemy raporty opracowane na podstawie danych sieciowych.

Raport „Połączeni” jest poświęcony analizie zachowań mieszkańców 12 polskich metropolii.

Publikacja pokazała skalę wyzwań, jakie stoją przed operatorami telekomunikacyjnymi i samorządami w obliczu gwałtownie rosnącego zużycia danych w sieci – w przeciętnym polskim gospodarstwie w ciągu ostatnich trzech lat zużycie danych wzrosło aż trzykrotnie do 319 GB miesięcznie (w Play z roku na rok o 25% wzrasta również wykorzystanie z łącza stacjonarnego).

Ponadto codziennie z przedmieść do centrum w 12 największych aglomeracjach do pracy i szkoły dojeżdża od 50 do nawet 300 tysięcy osób. Wielkie miasta – w odróżnieniu od średniej dla kraju – odnotowują stały przyrost liczby mieszkańców.

Według prognoz firmy PRM Research liczba podłączonych do internetu urządzeń przypadających na statystycznego mieszkańca Polski w ciągu 5 lat podwoi się (z 7 do 16 w 2028 roku). W przypadku metropolii pociąga to za sobą konieczność budowy stacji bazowych telefonii komórkowej nawet co 350 metrów – tylko tak gęsto rozlokowane anteny są w stanie obsłużyć szybko rosnący ruch.

Współpraca z mieszkańcami i samorządami

Jako operator konwergentny realizujemy cele naszej polityki publicznej we wszystkich obszarach inwestycyjnych.

Jednak z uwagi na zaszłości w komunikacji potrzeb rozwoju sieci telekomunikacyjnych, istotnym elementem wymagającym szczególnej odpowiedzialności operatora są obawy społeczne związane z rozwojem sieci mobilnych.

Reagujemy wszędzie tam, gdzie jednostki samorządu terytorialnego lub media zgłaszają wątpliwości, swoje lub mieszkańców, w zakresie inwestycji telekomunikacyjnych.

W znacznej części przypadków wiąże się to z bezpośrednim udziałem w spotkaniach z mieszkańcami lub samorządami. W 2024 roku mieliśmy 102 takie sytuacje – w 70% przypadków wiązało się to z jednym lub dwoma spotkaniami w terenie.

W celu budowania trwałych relacji w newralgicznej dla budowy sieci światłowodowej grupie interesariuszy kontynuowaliśmy rozpoczęty w 2023 roku cykl współpracy z Polskim Instytutem Rozwoju Rynku, uczestnicząc w 2024 roku w 12 Regionalnych Spotkaniach Zaradców Nieruchomości, w których biorą udział także przedstawiciele spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych.



Mieszkańcy polskich aglomeracji –
jak żyją, pracują i odpoczywają?

POŁĄCZENI

Co dane telekomunikacyjne mówią
o mieszkańcach 12 największych
polskich metropolii

WARSZAWA KRAKÓW ŁÓDŹ KATOWICE POZNAŃ WROCŁAW
BYDGOSZCZ SZCZECIN GDAŃSK RZESZÓW BIAŁYSTOK LUBLIN

PLAY

Kodeks Dobrych Praktyk w procesie inwestycji stacjonarnych

Ważnym wyrazem troski o otoczenie społeczne jest opracowany w 2024 roku Kodeks Dobrych Praktyk w procesie inwestycji stacjonarnych (światłowodowych).

W związku z rozpoczętym w 2023 roku znaczącym programem inwestycyjnym obejmującym do 2026 roku budowę ponad 2 mln przyłączy, przeprowadziliśmy szeroką analizę wpływu procesu budowy światłowodów na otoczenie społeczne.

Na jej podstawie i po szczegółowych uzgodnieniach ze wszystkimi interesariuszami wewnętrznymi opracowaliśmy zestaw narzędzi dla wykonawców w zakresie komunikacji procesu inwestycyjnego i budowania relacji ze społecznościami lokalnymi (dokument wdrożony jako załącznik do umów z wykonawcami).

Po pierwszym roku obowiązywania Kodeksu obserwujemy wymierne korzyści we wszystkich procesach inwestycyjnych realizowanych po nawiązaniu współpracy z lokalną społecznością.

Kodeks wpływa na przyspieszenie procesu inwestycyjnego, a w kilku przypadkach pozwolił właściwie zarządzić procesem dialogu społecznego.

W procesie inwestycji stacjonarnych odbyliśmy w 2024 roku 101 spotkań (dotyczyło ich 181 020 punktów adresowych). W znacznej części realizowali je pracownicy Pionu Technologii przy wsparciu Departamentu Public Affairs.



Budowanie bezpiecznego środowiska cyfrowego

Funkcjonowanie każdej organizacji w coraz większym stopniu zależy od dostępu do informacji oraz zdolności do ich skutecznego wykorzystania. Dynamiczny rozwój zaawansowanych systemów teleinformatycznych i trudny do wyobrażenia wzrost skali wymiany danych pomiędzy tymi systemami stworzyły złożone środowisko cyfrowe – cyberprzestrzeń.

Przenoszenie działalności biznesowej oraz wielu aspektów życia społecznego do internetu niesie ze sobą nie tylko szanse, ale również istotne ryzyka. Dlatego operacyjna odporność cyfrowa oraz skuteczne reagowanie na incydenty związane z cyberbezpieczeństwem stanowią dziś strategiczne priorytety dla przedsiębiorstw.

Play jest wiodącym dostawcą usług



mobilnych



internetu stacjonarnego



telewizji cyfrowej

Świadczącym usługi dla



klientów indywidualnych



klientów biznesowych

Nasza oferta obejmuje również zaawansowane rozwiązania dla firm – w tym dostęp do chmury obliczeniowej, wsparcie w zakresie rozwoju cyberbezpieczeństwa oraz zapewnianie infrastruktury centrów danych.

Priorytetem Play, obok zapewnienia ciągłości i niezawodności usług telekomunikacyjnych, jest ochrona danych klientów i ich prywatności. Założenie to stanowi integralny element naszego ładu korporacyjnego i kierunek naszej społecznej odpowiedzialności.

Aby zwiększać odporność organizacji na potencjalne zakłócenia i sytuacje kryzysowe, wdrożyliśmy Zintegrowany System Zarządzania, obejmujący:

- System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji zgodny z wymaganiami norm ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017 i ISO/IEC 27018 oraz
- System Zarządzania Ciągłością Działania zgodny z wymaganiami normy ISO 22301.

W ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania:

- wdrożyliśmy strategię i rozwiązania zapewniające bezpieczeństwo informacji oraz minimalizujące prawdopodobieństwo ewentualnych zakłóceń dla kluczowych procesów i świadczonych przez nas usług,
- systematycznie usprawniamy plany zapewniające ciągłość działania oraz procedury działań odtworzeniowych,
- prowadzimy skuteczną komunikację ze wszystkimi zainteresowanymi stronami w przypadku wystąpienia incydentu bezpieczeństwa lub sytuacji kryzysowej,
- rozwijamy świadomość i umiejętności pracowników w obszarze cyberbezpieczeństwa,
- monitorujemy procesy realizowane we współpracy z partnerami biznesowymi w zakresie bezpieczeństwa informacji, ciągłości działania oraz bezpieczeństwa łańcucha dostaw.

Zapewniamy naszym klientom i partnerom stabilny, bezpieczny i nieprzerwany dostęp do usług, wyznaczając standardy branżowe w obszarze bezpieczeństwa cyfrowego.

Zintegrowany System Zarządzania obejmuje procesy, procedury, zabezpieczenia oraz zasady i praktyki funkcjonujące w organizacji. Wskazuje osoby i zespoły odpowiedzialne za zapewnienie bezpieczeństwa informacji i ciągłości działania procesów i usług w naszej Spółce.



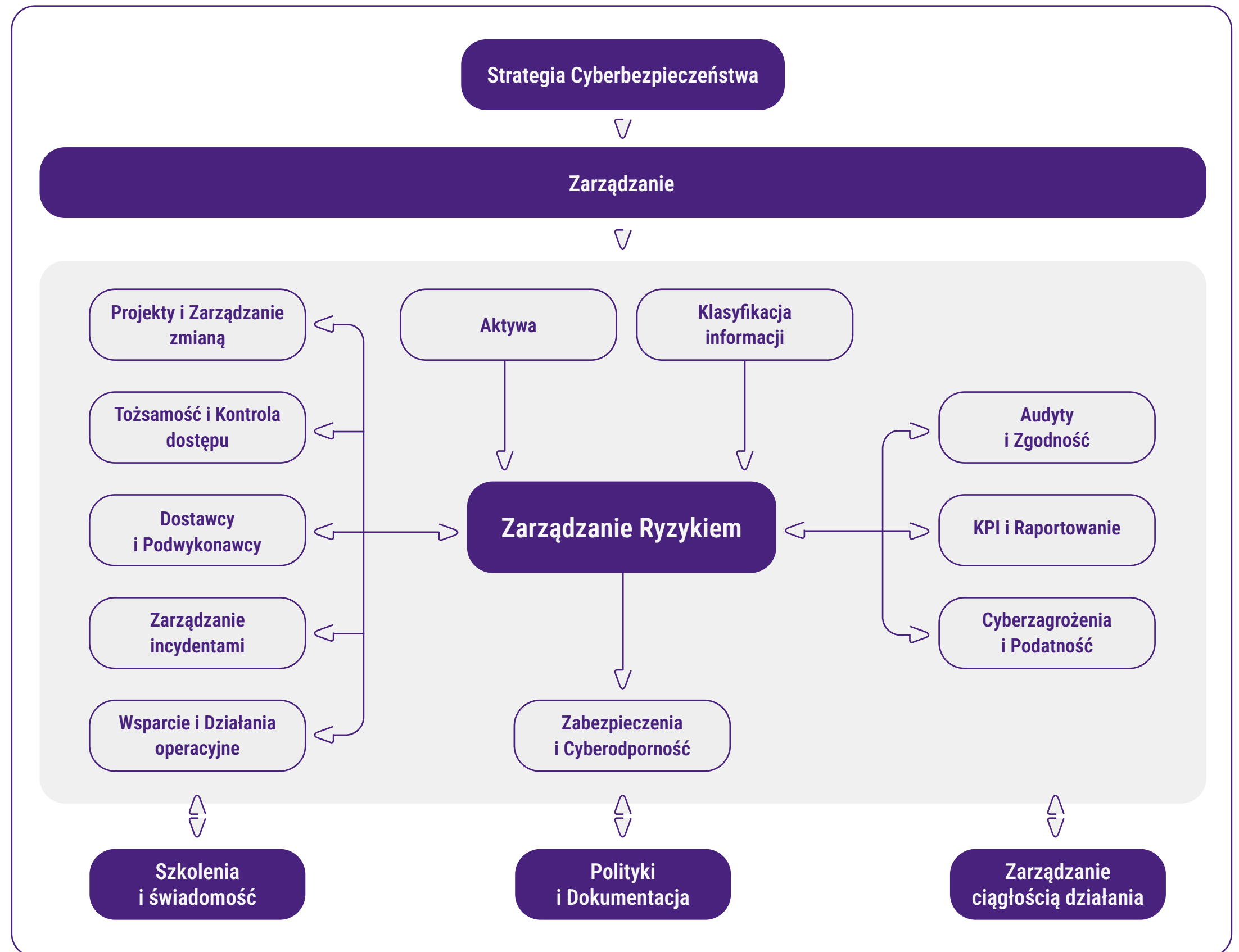
Strategia Cyberbezpieczeństwa

Nasza Strategia koncentruje się na podnoszeniu poziomu operacyjnej odporności cyfrowej na zagrożenia w cyberprzestrzeni, wzmacnianiu ochrony przetwarzanych informacji oraz promowaniu wiedzy i dobrych praktyk w zakresie cyberbezpieczeństwa wśród pracowników, współpracowników i użytkowników usług Play.

Cele te realizujemy poprzez:

- dalszy rozwój Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- zarządzanie ryzykiem, w tym ze strony zewnętrznych dostawców usług z zakresu technologii informacyjno-telekomunikacyjnych (ICT),
- ciągle podnoszenie poziomu odporności naszych systemów teleinformatycznych i sieci,
- zapobieganie incydom i szybkie reagowanie na zdarzenia z obszaru cyberbezpieczeństwa,
- testowanie operacyjnej odporności cyfrowej Play,
- budowanie świadomości i kompetencji w zakresie cyberbezpieczeństwa w oparciu o dedykowane struktury (w tym Security Operation Center) oraz wśród pracowników,
- wymianę informacji pomiędzy podmiotami rynku, właściwymi organami państwowymi i instytucjami unijnymi, tak aby reakcja na cyberzagrożenia była możliwie natychmiastowa.

Przyjęta Strategia tworzy bezpieczne i stabilne fundamenty dla funkcjonowania naszej infrastruktury ICT, a budowana na jej podstawie odporność cyfrowa wspiera realizację naszych długofalowych celów biznesowych.



Zapobieganie i reagowanie na incydenty

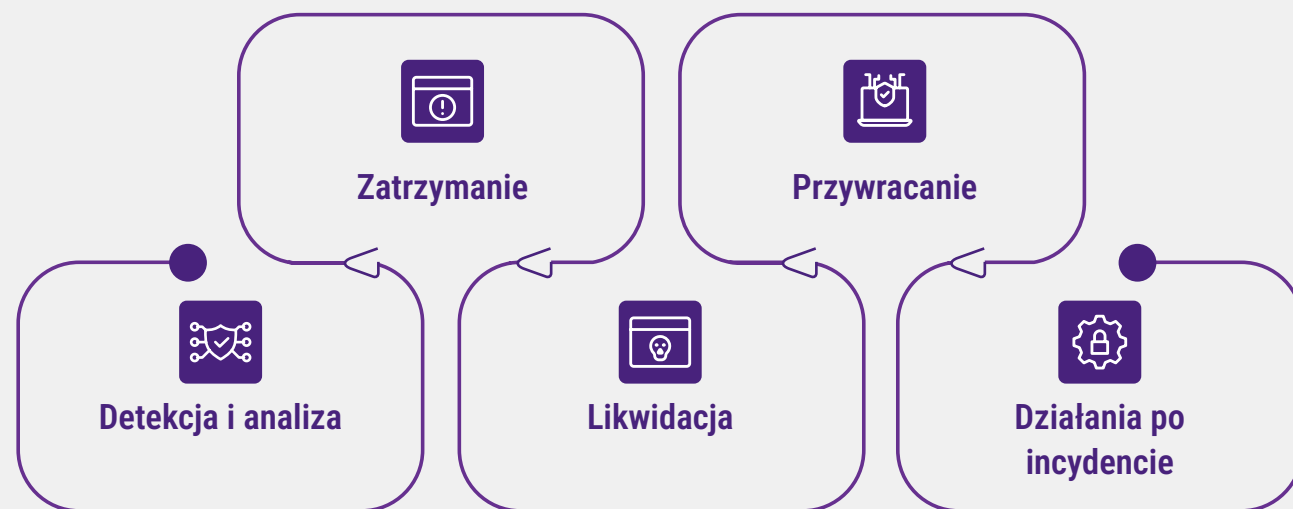
Szybkie i sprawne reagowanie na incydenty – w tym te związane z infrastrukturą ICT – jest jednym z kluczowych priorytetów w obszarze cyberbezpieczeństwa. Proces ten realizujemy zgodnie z procedurą zarządzania incydentami bezpieczeństwa, która precyzyjnie określa role, odpowiedzialności, obowiązki oraz zasady postępowania w przypadku wystąpienia zdarzeń zagrażających bezpieczeństwu.

Prowadzimy rejestr informacji dotyczących wszystkich zidentyfikowanych incydentów ICT i istotnych cyberzagrożeń.

Ma on na celu ograniczenie potencjalnych szkód, zminimalizowanie ryzyka nieautoryzowanego dostępu do systemów lub danych klientów oraz przywrócenie integralności sieci, usług, procesów i systemów teleinformatycznych w uzgodnionym terminie.

Za proces zarządzania incydentami odpowiadają Security Operation Center oraz Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa.

Cykl życia odpowiedzi na incydent obejmuje następujące fazy:



Świadomość i kompetencje

Budowanie bezpiecznego środowiska cyfrowego opiera się na profesjonalnym i przygotowanym merytorycznie personelu. Wdrożenie polityk i procedur, zarządzanie ryzykiem oraz sprawne reagowanie na incydenty wymaga posiadania kompetencji z zakresu cyberbezpieczeństwa wśród wszystkich naszych pracowników.

Dbłość o ich kompetencje wyrażona jest w planie szkoleniowym, który kładzie szczególny nacisk na kwestie związane z bezpieczeństwem i przewiduje zestaw obowiązkowych szkoleń dla całego personelu.

90% pracowników Play wzięło udział w szkoleniu na temat cyberbezpieczeństwa



RODZAJ SZKOLENIA	UCZESTNICY	ZAKRES	CZĘSTOTLIWOŚĆ/WYMOGI
Szkolenia ogólne z bezpieczeństwa	- cały personel - Współpracownicy Spółki (w stosownych przypadkach)	- rozpoznawanie i zgłaszanie cyberzagrożeń - zgłaszanie (cyber)incydentów	- przy rozpoczęciu pracy - okresowo w trakcie zatrudnienia
Szkolenia ze Zintegrowanego Systemu Zarządzania	cały personel	- zarządzanie ryzykiem - System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji - System Zarządzania Ciągłością Działania	obowiązkowy test potwierdzający wiedzę
Szkolenia specjalistyczne	- zespoły odpowiedzialne za cyberbezpieczeństwo - inne wybrane grupy pracowników	- określone procedury i technologie - podnoszenie kompetencji specjalistycznych	w ramach corocznego planu szkoleniowego
Szkolenia dedykowane	pracownicy wymagający dostępu do informacji lub systemów teleinformatycznych	zagadnienia związane z bezpieczeństwem dostępu	obowiązek ukończenia szkolenia przed uzyskaniem dostępu
Aktualizacja szkoleń	wszyscy uczestnicy wskazanych szkoleń	aktualizacja treści w zakresie bezpieczeństwa	okresowo, zgodnie z wewnętrznymi zasadami



Strategia Operacyjnej Odporności Cyfrowej

Bezpieczeństwo naszych produktów jako fundament działalności wszystkich pracowników spółki zostało zawarte w Strategii Operacyjnej Odporności Cyfrowej, która w pięciu filarach wyraża naszą filozofię budowania odpowiedzialnych i bezpiecznych produktów i usług.

Zależy nam

Chcemy aby nasze systemy i dane były zabezpieczone przed atakami hackerskimi dlatego stale uczymy się i jesteśmy czujni.

Na kliencie

Klient i jego dane to nasz priorytet w kwestii bezpieczeństwa. Staramy się wyprzedzić możliwe zagrożenia, a jeśli nam się nie uda, to wyciągamy wnioski na przyszłość.

Na marce

Chronimy markę dlatego oferujemy godne zaufania usługi i produkty, dostosowane do aktualnych przepisów.

Byciu PRO

Dbanie o bezpieczeństwo zaczyna się już na etapie pomysłu biznesowego, a kończy na gotowym produkcie.

I efektach

Analizujemy ryzyko zwracając uwagę na koszty aby nasze środki bezpieczeństwa były efektywne, ale i opłacalne.

Etyczne aspekty działalności

Kodeks postępowania

W naszej pracy opieramy się na wartościach i zasadach kształtujących kulturę organizacyjną Play. Powiązanie działań z etyką nie ogranicza się do sfery deklaracji – to konkretna strategia przekładająca się na funkcjonowanie firmy na każdym poziomie. Jesteśmy przekonani, że decyzje podejmowane z poczuciem odpowiedzialności i transparentność wzmacniają naszą pozycję rynkową, budują zaufanie interesariuszy i umożliwiają zrównoważony rozwój.

Zestaw kluczowych zasad i norm postępowania zawarliśmy w **Kodeksie Postępowania Grupy P4**. Dokument ten określa filary takie jak uczciwość, przejrzystość, szacunek oraz przeciwdziałanie nadużyciom. Stanowi fundament kultury organizacyjnej, a jednocześnie punkt odniesienia w sytuacjach wymagających jasnych i etycznych rozstrzygnięć.

Wartości ujęte w Kodeksie Postępowania stanowią podstawę naszej działalności operacyjnej, finansowej, społecznej i środowiskowej. Promujemy je zarówno wewnątrz organizacji, jak i w relacjach zewnętrznych – z klientami, dostawcami i partnerami biznesowymi. Podobne zasady obowiązują również w całej Grupie iIad i zostały sformalizowane w iIad Group Code of Ethics.

Każdy pracownik – niezależnie od stanowiska – jest zobowiązany do przestrzegania zasad etycznych opisanych w Kodeksie. Tych samych standardów oczekujemy od naszych partnerów i dostawców, którzy zapoznają się z Kodeksem w momencie rozpoczęcia współpracy. Dzięki temu Play postrzegany jest jako firma godna zaufania i szacunku, działająca w sposób transparentny i odpowiedzialny.

W ramach realizacji naszej strategii etycznej wdrożyliśmy m.in.:

- obowiązkowe postanowienia etyczne we wszystkich umowach,
- mapowanie ryzyk związanych z naruszeniem zasad etycznych,
- weryfikację dostawców i partnerów pod kątem zgodności z Kodeksem Postępowania,
- programy szkoleniowe dla wszystkich pracowników.

100% pracowników Play zaznajomionych jest z zasadami i wartościami wyrażonymi w Kodeksie Postępowania

Kodeks Antykorupcyjny Grupy P4

W odpowiedzi na globalne wyzwania i ryzyko korupcji wdrożyliśmy Kodeks Antykorupcyjny Grupy P4.

Jego zapisy są zgodne z postanowieniami Kodeksu Antykorupcyjnego Grupy iIad, co zapewnia spójność działań w całej Grupie. Ten kluczowy dokument określa zasady dotyczące m.in. przyjmowania i wręczania prezentów, relacji z przedstawicielami administracji publicznej, sponsoringu oraz unikania konfliktu interesów. Dzięki temu zarówno nasi pracownicy, jak i partnerzy biznesowi mogą skutecznie ograniczać ryzyko naruszeń prawa oraz dbać o swoją reputację na rynku krajowym i międzynarodowym.

Jedną z fundamentalnych zasad compliance w Play jest „zero tolerancji dla korupcji”.

Znajduje ona zastosowanie we wszystkich obszarach działalności i została jednoznacznie określona zarówno w Kodeksie Postępowania, jak i w Kodeksie Antykorupcyjnym. W ten sposób wysyłamy wyraźny sygnał do wszystkich interesariuszy – pracowników, klientów i partnerów. Nie akceptujemy zachowań korupcyjnych w żadnej formie oraz współpracujemy wyłącznie z podmiotami podzielającymi nasze wartości i gotowymi do stosowania się do przyjętych zasad.

W ramach wdrożenia Kodeksu Antykorupcyjnego wprowadziliśmy m.in.:

- obowiązkowe postanowienia antykorupcyjne we wszystkich umowach,
- system mapowania ryzyk korupcyjnych,
- proces weryfikacji dostawców i partnerów,
- wewnętrzne procedury księgowe i rachunkowe ograniczające możliwość nadużyć,
- programy szkoleniowe dla całego zespołu.



System zgłaszania nieprawidłowości

Jako odpowiedzialny pracodawca, działający w oparciu o najwyższe standardy etyczne i prawne, zapewniamy pracownikom bezpieczne warunki do zgłaszania nieprawidłowości. Zasady i sposoby dokonywania zgłoszeń opisaliśmy w procedurze, która jest dostępna na naszej [stronie internetowej](#). Do dokonywania zgłoszeń wdrożyliśmy platformę PLAY VCO, która umożliwia poufne, a w razie potrzeby również anonimowe zgłoszenia. System został zaprojektowany tak, aby był prosty w obsłudze i zapewniał sygnalistom pełną ochronę.

Każde zgłoszenie jest:

- traktowane poważnie,
- rozpatrywane przez osoby bezstronne, zgodnie z obowiązującymi procedurami,
- objęte poufnością, z gwarancją ochrony tożsamości sygnalisty,
- przyjmowane z możliwością uzyskania informacji zwrotnej o podjętych działaniach.

Uważamy, że skuteczność systemu zgłaszania naruszeń opiera się na zapewnieniu pełnej ochrony sygnalistom. Dzięki temu możemy szybko identyfikować i usuwać ewentualne nieprawidłowości lub nadużycia bez szkody dla reputacji firmy i potrzeby informowania organów zewnętrznych.

Dostęp do kanału [PLAY VCO](#) oraz Procedury dokonywania zgłoszeń jest możliwy przez:



[stronę internetową](#)



internet



Informator Sprzedażowy

Zależy nam, aby nasi pracownicy mieli pełną wiedzę o swoich prawach jako potencjalni sygnaliści. W tym celu przygotowaliśmy specjalne szkolenie z ochrony praw sygnalistów, które pomoże zrozumieć, jak zgłosić nieprawidłowości i jaka ochrona przysługuje sygnalistom w związku z dokonaniem zgłoszeniem. Szkolenie obejmuje także pracowników spółek z Grupy Play, które zdecydowały się na wdrożenie wspólnej procedury dokonywania zgłoszeń.



Solidarni – zaangażowanie społeczne

Przełamujemy bariery w dostępie do technologii – zwłaszcza tam, gdzie liczy się indywidualne wsparcie.

42 Warsaw

Wierzmy, że technologia powinna być dostępna dla wszystkich, niezależnie od wieku, umiejętności lub miejsca zamieszkania, dlatego w 2024 roku wspieraliśmy rozwój kompetencji cyfrowych i dostęp do nowoczesnej edukacji. Jako fundator bezpłatnej akademii programowania 42 Warsaw umożliwiamy młodym ludziom zdobywanie kwalifikacji przyszłości

w innowacyjnym modelu nauczania, opartym na współpracy i samodzielnym rozwiązywaniu problemów. Nasi pracownicy prowadzili warsztaty, organizowali dni otwarte oraz wspierali networking, dzieląc się wiedzą z uczestnikami programu. Miniony rok był dla kampusu szczególny – świętowaliśmy pierwszą rocznicę działalności i zakończyliśmy drugą rekrutację.



„Godzina z technologią”

Odpowiedzialny biznes to m.in. uważność i wrażliwość na codzienne potrzeby zróżnicowanych grup klientów. Dlatego część naszych punktów sprzedaży przekształciliśmy w Salony Obsługi i Sprzedaży – miejsca zaprojektowane z myślą o osobach starszych i mniej zaawansowanych technologicznie. Ciche wnętrza, niskie biurka i wygodne krzesła tworzą komfortowe warunki do rozmowy i poznawania naszych usług, a doświadczeni doradcy pomagają klientom w szybkim i skutecznym rozwiązywaniu problemów – bez konieczności rejestrowania zgłoszeń i czekania na odpowiedź.

W 2024 roku w naszych w Salonach Obsługi i Sprzedaży zorganizowaliśmy warsztaty dla seniorów pod hasłem „Godzina z technologią”, ukierunkowane na wspieranie osób starszych w rozwijaniu umiejętności cyfrowych oraz swobodnym i bezpiecznym korzystaniu ze smartfonów i nowoczesnych usług cyfrowych. Postawiliśmy na indywidualne podejście do kursantów i swobodny wybór przez nich obszarów, w których chcą rozwijać swoją wiedzę i umiejętności.

Wśród osób biorących udział w warsztatach największą popularnością cieszyły się tematy:

- smartfon – pierwsze kroki
- aparat, selfie, filtry
- bezpieczne korzystanie z internetu
- aplikacje, komunikatory, e-mail
- podróżowanie ze smartfonem
- wymiana karty SIM



142

uczestników w różnym wieku



34

spotkania edukacyjne



9

miast w Polsce, w których zorganizowano warsztaty



Zaangażowanie Play w pomoc dla terenów dotkniętych powodzią

Solidarność i zdolność do szybkiego reagowania są dla nas szczególnie ważne w sytuacjach kryzysowych. Gdy w 2024 roku południową Polskę dotknęły intensywne powodzie, natychmiast podjęliśmy wysiłki, aby przywrócić dostęp do usług telekomunikacyjnych, a także aktywnie włączyliśmy się w działania pomocowe zapewniając wsparcie lokalnym społecznościom.

Nasze zespoły techniczne natychmiast ruszyły w teren i dzięki współpracy z lokalnymi władzami, służbami i wojskiem stopniowo przywracaliśmy pełną łączność w dotkniętych regionach. W Dziale Obsługi Klienta wdrożyliśmy specjalne procedury, by indywidualnie i elastycznie wspierać osoby poszkodowane, a klienci Play, służby i wolontariusze z tych obszarów otrzymali darmowy nielimitowany pakiet internetu.

Wsluchając się w potrzeby mieszkańców, Play przeznaczył budżet do 1 mln złotych na pomoc dla mieszkańców zalanych terenów, zakupując najbardziej potrzebne w danym momencie sprzęty: osuszacze i urządzenia grzewcze, jak i materace czy śpiwory.



Wyzwanie Olimpijskie Play

W połowie roku zaprosiliśmy zespół Play do udziału w Olimpiadzie Play – sportowym wyzwaniu drużynowym, które połączyło zdrową rywalizację z pomocą potrzebującym. 17 drużyn i 82 Playersów pokonało łącznie 25 000 kilometrów! Top 10 zespołów wybrało fundację, które otrzymały od Play wsparcie finansowe na realizację swoich celów statutowych. Pokazaliśmy, że jesteśmy CLOSE&CARE, a działając wspólnie możemy zrobić więcej.

Razem możemy więcej – Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy

Po raz kolejny wsparliśmy Wielką Orkiestrę Świątecznej Pomocy – zarówno jako firma, przekazując 100 unikalnych kart SIM na licytację Najbardziej Hojnych Darczyńców, jak i poprzez aktywność naszych pracowników. Wolontariusze Play uczestniczyli w zbiórce środków, a zespół Obsługi Klienta wspierał obsługę aukcji telefonicznych w studiu telewizyjnym podczas finału. Nasi pracownicy wzięli również udział w charytatywnym biegu „Policz się z cukrzycą”, aktywnie kwestowali na ulicach Warszawy i innych miast, a także uruchomili e-skarbonkę, by każdy mógł dorzucić swoją cegiełkę.



PLAY

Wszystkie prawa zastrzeżone

P4 Sp. z o.o.

Październik 2025