



**PLAY**

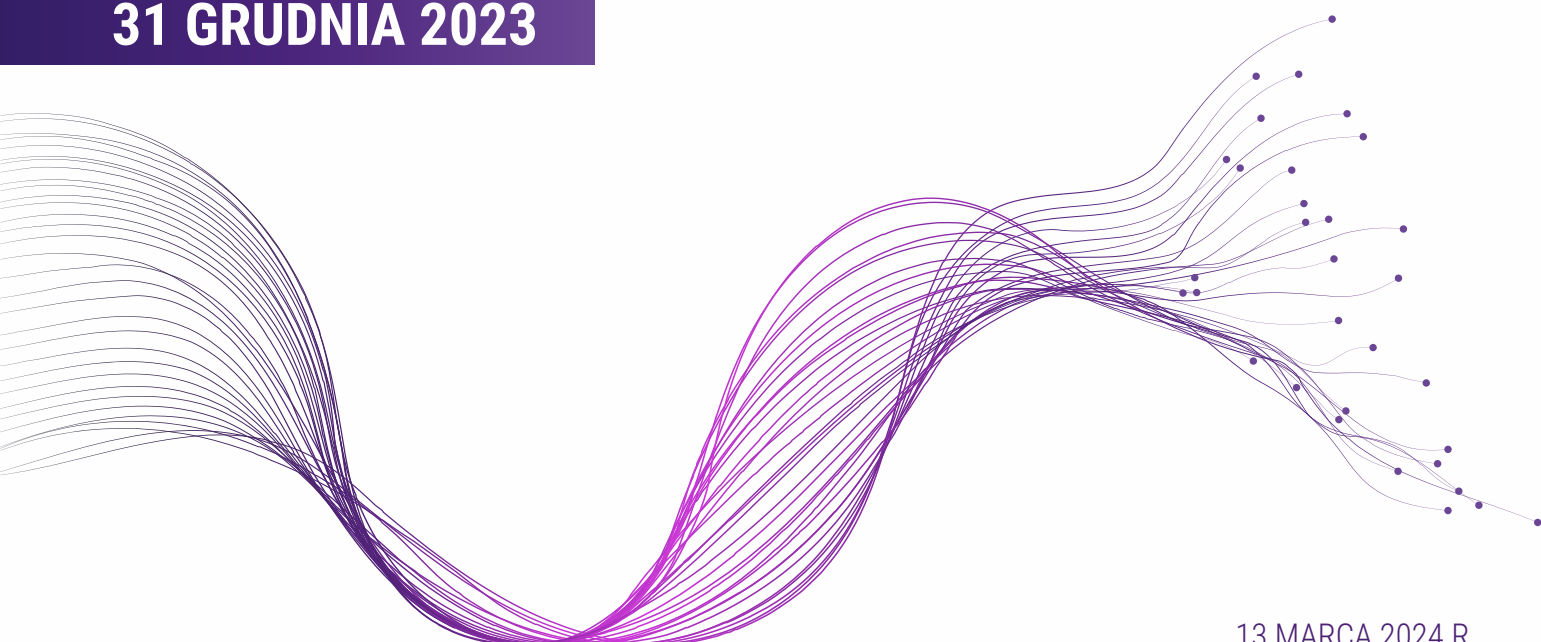
Grupa P4 Sp. z o.o.

# **SPRAWOZDANIE**

na temat informacji  
niefinansowych

ZA ROK ZAKOŃCZONY

**31 GRUDNIA 2023**



13 MARCA 2024 R.

# SPIS TREŚCI

<b>1.</b>	LIST PREZESA .....	3
<b>2.</b>	MODEL BIZNESOWY, ORGANIZACJA I ŁAD KORPORACYJNY .....	4
	2.1 Model biznesowy .....	4
	2.2 Struktura Grupy .....	6
	2.3 Organy spółki .....	7
<b>3.</b>	KLUCZOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI .....	8
<b>4.</b>	RELACJE Z OTOCZENIEM .....	10
<b>5.</b>	POLITYKI STOSOWANE PRZEZ JEDNOSTKĘ W ODNIESIENIU .....	12
	DO ZAGADNIENÍ SPOŁECZNYCH, PRACOWNICZYCH, ŚRODOWISKA NATURALNEGO, POSZANOWANIA PRAW CZŁOWIEKA ORAZ PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI	
	5.1 Odpowiedzialność za środowisko naturalne .....	12
	5.2 Odpowiedzialność społeczna .....	22
	5.3 Etyka biznesu - koncentracja na zwalczaniu korupcji i prawach człowieka ..	31
	5.4 Pozostałe aspekty odpowiedzialności biznesowej Play .....	37
<b>6.</b>	SYSTEM ZARZĄDZANIA RYZYKIEM I CZYNNIKI RYZYKA .....	40
<b>7.</b>	POZOSTAŁE INFORMACJE .....	42
<b>8.</b>	SŁOWNIK WYBRANYCH TERMINÓW .....	45

# List Prezesa

W 2023 roku z sukcesem zrealizowaliśmy cele biznesowe Play, które są nierozzerwalnie związane z naszym zaangażowaniem na rzecz odpowiedzialnego i zrównoważonego rozwoju.

Misją Grupy Iliad, której częścią jest Play, to nie tylko zapewnienie wszystkim dostępu do technologii cyfrowej oraz płynących z niej korzyści, ale także wspieranie przyjaznej dla środowiska i integrującej transformacji cyfrowej. Działalność Play prowadzona jest zgodnie z tymi zasadami. W każdym podejmowanym przez nas działaniu dajemy klientom dostęp do najnowszych technologii i gwarantujemy im wolność wyboru - tak, by mogli bez ograniczeń realizować swoje potrzeby, w sposób jaki preferują.

Idea wolności wyboru, która nam przyświeca, jest siłą napędową innowacji Play. W minionym roku wprowadziliśmy naszą Telewizję Nowej Generacji, której innowacyjna koncepcja, łącząca platformy streamingowe z kanałami linearnymi, jest odpowiedzią na potrzeby widzów w zakresie treści telewizyjnych i wideo. Stale wzbogacamy również naszą ofertę dla klientów, którzy wolą oglądać swoje ulubione programy w tradycyjny sposób - w tym dla naszych starszych klientów.

Wolność wyboru, której zobowiązujemy się strzec, napędza także rozwój gospodarczy Polski, przekładając się na wieloletnie dynamiczne inwestycje w infrastrukturę telekomunikacyjną i przyspieszenie dostępności usług cyfrowych w kraju. Jesteśmy pierwszym operatorem, który udostępnił całą swoją infrastrukturę stacjonarną i udostępnił ją innym firmom. Chcemy wyznaczyć model otwartego dostępu (open reach) jako nowy standard dla rynku, na którym skorzysta całe społeczeństwo, unikając dublowania inwestycji i zwiększając dostęp do szybkiego internetu.

W 2023 r. z powodzeniem wzięliśmy udział w aukcji częstotliwości 5G w paśmie C. Te nowe zasoby znacznie zwiększą przepustowość i prędkość naszej sieci nowej generacji do 1 Gb/s, co będzie miało znaczenie dla użytkowników indywidualnych i biznesowych, niezależnie od tego, gdzie się znajdują - w dużych miastach, małych miasteczkach czy terenach wiejskich. Co więcej, z roku na rok Play jest największym płatnikiem podatku CIT wśród firm ICT, dzięki czemu nasz wkład w rozwój gospodarczy kraju jest jeszcze bardziej namacalny.

Nasze podejście do wolności wyboru rozszerzamy także na inne obszary, przede wszystkim edukację i rozwój kompetencji cyfrowych Polaków. Fundacja Wolność Wyboru, którą Play powołał w 2023 roku, jest partnerem strategicznym kampusu "42 Warsaw" - 48. kampusu globalnej sieci 54 bezpłatnych kampusów kodowania na całym świecie. 42 Warsaw to inicjatywa, która zapewnia wszystkim powyżej 18 roku życia równe szanse rozwoju i sukcesu, niezależnie od pochodzenia, statusu społecznego czy wykształcenia.

Co równie ważne, chcemy zaoferować naszym dzieciom wolność wyboru ich przyszłości. Jako odpowiedzialny i wiodący operator telekomunikacyjny będący częścią międzynarodowej organizacji, zobowiązaliśmy się do odgrywania aktywnej roli w ochronie naszej planety i podjęcia konkretnych kroków w celu zmniejszenia naszego śladu węglowego.

Kolejnym krokiem w kierunku zrównoważonego rozwoju naszej działalności było podpisanie w grudniu 2023 r. długoterminowej umowy zakupu energii elektrycznej (PPA) na dostawę energii słonecznej. Przygotowujemy również dalsze inwestycje i działania, które będą miały pozytywny długoterminowy wpływ na nasze zużycie energii.

Zapraszam do zapoznania się z niniejszym raportem, w którym przedstawiamy nasze stanowisko w istotnych kwestiach dotyczących klimatu, zasobów, środowiska gospodarczego i społecznej ewolucji. Prezentujemy działania, które podejmujemy, aby sprostać globalnym wyzwaniom, przed którymi stoimy jako firma i jako obywatele.

Niech ta lektura zainspiruje Państwa tak bardzo, jak inspirują nas działania, które przedstawiamy w tym raporcie.

Jean Marc Harion, CEO Grupy Play

## 2. MODEL BIZNESOWY, ORGANIZACJA I ŁAD KORPORACYJNY

### 2.1 MODEL BIZNESOWY

Grupa P4 jest częścią francuskiej Grupy Iliad, jednej z największych grup telekomunikacyjnych w Europie. Misją Grupy Iliad jest zapewnienie każdemu dostępu do technologii cyfrowej, dążenie by rewolucja cyfrowa nie pozostawiła nikogo w tyle oraz wspieranie przyjaznej dla środowiska, integrującej i wspierającej rewolucji cyfrowej.

Grupa P4 będąc wiodącym dostawcą usług mobilnych, Internetu stacjonarnego i telewizji cyfrowej w Polsce, oferuje szeroką gamę ofert i pakietów usług zaprojektowanych z myślą o różnych grupach klientów.

Naszym priorytetem jest, aby nasza oferta i usługi charakteryzowały się korzystnym stosunkiem jakości do ceny, cechowały się prostotą, elastycznością i łatwością zrozumienia, jednocześnie zapewniając wysoki poziom obsługi klienta oraz łatwy dostęp do naszych usług za pośrednictwem naszej ogólnopolskiej sieci dystrybucji.

Nasza oferta uwzględnia również kompleksowe rozwiązania ICT, data center, jak i cały szereg rozwiązań dedykowanych dla biznesu.

**11 621**  
stacji bazowych w 2023 r.



Play stale rozwija najnowocześniejszą sieć mobilną w Polsce, na koniec roku 2023 liczącą 11 621 stacji bazowych (w tym 1050 nowych stacji wybudowanych w 2023 r.) i obejmującą swoim zasięgiem blisko 100% populacji Polski, a także sieć stacjonarną, która dociera do ponad 7,5 milionów gospodarstw domowych, zapewniając klientom w Polsce dostęp do najwyższej jakości internetu i wolność wyboru.

Sprzedaż na rzecz klientów realizujemy poprzez nasze salony, ale także za pośrednictwem strony internetowej, telesprzedaży oraz kanału doradców biznesowych. Obsługa klienta koncentruje się na zapewnianiu jak najlepszego doświadczenia naszym klientom oraz wysokiej jakości usług. Prowadzona przez nas obsługa klienta obejmuje pełny cykl życia klienta. Staramy się opierać na naszych kluczowych kompetencjach obsługi klienta, takich jak:

- dostępność,
- kompetencja,
- rozwiązywanie problemów przy pierwszym kontakcie
- oraz interfejs przyjazny dla użytkownika.

Wierząc w siłę różnorodności i chcąc reprezentować wszystkich, których obsługujemy, wyszliśmy naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom klientów, zarówno w zakresie usług mobilnych, stacjonarnego Internetu i telewizji cyfrowej, przekształcając 11 sklepów w Salony Obsługi i Sprzedaży, w których każdy klient może się poczuć dobrze niezależnie od wieku i znajomości technologii.

Przy realizowaniu naszego modelu biznesowego wykorzystujemy:



**zasoby naturalne**  
(częstotliwości i energia),



**zasoby ludzkie**  
(pracownicy i ich wiedza),



**zasoby finansowe**  
(kapitał własny i środki z kredytów),



**zasoby wytworzone**  
(technologia i usługi od naszych dostawców).

Połączenie tych zasobów pozwala nam, poprzez naszą infrastrukturę, sieć sprzedaży i obsługi klienta świadczyć usługi telekomunikacyjne naszym klientom oraz generować zyski, które możemy wykorzystać dla wszystkich interesariuszy - w formie bezpośredniego wynagrodzenia, płaconych podatków oraz ponownych inwestycji w zrównoważony rozwój.

Jednocześnie uznajemy ryzyka związane z ochroną środowiska, społeczeństwem, korupcją i prawami człowieka wynikające z naszej działalności - nasze podejście do ograniczania tych ryzyk i dalszej integracji zrównoważonego rozwoju z naszym modelem biznesowym zostało opisane w punkcie 5 niniejszego Sprawozdania.

## Członkostwo w organizacjach

- Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji
- Krajowa Izba Gospodarcza Informatyki i Telekomunikacji
- Stowarzyszenie Inżynierów Telekomunikacji
- Pracodawcy Rzeczypospolitej Polskiej
- Związek Przedsiębiorców i Pracodawców
- Business Centre Club
- Konfederacja Lewiatan
- Fundacja Digital Poland
- Francusko-Polska Izba Gospodarcza



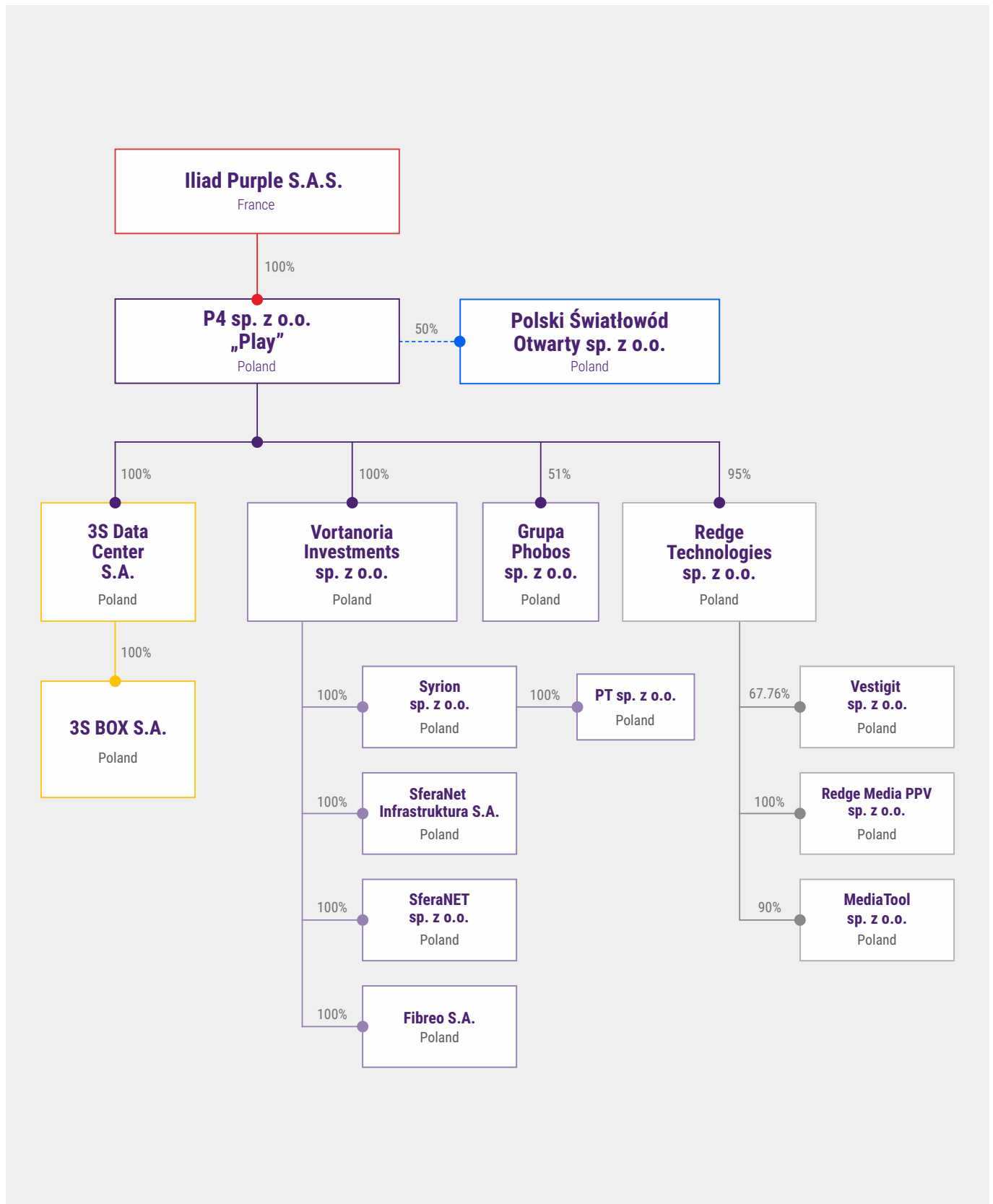
## Nagrody i wyróżnienia w 2023

- Play wyróżnione godłem **Friendly Workplace 2023** i **Nagrodą Specjalną** za nowoczesne standardy w obszarze relacji z pracownikami i promowanie kultury przyjaznego, inkluzywnego miejsca pracy, respektowanie idei work-life balance, a także odpowiednie podejście w kontekście ochrony zdrowia i dobrostanu pracowników
- Play z nagrodą **Inwestor z Bez Granic 2023** przyznaną podczas XV Europejskiego Kongresu Gospodarczego w Katowicach
- Spółka 3S Data Center S.A. (należąca do Grupy P4) zdobyła pierwsze miejsce w tegorocznym konkursie **Best in Cloud** organizowanym przez **Computerworld** dla dostawców najlepszych produktów chmurowych
- Marka Play liderem w kategorii Telekomunikacja w rankingu najbardziej wartościowych marek **Top 200 Forbes** i z 10. miejscem w ogólnej klasyfikacji
- Play uhonorowany nagrodą za **efektywną współpracę z samorządami** na terenie całego kraju podczas gali **Polskiej Agencji Prasowej**
- Nagroda Operatora Roku dla Play od **Lenovo Top Partners Award 2023**

## 2.2 STRUKTURA GRUPY P4

Poniższy wykres przedstawia strukturę Grupy na dzień 31 grudnia 2023 r.

W dniu 1 września 2023 r. nastąpiło formalne połączenie UPC Sp. z o.o. z P4 Sp. z o.o. (dalej zwana "Spółka", "P4", "Play").



## 2.3 ORGANY SPÓŁKI

### Zarząd

Organem zarządzającym P4 jest Zarząd. Zgodnie z Umową Spółki Zarząd Spółki może składać z co najmniej 3 (trzech) członków (w tym Prezesa Zarządu). Członków Zarządu powołuje i odwołuje Zgromadzenie Wspólników Spółki. Członkowie Zarządu Spółki są powoływani na okres wspólnej, pięcioletniej kadencji.

Na dzień 31 grudnia 2023r. w skład Zarządu wchodziło 4 (czworo) członków Zarządu. Obecna kadencja członków Zarządu upłynie z dniem Zgromadzenia Wspólników zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za 2024 rok, tj. w 2025 roku.

### Zespół Zarządzający



### Rada Nadzorcza

W strukturze korporacyjnej Spółki nie funkcjonuje Rada Nadzorcza.

### 3. KLUCZOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI

Oceniając naszą działalność korzystamy z Kluczowych Wskaźników Efektywności (Key Performance Indicators, „KPI”). Zasadniczym czynnikiem wpływającym na nasze przychody jest liczba aktywnych klientów, ich struktura oraz ARPU („Average Revenue Per User” – średni przychód na użytkownika).

Stosowane przez nas KPI wywodzą się z szacunków zarządczych i jako takie nie stanowią części sprawozdań finansowych Grupy P4 ani też jej zapisów rachunkowych. Nie podlegają one rewizji biegłego rewidenta ani innych niezależnych audytorów, konsultantów lub ekspertów.

Sposób, w jaki wykorzystujemy i obliczamy nasze KPI może nie być porównywalny z wykorzystaniem lub obliczaniem podobnie nazwanych miar raportowanych przez inne przedsiębiorstwa w naszej branży, agencje badawcze lub z raportami rynkowymi.

Przy obliczaniu podobnych wskaźników, inne firmy, agencje badawcze lub analitycy rynkowi mogą uwzględniać inne pozycje lub czynniki i stosować pewne szacunki i założenia, których my nie stosujemy do tych wyliczeń. W efekcie, wyliczenia podobnych wskaźników prowadzone przez inne podmioty mogą znacznie różnić się od naszych wyliczeń oraz od wyliczenia naszych wskaźników KPI przy użyciu innych metod.

KPI nie są wielkościami księgowymi, niemniej uważamy, że każda z tych miar oferuje przydatne informacje o atrakcyjności naszych usług oraz o wzorcach korzystania z nich, a także o kosztach pozyskiwania i utrzymywania klientów.

Żaden z KPI nie powinien być rozpatrywany osobno albo jako alternatywny wskaźnik wyników działalności wg MSSF.

## Baza klientów **mobilnych** oraz klientów usług **stacjonarnych** i usług **dla domu**

Liczbę naszych klientów raportujemy wydzielając osobno usługi kontraktowe, przedpłacone i usługi stacjonarne, w ostatnim dniu danego okresu sprawozdawczego.



	OKRES ROCZNY ZAKOŃCZONY	
	31 GRUDNIA 2023	31 GRUDNIA 2022
Aktywni klienci mobilni (w tys.)	13 099	12 763
Klienci kontraktowi	9 381	8 984
Klienci usług przedpłaconych (pre-paid)	3 718	3 779
Zarejestrowani klienci mobilni (w tys.)	16 853	17 044
Klienci usług stacjonarnych i usług dla domu (w tys.)	2 059	1 938



Na dzień 31 grudnia 2023 r. całkowita wielkość naszej bazy aktywnych klientów mobilnych wynosiła ponad **13 mln**, z czego **72%** stanowili klienci kontraktowi.

Baza aktywnych mobilnych klientów kontraktowych wzrosła z 9,0 mln na dzień 31 grudnia 2022 r. do **9,4 mln** na dzień 31 grudnia 2023 r.

W ostatnich latach udało nam się zwiększyć liczbę klientów dzięki konsekwentnym działaniom ukierunkowanym na pozycjonowanie według zasady dobrej jakości za wydane pieniądze, na skuteczne promowanie naszej marki oraz na utrzymanie – naszym zdaniem – najlepszej w naszej kategorii sieci dystrybucji.

## ARPU

ARPU jest szeroko stosowany jako miara efektywności przez innych operatorów sieci telefonii komórkowej i dlatego przyjęliśmy ARPU jako jeden z najważniejszych wskaźników efektywności. Większość przychodów na polskim rynku telefonii komórkowej jest generowana przez klientów kontraktowych.

ARPU jest przede wszystkim napędzany przez poziom zadeklarowanych opłat za plan taryfowy, podczas gdy stawka za minutę (w odniesieniu do ofert głosowych), SMS/MMS lub MB staje się wtórnym kreatorem przychodów.



Całkowita liczba zarejestrowanych klientów mobilnych wynosiła prawie

**17 mln**



Baza klientów usług dla domu wynosiła ponad

**2 mln**

\* na dzień 31 grudnia 2023 r.

Wszystkie wymienione wyżej czynniki są głównie napędzane konkurencją na rynku telekomunikacyjnym.

W dwunastomiesięcznym okresie zakończonym 31 grudnia 2023, nasze ARPU klientów usług mobilnych wynosiło 29,8 PLN, i było o 2% wyższe w porównaniu do analogicznego okresu 2022 r.

w PLN	2023	2022
ARPU klientów usług mobilnych	29,8	29,2

## 4. RELACJE Z OTOCZENIEM

W ramach prowadzonej działalności Grupa P4 prowadzi dialog z interesariuszami w zakresie kwestii mających bieżący wpływ na prowadzoną działalność. Do kluczowych grup interesariuszy zaliczamy klientów, współpracowników, partnerów biznesowych, społeczności lokalne czy regulatorów krajowych.

Stosując różnorodne kanały komunikacji, jak spotkania biznesowe, newslettery elektroniczne czy dedykowane warsztaty Grupa P4 uzyskuje większy wgląd w potrzeby, ale i lepsze zrozumienie perspektywy poszczególnych interesariuszy.

GRUPA	FORMA KOMUNIKACJI	REZULTATY
ORGANY SZCZEBŁA CENTRALNEGO	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Udział w projektach</li> <li>■ Udział w spotkaniach</li> <li>■ Korespondencja</li> </ul>	<p>Udział w pracach nad zakresem kształtu ram prawnych i regulacyjnych mających wpływ na działalność spółki.</p> <p>Realizacja obowiązujących przepisów i zasad etycznych.</p> <p>Dostarczanie rzetelnych informacji.</p>
ORGANY SZCZEBŁA LOKALNEGO	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dedykowane spotkania</li> <li>■ Korespondencja</li> </ul>	<p>W samym 2023 r. odbyło się niemal 100 dedykowanych spotkań na poziomie lokalnym z władzami szczebla lokalnego oraz społecznościami lokalnymi w zakresie prowadzonych procesów inwestycyjnych związanych z rozbudową infrastruktury telekomunikacyjnej.</p>
SPOŁECZNOŚCI LOKALNE	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Organizowane szkolenia</li> <li>■ Portale społecznościowe</li> <li>■ Wydarzenia charytatywne</li> </ul>	<p>Budowanie pozytywnego wizerunku firmy oraz zwiększenia zaufania klientów.</p> <p>Rozumienie i reagowanie na konkretne problemy w danej społeczności.</p>
IZBY I STOWARZYSZENIA BRANŻOWE	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Udział w projektach i spotkaniach w ramach członkostwa</li> <li>■ Udział w konferencjach i wydarzeniach rynkowych</li> <li>■ Spotkania</li> <li>■ Korespondencja</li> </ul>	<p>Kreowanie przyjaznego otoczenia prawno-regulacyjnego dla działalności prowadzonej przez Grupę.</p>
PARTNERZY BIZNESOWI	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spotkania koordynujące ze strategicznymi dostawcami</li> <li>■ Spotkania produktowe z dostawcami</li> <li>■ Otwarte sesje pytań i odpowiedzi przy wdrożeniach nowych modeli współpracy z dostawcami</li> <li>■ Udział w targach i konferencjach branżowych</li> <li>■ Komunikacja wybranych inicjatyw z udziałem przedstawicieli Grupy Iliad</li> </ul>	<p>Budowanie partnerskich relacji z dostawcami, opartych na wzajemnym zaufaniu i wspólnym kreowaniu wartości biznesowych.</p> <p>Monitorowanie rynku dostawców w poszczególnych kategoriach zakupowych.</p> <p>Realizacja procesu wyboru dostawców towarów i usług w oparciu o aktualną wiedzę o dostępnych rozwiązaniach i uwarunkowaniach rynkowych.</p>

GRUPA	FORMA KOMUNIKACJI	REZULTATY
KLIENCI	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Korespondencja</li> <li>■ Komunikacja marketingowa</li> <li>■ Portale społecznościowe</li> <li>■ Kanały obsługi klienta i sprzedaży</li> <li>■ Organizowane warsztaty</li> </ul>	<p>Proaktywne i reaktywne budowanie wizerunku operatora świadczącego nowoczesne usługi najwyższej jakości.</p> <p>Lepsze zrozumienie potrzeb klientów. Edukacja klientów w tematach związanych z prowadzoną przez spółkę działalnością.</p> <p>Pomoc w doborze oferty najbardziej pasującej do potrzeby każdego klienta.</p>
PRACOWNICY	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spotkania bezpośrednie z kadłą zarządzającą</li> <li>■ Badania opinii pracowniczych</li> <li>■ Warsztaty tematyczne</li> <li>■ Szkolenia</li> <li>■ Bazy wiedzy</li> <li>■ Sesje konsultacyjne</li> </ul>	<p>Pozyskiwanie opinii odnośnie doświadczeń we współpracy z pracodawcą poczynając od oceny procesu onboardingu po exit interview.</p> <p>Rozumienie potrzeb i oczekiwań pracowników. Bieżąca komunikacja o najważniejszych wydarzeniach i sprawach w firmie.</p> <p>Budowanie wśród pracowników poczucia zaangażowania w życie firmy.</p>
PRZYSZLI PRACOWNICY	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Komunikacja za pośrednictwem mediów społecznościowych</li> <li>■ Współpraca z uczelniami wyższymi</li> <li>■ Wykłady ekspertów</li> <li>■ Targi pracy</li> <li>■ Dni otwarte</li> </ul>	<p>Wzmacnianie wizerunku marki Grupy P4, jako pracodawcy oferującego atrakcyjną pracę i przyjazne środowisko pracy.</p> <p>Pozyskiwanie informacji o potrzebach i oczekiwaniach kandydatów.</p>
ZWIĄZKI ZAWODOWE	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spotkania</li> <li>■ Korespondencja</li> </ul>	<p>Zapewnienie efektywnej współpracy w obszarach wynikających z indywidualnego prawa pracy i zbiorowego prawa pracy.</p>
INSTYTUCJE FINANSOWE	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Publikacja raportów okresowych</li> <li>■ Dedykowana komunikacja</li> </ul>	<p>Wsparcie bieżącej działalności, ograniczanie ryzyka, które może zagrażać naszemu majątkowi i inwestorom.</p>
MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Komunikaty prasowe</li> <li>■ Komunikacja za pośrednictwem mediów społecznościowych</li> <li>■ Spotkania z mediami</li> <li>■ Konferencje</li> <li>■ Briefingi</li> </ul>	<p>Budowanie pozytywnych relacji z mediami, które mają bezpośredni wpływ na kształtowanie opinii o firmie.</p> <p>Tworzenie narracji oraz dbanie o wizerunek Grupy P4.</p>

## 5. POLITYKI STOSOWANE PRZEZ JEDNOSTKĘ W ODNIESIENIU DO ZAGADNIENÍ SPOŁECZNYCH, PRACOWNICZYCH, ŚRODOWISKA NATURALNEGO, POSZANOWANIA PRAW CZŁOWIEKA ORAZ PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI

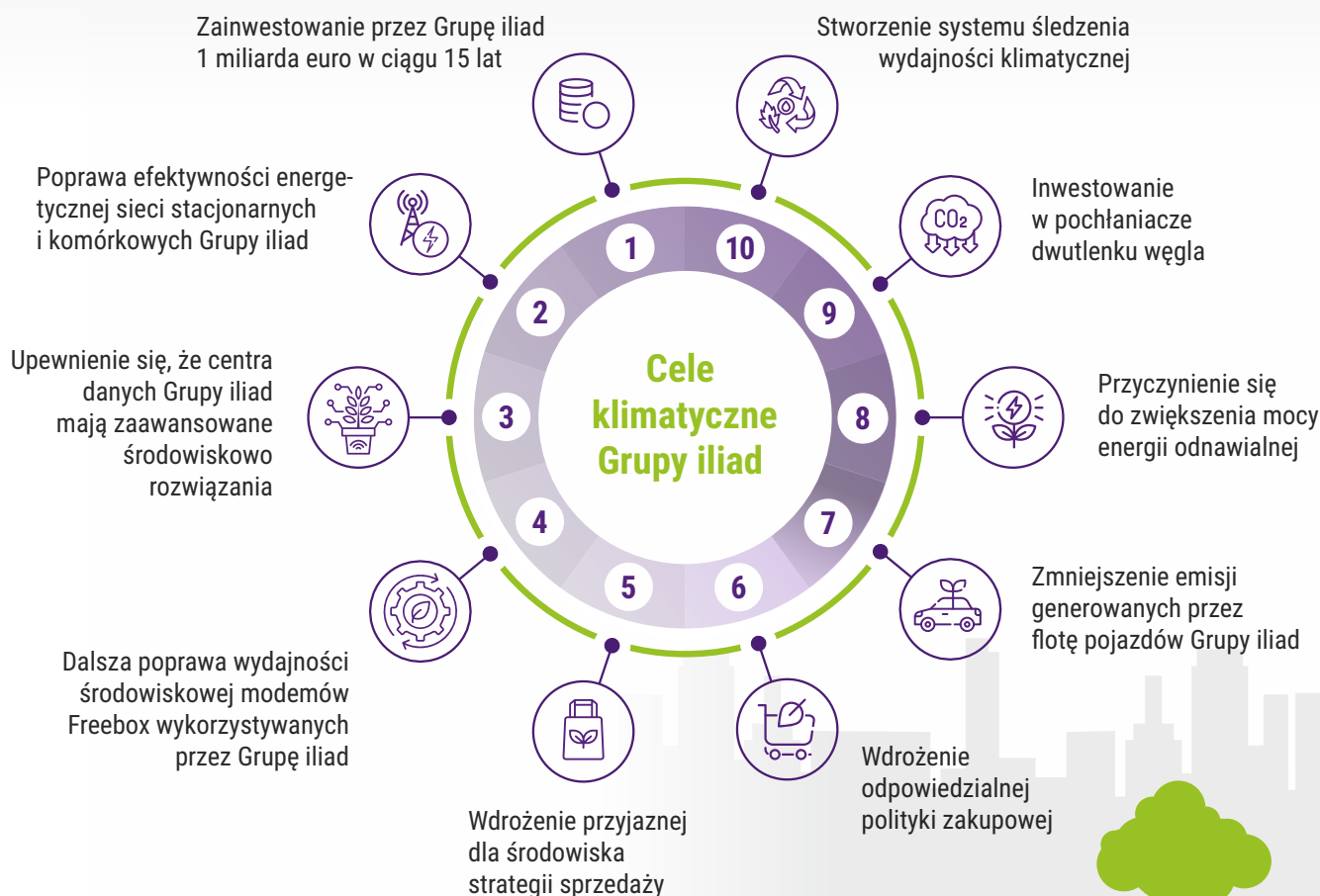
### 5.1 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA ŚRODOWISKO NATURALNE

Grupa P4 wraz z dołączeniem do Grupy iIiad w 2021 roku przystąpiła do realizacji inicjatyw ograniczających wpływ działalności na środowisko naturalne przyjmując wyznaczone przez Grupę iIiad ambitne cele i umieszczając je w swojej długofalowej strategii działania.

Grupa iIiad przystąpiła do programu ONZ Global Compact i jest częścią projektu „Business Ambition for 1,5°C” prowadzonego przez inicjatywę Science Based Targets (SBTi).

W każdym kolejnym roku podejmujemy inicjatywy, mające na celu implementację innowacyjnych rozwiązań sprzyjających ochronie środowiska i skoncentrowanych na minimalizowaniu negatywnego wpływu na zmiany klimatu. Nasze starania skupiają się na obszarach, gdzie identyfikujemy największy potencjał redukcji wpływu na środowisko. Dążymy do skutecznego angażowania się w kluczowe obszary, podejmując konkretne kroki w kierunku osiągnięcia długoterminowego zrównoważonego rozwoju.

Wyznaczone cele klimatyczne Grupy iIiad skupiają się na dziesięciu obszarach:



# Ślad węglowy

Grupa P4 dąży do nieustannego rozwoju, jednocześnie kontrolując swoje bezpośrednie i pośrednie emisje CO<sub>2</sub>.



Naszym celem jest ograniczenie wzrostu emisji zarówno w krótkiej perspektywie, aby był wolniejszy niż dynamika rozwoju Grupy, a w dłuższej perspektywie – znaczna redukcja emisji.

Ostatecznym celem jest osiągnięcie neutralności węglowej do 2035 w przypadku emisji netto bezpośrednio przez nas kontrolowanych.

## PLAY FUTURE FRIENDLY



2035

2050

OSIĄGNIĘCIE **ZEROWEJ EMISJI NETTO** W PRZYPADKU EMISJI **KONTROLOWANYCH PRZEZ PLAY**

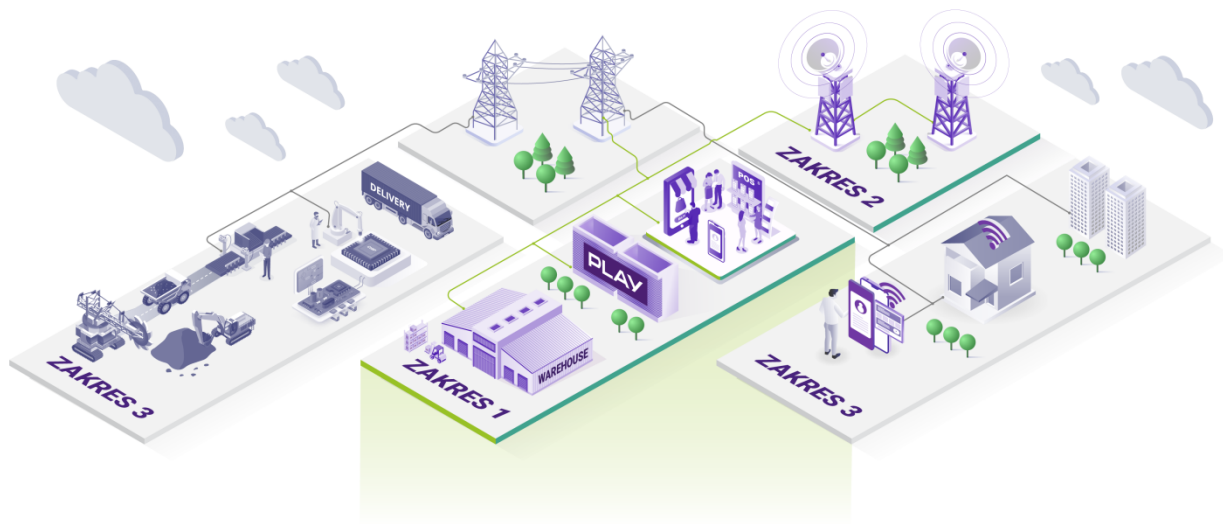
OSIĄGNIĘCIE **ZEROWEJ EMISJI NETTO** W PRZYPADKU EMISJI **NIEKONTROLOWANYCH PRZEZ PLAY**

Poniższa tabela ilustruje roczny ślad węglowy Grupy. Zastosowano w niej metodologię kalkulacji emisji zgodną z Wytocznymi Protokołu GHG (GHG Protocol). Emisje oparte na lokalizacji (local based) kalkulowane są w oparciu o intensywność emisji sieci w miejscach konsumpcji energii.

Metoda rynkowa (market based) uwzględnia emisje związane z elektrycznością skompensowane przez zakupione Gwarancje Pochodzenia „EKOenergy”.

Ślad węglowy Grupy P4 obejmujący emisje w 2023 r. (zakres 1 i 2 Protokołu GHG):

tCO <sub>2</sub> eq	2020	2021	2021	2022	2023
			<small>po przekształceniu i proforma UPC Polska</small>		
Zakres 1	2 569	2 208	2 607	3 740	3 547
Zakres 2 (Location based)	128 550	149 757	174 606	206 162	228 329
Zakres 2 (Market based)	154 708	103 447	133 362	90 257	105 850
<b>Razem 1 + 2 (Location based)</b>	<b>131 119</b>	<b>151 965</b>	<b>177 213</b>	<b>209 902</b>	<b>231 876</b>
<b>Razem 1 + 2 (Market based)</b>	<b>157 277</b>	<b>105 655</b>	<b>135 969</b>	<b>93 997</b>	<b>109 397</b>



## ZAKRES 1

### EMISJE BEZPOŚREDNIE KONTROLOWANE PRZEZ PLAY

np. paliwo spalane przez flotę PLAY, czynniki chłodnicze wykorzystywane przez klimatyzację

## ZAKRES 2

### EMISJE POŚREDNIE KONTROLOWANE PRZEZ PLAY

np. zużycie zakupionej energii elektrycznej przez sieć, biura, magazyny, POSy i data centers

## ZAKRES 3

### EMISJE POŚREDNIE NIEKONTROLOWANE PRZEZ PLAY

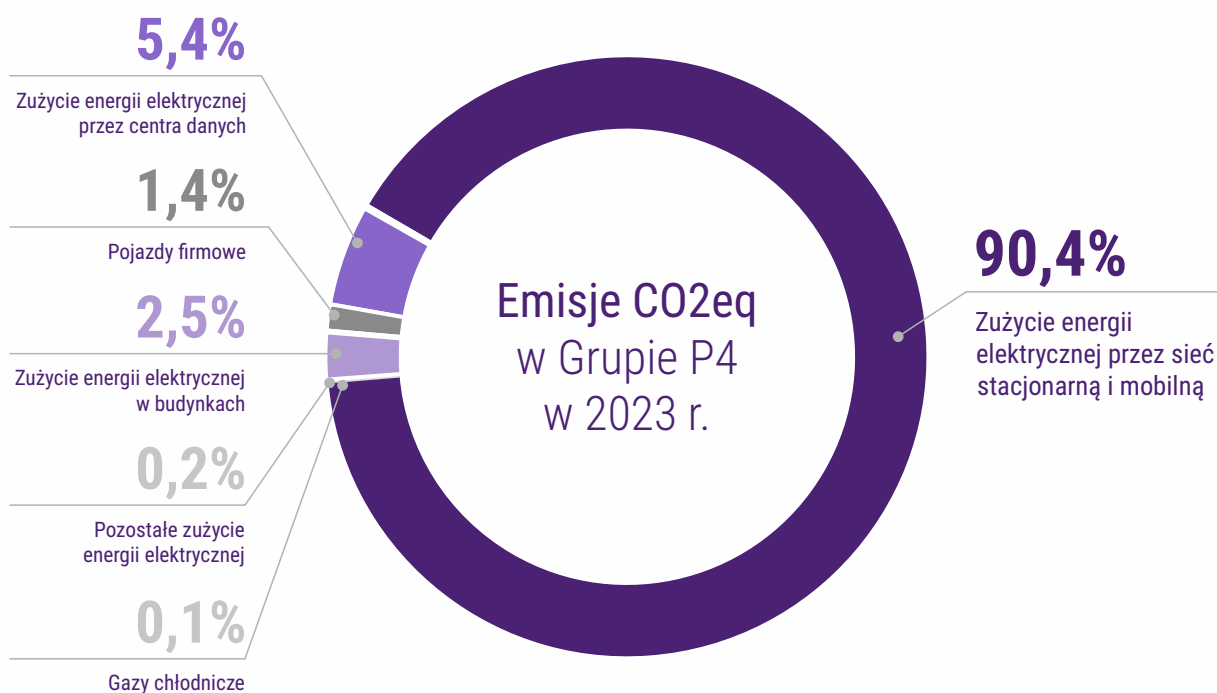
np. łańcuch dostaw czyli zakupione towary i usługi, wykorzystanie produktów przez klientów

Nasz ambitny cel zagwarantowania każdemu wysokiej jakości usług wymaga nieustannej rozbudowy infrastruktury, co w naturalny sposób przekłada się na znaczące ilości emisji CO<sub>2</sub>.

Obszar sieci odpowiada za ponad 90% wszystkich emisji (Zakresy 1 i 2, local based) i dlatego stanowią

priorytet w kontekście redukcji negatywnego wpływu na środowisko.

Dokonywanie właściwych wyborów etycznych i technologicznych jest jedynym sposobem, aby korzyści z cyfryzacji świata nie zostały zniweczone przez szkodliwe skutki ekologiczne.



# Zarządzanie energią

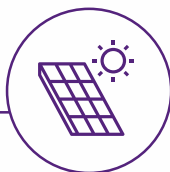
Podobnie jak w roku w roku ubiegłym, P4 zakupiło **Gwarancje Pochodzenia** energii elektrycznej z odnawialnych źródeł energii elektrycznej dla całego wolumenu bezpośredniego zużycia w Grupie P4, realizując tym samym cele grupy w zakresie ograniczenia śladu węglowego.

Rok 2023 był przełomowy w kontekście pozyskania własnych źródeł wytwórczych energii odnawialnej.

---

10 letni, fizyczny Power Purchase Agreement obejmuje dostawy energii elektrycznej z farmy fotowoltaicznej zlokalizowanej w Resku (woj. Zachodniopomorskie).

Poczynając od 2025 farma będzie zasilać P4 34 gigawatogodzinami zielonego prądu rocznie.



Mając na uwadze, że farmy fotowoltaiczne mogą mieć znaczący wpływ na środowisko i otaczające je społeczności, szczególnie dbamy o to, aby wspierane przez nas projekty spełniały rygorystyczne kryteria.

**Nasza farma uzyskała certyfikat EKOenergy** – globalnej organizacji non-profit, która zapewnia, że proces wytwarzania energii elektrycznej spełnia rygorystyczne kryteria zrównoważonego rozwoju.

Dla tak silnie rozwijającej się organizacji jak Grupa P4, 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 szereg działań i inwestycji ograniczających zużycie energii elektrycznej, chociażby takich jak wdrażanie inteligentnego wyłączania zasilaczy stacji bazowych, a także wzmacniaczy w modułach radiowych w czasie, gdy spada zapotrzebowanie na przesyłanie danych. Inwestujemy w rozwiązania dotyczące redukcji mocy biernej na naszych urządzeniach. W kolejnych latach planujemy zidentyfikować jeszcze więcej możliwości oszczędzania zużywanej energii.

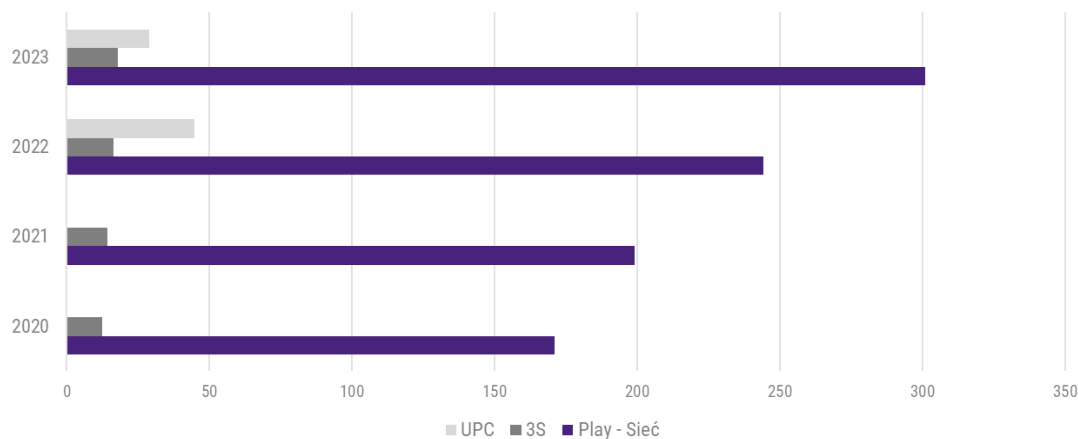
**PLAY**

**NAPĘDZANY ZIELONĄ ENERGIĄ**

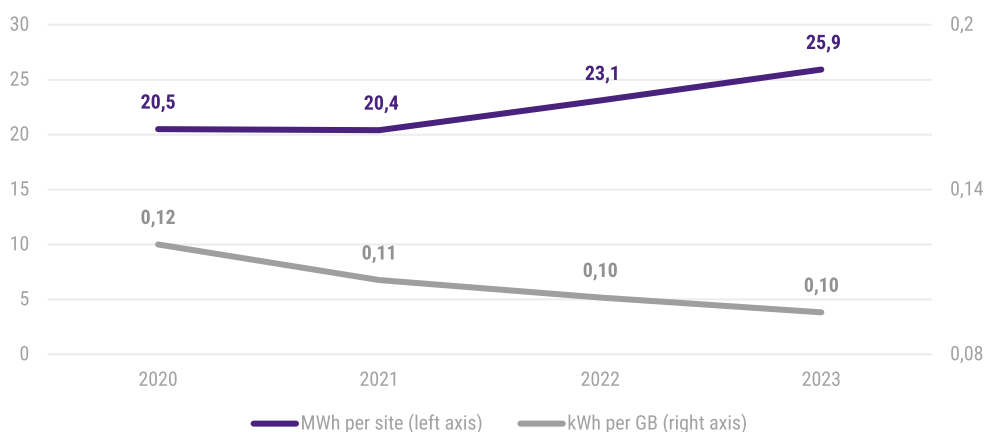




## Zużycie energii elektrycznej (w GWh):



## Zużycie energii elektrycznej na stację bazową i na GB transmisji danych (P4 Sp. z o.o.):



## Sieć telekomunikacyjna

W obszarze sieci o efektywności stacji w Play myślimy już na etapie planowania i wyboru lokalizacji. Dbamy o to, by stacja bazowa obsługiwała ściśle określony obszar, zapewniała najlepszej jakości serwis dla użytkownika oraz była przy tym efektywna energetycznie.

Informacje o konsumpcji energii stacji bazowych oraz poszczególnych modułów są na bieżąco pobierane, monitorowane oraz analizowane. Instalowane są również mierniki fizyczne niezależnego dostawcy, których dane stanowią referencję dla statystyk oraz pozwalają na monitoring poziomu energii biernej. Konfiguracja stacji bazowych jest dostosowywana do typu stacji by zapewnić wysoką efektywność energetyczną w stosunku do ilości przenoszonych danych.

Na nowych stacjach bazowych wykorzystujemy najnowocześniejsze dostępne rozwiązania techniczne. Przykładem są urządzenia obsługujące wiele systemów bądź wiele częstotliwości, systemy o wysokiej sprawności oraz najniższym poborze energii w stosunku do oferowanych możliwości. Dobrą praktyką stosowaną w sieci Play jest wykorzystywanie układów o pasywnym chłodzeniu co w znacznej mierze obniża zużycie energii.



Na istniejących już stacjach w ramach modernizacji wymieniamy urządzenia na nowsze o niższym poborze energii.



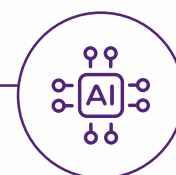
W ramach sieci wykorzystywane są funkcjonalności, które poprzez działanie na wielu płaszczyznach pozwalają w znaczący sposób ograniczyć zużycie energii. **Głównymi obszarami są:**

- utrzymanie układów zasilania w stanie najwyższej sprawności;
- wykorzystanie algorytmów, które analizują w sposób ciągły ilość przesyłanych danych i wygaszają wzmacniacze, jeśli nie ma konieczności wysyłania danych;
- inteligentne zarządzanie zasobami, których dostarczana ilość jest dostosowywana do zapotrzebowania użytkowników i redukowana w czasie niskiego obciążenia sieci.

Bierzemy czynny udział w procesie testów oraz tworzeniu nowych rozwiązań oszczędzających energię przez dostawców.

---

Działania w obszarze oszczędzania energii są wspierane przez narzędzia i algorytmy oparte na sztucznej inteligencji, które zwiększają skuteczność funkcjonalności oraz minimalizują ryzyko odczuwania ich działania przez użytkowników.



## Administracja

W 2023 roku Grupa P4 podjęła kolejne inicjatywy w ramach administrowania naszymi biurami.

- **Zainstalowaliśmy specjalne krany** w biurowych kuchniach, umożliwiające bezpośrednie filtrowanie wody z sieci wodociągowej, zachęcając pracowników do picia tak zwanej "kranówki". Ponadto krany posiadają opcje personalizacji wody (podgrzewanie, gazowanie, ochładzanie), co znacząco wpłynęło na redukcję odpadów opakowaniowych po napojach.
- Na bieżąco prowadzimy **programy recyklingu opakowań**: od makulatury aż po baterie i elektroprzęt.
- Stopniowo przechodzimy w całej grupie na **dokumentację elektroniczną**. Dzięki temu skutecznie redukujemy zapotrzebowanie na papier oraz przestrzeń magazynową związaną z archiwizacją. Faktury, kopie umów czy innych dokumentów są w coraz większej liczbie w formie zdigitalizowanej.
- Nowością w naszym podejściu do edukacji proekologicznej jest projekt **"Przymierzalnia w biurze"**. Pracownicy mogą przynieść odzież, która może znaleźć nowych właścicieli wśród koleżanek i kolegów z pracy.
- Skutecznie **redukujemy ślad środowiskowy** używanych opakowań w ramach Grupy P4, wielokrotnie wykorzystując te same materiały stosowane do wysyłki.
- Standardem w naszych biurach jest wykorzystywanie **drewnianych lub papierowych wyrobów jednorazowego użytku**. Na pierwszym miejscu stawiane są rozwiązania **wielorazowe**.



# Zarządzanie **nieruchomościami**

W zakresie nieruchomości, najważniejszym celem Grupy P4 jest lokalizacja naszych pracowników w nowoczesnych i energooszczędnych budynkach, które zapewniają najwyższą klasę efektywności.

Nasze biura zlokalizowane są w dobrze skomunikowanej okolicy, umożliwiającej dojazd komunikacją miejską, rowerem, hulajnogą.

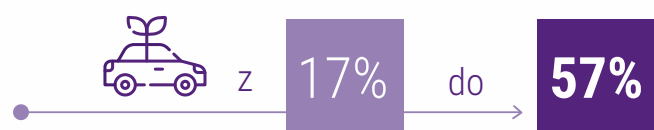


Aby zapewnić jak najbardziej efektywne wykorzystanie powierzchni na bieżąco analizujemy nasz portfel nieruchomości oraz sposób w jaki korzystamy z przestrzeni w naszych biurach. Odpowiadamy tym samym na potrzeby naszych pracowników, a jednocześnie efektywnie gospodarujemy wynajętą powierzchnią.

## Flota **samochodowa**

Jako Grupa P4 dbamy o to aby nasza flota aut była nowoczesna i ekologiczna. Zwiększamy ilość aut hybrydowych (HEV) aby zredukować emisję CO<sub>2</sub> o przynajmniej kilkanaście procent rok do roku. Duży nacisk kładziemy też na edukację i wdrażanie programów promujących ekologiczną jazdę.

W spółce P4 w 2023 roku zwiększyliśmy udział **aut hybrydowych**



dzięki czemu średnia emisja CO<sub>2</sub> generowana przez auto służbowe spadła o



Na bieżąco współpracujemy z zarządcami budynków w zakresie optymalizacji zużycia energii elektrycznej w częściach wspólnych, ogrzewania i chłodzenia powierzchni.

Dostosowujemy przestrzeń biurową i pomieszczenia socjalne do aktualnych standardów i potrzeb pracowników.

Dodatkowo udostępniamy naszym pracownikom nowoczesne narzędzia służące optymalizacji miejsc pracy w biurach (aplikacje do rezerwacji biurek). Zapewniamy także drugie życie wyposażeniu naszych biur poprzez sprzedaż mebli i sprzętu naszym pracownikom w atrakcyjnych cenach, dzięki czemu zmniejszamy zakres utylizowanych sprzętów.

W celu **ograniczenia zużycia paliwa** wprowadziliśmy:

- **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 kwartalne** dla użytkowników aut służbowych wyposażonych w systemy GPS z nagrodami;
- **limit przejazdów** na jazdy prywatne dla użytkowników aut narzędziowych;
- **ograniczenie** maksymalnej emisji nowych aut.

# Gospodarka odpadami

Grupa P4 ma opracowaną **procedurę dotyczącą kwestii gospodarki odpadami**, która odzwierciedla zobowiązania wynikające z przepisów prawa. Procedura obejmuje procesy rejestracji, zbierania, utylizacji i raportowania dotyczące gospodarki odpadami opakowań, baterii, sprzętu elektrycznego i elektronicznego w poszczególnych działach Play (Administracja, Sprzedaż, Sieć), a także obowiązki dotyczące informowania klientów o udogodnieniach w kwestii utylizacji urządzeń klienckich dostarczonych przez Grupę.

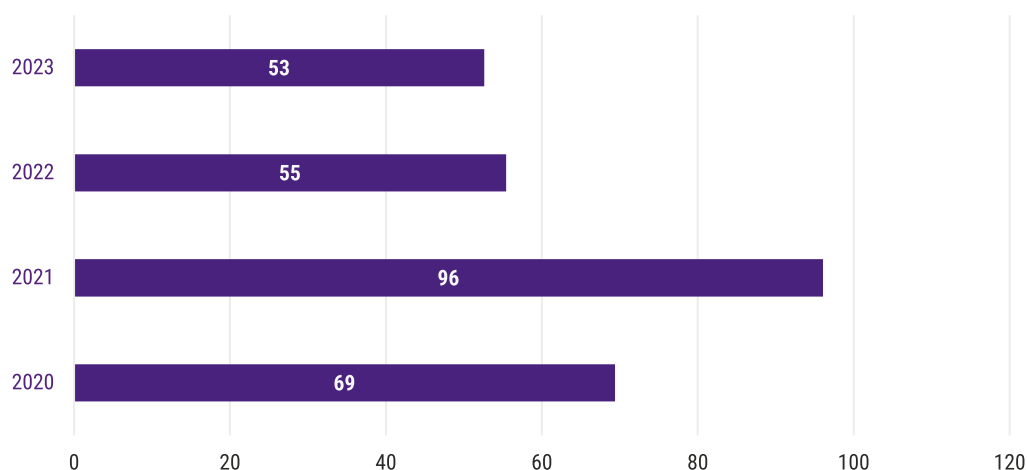
## Wymogi dotyczące postępowania z odpadami elektrycznymi i elektronicznymi:

Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym („Ustawa WEEE”) określa pewne obowiązki spółek wprowadzających na polski rynek urządzenia elektryczne i elektroniczne. Obowiązki te obejmują wymóg organizacji i finansowania (i) odbioru zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego z punktów zbiórki, oraz (ii) przetwarzania odpadów elektronicznych. Obowiązek ten można wypełniać poprzez zawarcie umowy z organizacją odzysku sprzętu elektrycznego i elektronicznego, która wykonuje powyższe obowiązki za spółkę. Niemniej jednak spółka cały czas ponosi odpowiedzialność za wykonywanie tych obowiązków.

Ustawa z dnia 13 czerwca 2013 r. o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi określa poziomy odzysku i recyklingu odpadów opakowaniowych. Wymagany od spółek poziom odzysku odpadów opakowaniowych wynosi 70% z papieru, 40% z opakowań sztucznych i 22% z drewna. Nieosiągnięcie minimalnego poziomu odzysku lub recyklingu odpadów opakowaniowych w danym roku uruchamia obowiązek uiszczenia opłaty produktowej. Ponieważ telefony i akcesoria są sprzedawane w opakowaniach kartonowych (a dostarczane np. na paletach), wyżej opisane obowiązki w zakresie odzysku i recyklingu odpadów opakowaniowych mają bezpośrednie zastosowanie do naszej działalności.

Ustawa o bateriach i akumulatorach (z dnia 24 kwietnia 2009 r.) nakreśla pewne obowiązki dotyczące wprowadzania na rynek i recyklingu baterii i akumulatorów. Spółki w Polsce są zobligowane do zorganizowania i sfinansowania zbierania, przetwarzania, recyklingu i unieszkodliwiania zużytych baterii i akumulatorów. Obowiązki te mogą być realizowane poprzez podpisanie umów dotyczących zbiórki i przetwarzania zużytych przenośnych baterii i akumulatorów. Obowiązujący minimalny poziom zbiórki to 45%. Ponadto spółka musi być wpisana do właściwej ewidencji.

Recykling odpadów elektrycznych i elektronicznych (w t dla P4 Sp. z o.o.):



Dodatkowo, sprzedawca detaliczny, którego powierzchnia handlowa przekracza 25m<sup>2</sup> ma obowiązek odbierania od swoich klientów zużytych przenośnych baterii i akumulatorów bez jakichkolwiek opłat i przekazywania zebranych baterii i akumulatorów do podmiotu odpowiedzialnego za odbiór takich odpadów.

Ponieważ sprzedajemy telefony, baterie i akcesoria, postanowienia Ustawy WEEE oraz innych wyżej wymienionych aktów mają zastosowanie do naszej działalności i mamy obowiązek uzyskania poziomu zbierania na poziomie 65%. Nieosiągnięcie tych poziomów uruchamia obowiązek uiszczenia opłaty produktowej.

## Logistyka

W Play utrzymujemy zainicjowane w 2022 roku zmiany w opakowaniach wykorzystywanych w logistyce, oparte na opracowanym planie **zmian w pięciu krokach**:

- 1. Zdefiniowaliśmy opakowania i ich elementy**, które możemy wymienić najszybciej lub które mają największy wpływ na środowisko.
- 2. Less Waste:** wykorzystujemy maksymalnie zbiorcze opakowania telefonów i ich wypełniacze z dostaw produktów przyjmowanych na stan magazynu do dystrybucji B2B, dając im tzw. „drugie życie”.
- 3. Dopasowanie opakowań:** pudełka używane w e-commerce zostały zmienione na formaty bardziej dopasowane do wysyłanych urządzeń, co zwiększa efektywność transportu.
- 4. Mniej Plastik:** w przesyłkach e-commerce całkowicie wyeliminowaliśmy plastik, zastępując go na przykład foliową przylgę papierową kopertą. Zastąpiliśmy również foliowy wypełniacz papierowym. Pudełka e-commerce produkowane są w 2/3 z czystej makulatury, co czyni opakowanie bardziej ekologicznym, a zewnętrzna warstwa tektury z papieru kraftowego zapewnia atrakcyjny wygląd.

W celu spełnienia obowiązków nakładanych na nas przez powyższe akty prawne, zawarliśmy umowy z organizacjami zajmującymi się zbiórką odpadów (Biosystem Elektrorecykling Organizacja Odzysku Sprzętu Elektrycznego i Elektronicznego S.A. oraz Biosystem Organizacja Odzysku Opakowań S.A.).

Każdego roku osiągnęliśmy ustawowe poziomy odzysku oraz wskaźnik recyklingu dla telefonów komórkowych.



Wyeliminowaliśmy również folię stretch do pakowania przesyłek o niestandardowych rozmiarach, zastępując ją tekturowymi pudełkami o regulowanej wysokości. Pozwoliło to na zmniejszenie liczby formatów i lepsze dopasowanie opakowania do produktów.

- 5. Recykling:** zmieniliśmy taśmę pakową z plastiku na papierową, ułatwiając tym samym sortowanie i recykling opakowań przez klientów. Pozostałą i niewykorzystaną tekturę sortujemy na makulaturę z wykorzystaniem prasokontenera, co zmniejszyło częstotliwość potrzebnych podjazdów przez naszego odbiorcę ograniczając ślad węglowy.

We współpracy z naszymi przewoźnikami w 2023 roku zaprzestaliśmy zabezpieczania folią przesyłek wydawanych kurierowi na nośnikach paletowych, dzięki rotacyjnemu wykorzystaniu tzw. **Rollkontenerów**.

Dzięki projektowi „Paperless”, którego celem jest zmniejszenie zużycia papieru w zamówieniach e-commerce, udało nam się osiągnąć znaczące rezultaty.

Od 2021 roku zredukowaliśmy wykorzystanie papieru o

45%



# Ochrona przed **polami elektromagnetycznymi** („PEM”)

Kwestie związane z ochroną przed polami elektromagnetycznymi (PEM) uregulowane są w ustawie z dnia 27 kwietnia 2001 r. Prawo ochrony środowiska i aktach wykonawczych do niej. Zgodnie z obowiązującymi przepisami ochrona przed polami elektromagnetycznymi polega na zapewnieniu jak najlepszego stanu środowiska poprzez m.in. utrzymywanie poziomów pól elektromagnetycznych poniżej dopuszczalnych poziomów lub co najmniej na tym poziomie.

Dopuszczalne poziomy pól elektromagnetycznych w środowisku dla miejsc dostępnych dla ludności określone są aktualnie w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 17 grudnia 2019 r. w sprawie dopuszczalnych poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku. Przyjęte w tym akcie wartości dla poszczególnych zakresów częstotliwości oparte są natomiast o zalecenie Rady Europejskiej 1999/519/EC oraz wytyczne ICNIRP (Międzynarodowa Komisja ds. Ochrony przed Promieniowaniem Niejonizującym) z 1998 r., ponownie zrewidowane w 2020 r., mają zatem charakter międzynarodowy, odpowiadający aktualnemu stanowi wiedzy i nauki w tym zakresie.

---

Play, jako prowadzący instalację emitującą pole elektromagnetyczne, realizuje spoczywające na nim obowiązki wynikające z przepisów ustawy Prawo ochrony środowiska polegające m.in. na wykonaniu pomiarów poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku bezpośrednio przed rozpoczęciem użytkowania instalacji oraz każdorazowo w przypadku zmiany warunków pracy instalacji, o ile zmiany te mogą mieć wpływ na zmianę poziomów pól elektromagnetycznych, których źródłem jest instalacja.

---

Pomiary takie, zgodnie z obowiązującymi przepisami, realizowane są przez akredytowane laboratorium w rozumieniu ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności.

Metodyka prowadzenia takich pomiarów określona jest natomiast przede wszystkim w rozporządzeniu Ministra Klimatu z dnia 17 lutego 2020 r. w sprawie sposobów sprawdzania dotrzymania dopuszczalnych poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku.

Ponadto, zgodnie z obowiązującymi przepisami, Play dokonuje zgłoszeń prowadzonych instalacji organowi ochrony środowiska, których jednym z elementów jest sprawozdanie z wykonanych pomiarów poziomów pól elektromagnetycznych. Od lipca 2021 r. w Polsce działa również publiczna baza danych SI2PEM.gov.pl, która umożliwia każdemu dostęp do informacji o poziomach PEM wynikających z pomiarów wykonanych w otoczeniu stacji bazowych, a także – jako dodatkowe narzędzie - mapy symulacji rozkładu PEM na terenie Polski.

W bazie znajdują się już (dane ze stycznia 2024 r.) informacje z ponad 1 miliona punktów pomiarowych na terenie całego kraju, które jednoznacznie potwierdzają że limity natężenia PEM dla stacji bazowych (także tych prowadzonych przez Play) są nie tylko przestrzegane, ale rzeczywiste pomiary pokazują, że wykorzystywany jest jedynie niewielki procent dopuszczalnej maksymalnej wartości wynikającej z rozporządzenia Ministra Zdrowia.

W ramach prowadzonych procesów inwestycyjnych, prócz realizacji obowiązków o charakterze stricte ustawowym, prowadzimy także działania o charakterze informacyjno – edukacyjnym, przekazując m.in. w ramach spotkań z organami samorządu terytorialnego oraz ze społecznościami lokalnymi informacje na temat wynikających z przepisów restrykcyjnych obowiązków związanych z ochroną przed polami elektromagnetycznymi, obowiązujących aktualnie norm PEM i ich międzynarodowych źródeł czy możliwości dostępu do tego rodzaju informacji w ramach powszechnie dostępnych narzędzi (np. SI2PEM).

Jesteśmy również zaangażowani w działania o charakterze informacyjno – edukacyjnym z tego zakresu prowadzone przez branżowe izby gospodarcze, których jest uczestnikiem.

# Ośrodki **centrów danych**

W ramach działalności 3S Data Center (spółki z Grupy P4), będącego właścicielem kilku nowoczesnych ośrodków centrum danych w Polsce, a także dostawcą kompleksowych rozwiązań chmurowych dla biznesu, zmniejszenia wpływu własnej działalności na generowanie śladu węglowego realizowane jest głównie poprzez korzystanie z energooszczędnego sprzętu.

W większości obiektów zainstalowane są systemy klimatyzacji wykorzystujące freecooling (temperaturę zewnętrzną). Sprzęt UPS jest wybierany pod kątem wydajności i zużycia energii w całym cyklu życia. 3S Data Center posiada własne mikroinstalacje fotowoltaiczne w obiektach centrów danych, pozwalające na zużycie energii na miejscu, dzięki czemu mniej energii jest pobierane z sieci energetycznej.

## 5.2 ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPOŁECZNA

Grupa Play przeszła w ostatnich dwóch latach duże zmiany. Dotyczą one, między innymi, przejęcia firmy UPC oraz formalnego połączenia z firmą 3S i UPC. W ramach Grupy Play, znalazły się nowe spółki, do zespołu dołączyła duża grupa nowych pracowników tworząc nową strukturę funkcjonalną.

W celu budowania jednolitej kultury j organizacji oraz **ONE TEAM**, wartości Grupy zostały na nowo określone i w 2023 roku skupialiśmy się na działaniach budujących świadomość zarówno wartości jak też konkretnych zachowań do nich przypisanych, co ważne zachowania zostały wypracowane wspólnie z menedżerami i Role Modelami w firmie.

Od 2023 wartości zostały dodane jako jeden z elementów procesu oceny rocznej. Jednym z celów strategicznych dla Grupy Play jest budowanie ONE TEAM w oparciu o wartości firmowe. Kluczową rolę odgrywa w tym kadra menedżerska dlatego też w roku 2022, zostały wdrożone w firmie cykliczne spotkania o charakterze strategicznym z TOP 100 liderami, których ideą jest, między innymi, wspieranie tworzenia jednej kultury organizacyjnej Grupy po połączeniu Spółek.

Działania te zostały wpisane w stały kalendarz wewnętrznych działań Grupy. W ramach budowania ONET TEAM, ExCom i Dyrektorzy regularnie spotykają się na Line Managers Call, podczas których omawiane są bieżące wyniki firmy i najważniejsze działania na kolejny miesiąc.

### AKTUALNE WARTOŚCI DLA GRUPY PLAY TO:

CLEAR

CLOSE&CARE

CAN DO

PASSION  
FOR BETTER

JOY



## Struktura zatrudnienia na koniec 2023 r.:

### P4:

	ZATRUDNIENIE	ŚREDNI WIEK	ŚREDNI STAŻ (W LATACH)	UDZIAŁ KOBIET	UDZIAŁ MĘŻCZYŹN	OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE	ABSENCJA
<b>2023</b>	4002	37	8	42%	58%	50	5,92%
<b>2022</b>	2881	36	7	43%	57%	23	5,2%
<b>2021</b>	2473	35	7	48%	52%	21	5,0%
<b>2020</b>	2547	35	7	47%	53%	22	5,2%

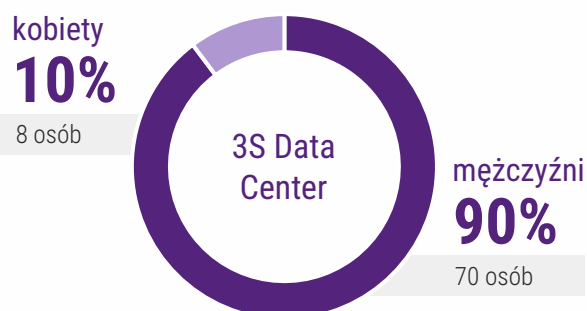
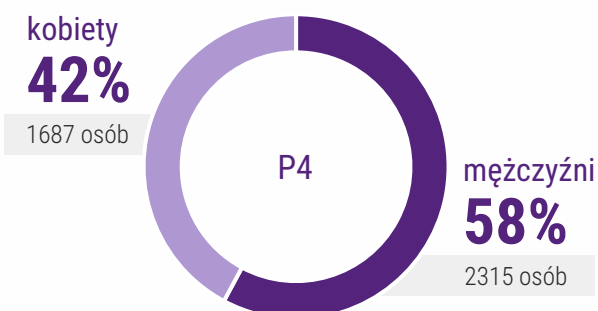
### 3S Data Center:

(3S Box SA nie ma pracowników)

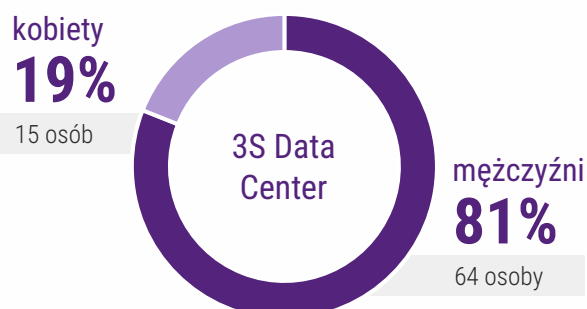
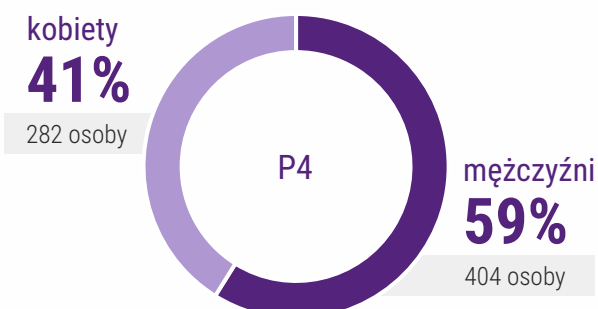
	ZATRUDNIENIE	ŚREDNI WIEK	ŚREDNI STAŻ (W LATACH)	UDZIAŁ KOBIET	UDZIAŁ MĘŻCZYŹN	OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE	ABSENCJA
<b>2023</b>	78	38	6	10%	90%	0	2,61%
<b>2022</b>	78	38	5,3	8,97%	91,03%	0	
<b>2021</b>	274	39	7	26%	74%	1	2,28%
<b>2020</b>	249	38,8	5,7	28,20%	71,80%	1	2,64%

W pozostałych spółkach Grupy P4, niewymienionych powyżej, na koniec 2023 r. łączne zatrudnienie wyniosło 349 pracowników.

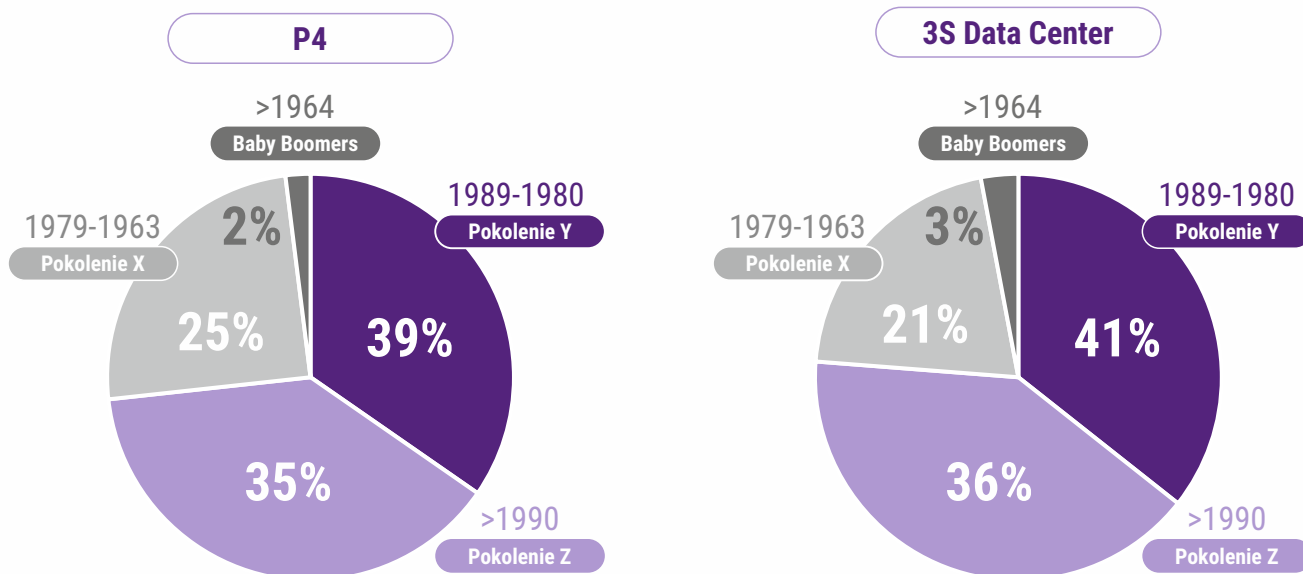
## Liczba pracowników zatrudnionych w 2023 r.:



## Pracownicy nowozatrudnieni w 2023 r.:



Podział zatrudnionych pracowników według wieku:



W Grupie P4 funkcjonuje związek zawodowy Organizacja Międzyzakładowa NSZZ "Solidarność RAZEM W PLAY".

Związek zawodowy reprezentowany jest przez komisję zakładową składającą się z 8 pracowników spółki, w tym 3 osobowy zarząd. Organizacja Międzyzakładowa NSZZ Solidarność „Razem w PLAY” liczy 247 członków.

## Rekrutacja i wynagrodzenia

Spółki w ramach Grupy Play realizują następujące zasady w procesie rekrutacji:

- ✓ **Proces rekrutacji** prowadzony jest na każde wolne stanowisko w organizacji.
- ✓ Organizacja promuje **rekrutację wewnętrzną**, dlatego niemal każda rekrutacja jest dostępna dla kandydatów wewnętrznych.
- ✓ Wszystkie stanowiska w Spółkach są klasyfikowane zgodnie z **rynkową metodologią porównawczą** oferowaną przez wiodące firmy w tej dziedzinie.
- ✓ **Polityka wynagrodzeń** opiera się na zasadzie, że wynagrodzenie musi być zgodne z medianą rynkową.
- ✓ Raz w roku zamawiany jest **niezależny raport rynkowy** na temat wynagrodzeń. Celem tego jest zapewnienie zgodności naszej polityki wynagrodzeń z trendami rynkowymi i podjęcie decyzji o ewentualnych korektach.



# Rozwój pracowników

Grupa kładzie duży nacisk na szkolenia i rozwój, aby zapewnić naszym klientom jak najlepsze doświadczenia. Raporty rynkowe dają nam wskazówki, o jakie umiejętności powinniśmy zadbać jako pracodawca, aby nasi pracownicy odnajdywali się w zmieniającej rzeczywistości. W naszych szkoleniach przekazujemy kompetencje, które są niezbędne, aby podążać za strategią i zmianami w firmie, ale również za potrzebami zgłaszanymi przez pracowników.

Wspieramy rozwój tzw. kompetencji przyszłości, czyli umiejętności, które zapewnią zarówno efektywność funkcjonowania firmy, jak też motywację i zaangażowanie pracowników. Stawiamy też na praktyczną naukę i wykorzystanie umiejętności w miejscu pracy – ucząc się od innych, w ramach projektów i zadań.

## Różnorodne formy rozwoju oferowane pracownikom:

- 1.** Powiązanie rozwoju kompetencji z rozwojem kariery zawodowej oraz oferowanie awansów pionowych i poziomych.
- 2.** Szkolenia i rozwój kompetencji specjalistycznych (np. kursy językowe, dofinansowanie kształcenia indywidualnego).
- 3.** Zagwarantowanie zróżnicowania i otwartości procesu rozwoju kompetencji – umożliwienie pracownikom, aby bezpośrednio i samodzielnie zgłaszali się na szkolenia na podstawie swoich indywidualnych potrzeb.
- 4.** Przypisanie partnera biznesowego z działu kadr oraz HR Biznes Partnerów dla każdego obszaru/regionu/kanału sprzedaży.
- 5.** Realizacja 50% szkoleń przez ekspertów i trenerów wewnętrznych.
- 6.** Oferta szkoleń blended-learning dostępną dla wszystkich pracowników.

- 7.** Dedykowane programy szkoleń dla menedżerów i specjalistów, rozwijające wybrane obszary umiejętności (np. z umiejętności z obszaru IT, umiejętności analityczne, zarządzanie projektami).
- 8.** Oferowanie zróżnicowanych form rozwijania wiedzy i kompetencji, z naciskiem na formy digital i online umożliwiające elastyczny, kompaktowy dostęp i sposób pozyskania.

## DZIAŁANIA ROZWOJOWE SKUPIAJĄ SIĘ NA GŁÓWNYCH OBSZARACH TEMATYCZNYCH:



Sprzedaż



Zarządzanie zespołem



Umiejętności związane z rozwiązywaniem problemów



Umiejętności związane z zarządzaniem sobą i rozwojem osobistym



Technologia i jej rozwijanie



Praca i współpraca z ludźmi

W ofercie rozwojowej stosujemy różnorodność form:

- szkolenia online,
- szkolenia tradycyjne,
- warsztaty i treningi,
- webinary.

Działania rozwojowe opieramy na angażujących i atrakcyjnych metodach pracy, którymi są między innymi:

- gry szkoleniowe,
- debaty i dyskusje,
- case study,
- symulacje,
- storytelling.

Wybrane działania na ścieżce rozwoju pracownika w organizacji:

**ONBOARDING** czyli wdrożenie do organizacji, szczególnie w obszarze Sprzedaży:

Stosujemy hybrydową formułę szkolenia, które oparte jest o ćwiczenia i treningi, dzięki którym w praktyczny sposób pracownicy pozyskują najważniejsze umiejętności. Nowych Konsultantów wspieramy również po okresie wdrożenia – zapraszamy ich na doszkalające warsztaty sprzedażowe. Proces wdrożenia wspierany jest ścieżką szkoleniową w systemie szkoleniowym oraz instrukcją wdrożenia dla Kierowników.

### **AKADEMIA TECHNOLOGII**

Oferujemy pracownikom udział w wydarzeniu o charakterze konferencji hybrydowej, organizowanej we współpracy z partnerami technologicznymi. W ramach konferencji tematy merytoryczne prezentowane są przez ekspertów wewnętrznych w obszarach: sprzedaży, techniki czy marketingu.

Dodatkowo, partnerzy technologiczni mają okazję do zaprezentowania nowinek i sprzętu, który jest lub będzie niebawem dostępny w ofercie firmy.

### **SKILL&PLAY** czyli ścieżka reskillingu

Nasz program reskillingowy to intensywny kurs dedykowany dla obszaru Obsługi Klienta. Dajemy możliwość zdobycia i doskonalenia umiejętności, które pracownik będzie mógł wykorzystać w przyszłości lub w swojej obecnej pracy.

Dostępne są dwie ścieżki rozwoju:

**SKILL&PLAY kurs na IT** – to możliwość rozwoju umiejętności przydatnych w pracy w obszarze testów i wsparcia procesów IT.

**SKILL&PLAY kurs na analitykę** – to możliwość rozwoju umiejętności przydatnych w pracy w obszarze marketingu, analityki HR i finansów.

W 2023 roku w programie reskillingowym naukę rozpoczęło 18 Playersów.

## Świadczenia pracownicze i równowaga między życiem zawodowym i prywatnym

Grupa Play zapewnia następujące świadczenia pracownicze:

- opieka medyczna;
- ubezpieczenie na życie;
- karta sportowa uprawniająca do dostępu do obiektów sportowych na terenie całej Polski;
- kafeeteria benefitowa z dostępem do różnych zniżek i ofert;
- bony świąteczne dla pracowników i ich dzieci (z funduszu ZFS);
- świadczenia społeczne, np. dofinansowanie z funduszu ZFS letnich i zimowych obozów wypoczynkowych dla dzieci;
- możliwość uczestniczenia w 11 sekcjach sportowych dofinansowywanych z ZFS w ramach Spółek;
- refundacja zakupu okularów korekcyjnych
- usługi i produkty Play w ramach oferty pracowniczej;
- dodatkowy dzień urlopu na badania profilaktyczne;
- dodatkowy dzień urlopu z okazji urodzin, jeżeli pracownik na koniec roku ma nie więcej niż 4 dni niewykorzystanego urlopu (motywowanie do odpoczynku) .

Spółki w ramach Grupy P4 posiadają Fundusz Socjalny i wypłacają środki na niektóre świadczenia pracownicze (takie jak: karty Multisport, imprezy pracownicze, sekcje sportowe, obozy na ferie zimowe), a także bezzwrotne dotacje socjalne dla pracowników w trudnych warunkach osobistych i rodzinnych oraz dotowanie rekreacji pracowników.

Zasady dotyczące ZFŚS zawarte są w zasadach funkcjonowania Funduszu Społecznego oraz zasadach podziału funduszy. Decyzje o dystrybucji funduszy podejmuje Komisja ds. Funduszu Społecznego, w tym 2 przedstawiciele pracodawcy oraz 5 przedstawiciele pracowników z różnych działów w firmie.

## Wydarzenia tematyczne dla pracowników

Zachęcanie do dbania o zdrowie fizyczne i psychiczne jest wpisane w naszą misję dobrostanu, dlatego umożliwiamy pracownikom Play przeprowadzanie różnorodnych badań i akcji zdrowotnych w miejscu pracy i poszerzania wiedzy na temat zdrowia.



Dodatkowo oferujemy wsparcie za pośrednictwem platformy Mindgram do szerokich zasobów, a nawet czatów One2One ze specjalistami w zakresie zdrowia psychicznego. Prowadzimy w tym celu także intensywne działania komunikacyjne, zachęcające do uczestnictwa w tych akcjach.

Ponadto, w 2023 roku wdrożyliśmy rozwiązanie umożliwiające rodzicom niepełnosprawnych dzieci, którzy dowożą je na zajęcia i do szkół samochodem, losowanie priorytetowych miejsc parkingowych na firmowym parkingu w biurze głównym w Warszawie.

### W ROKU 2023 WŚRÓD DZIAŁAŃ PROMUJĄCYCH ZDROWIE ODBYŁY SIĘ AKCJE DOTYCZĄCE:

- **Zdrowie kobiet** - webinar plus możliwość wykonania cytologii IWO.
- **Badanie oczu** – w związku z pracą przy komputerze w kierunku „suchego oka”.
- **Badanie znamion skórnych.**
- **Szczepienia przeciw grypie.**
- **Badania poziomu cukru i cholesterolu**, indywidualne konsultacje z dietetykiem oraz webinar na temat profilaktyki chorób cywilizacyjnych.
- **Bezpieczeństwo rodziny** - w siedzibie Play odbyło się wewnętrzne wydarzenie promujące bezpieczeństwo na poziomie rodzinnym z wykorzystaniem nowej technologii.
- **Home Week** – akcja promująca znajomość usług Play wśród pracowników, zapoznanie ich z konkretnymi rozwiązaniami oraz umożliwienie spotkania z dostawcami. Formuła online i offline.

# Bezpieczeństwo i higiena pracy

Ze względu na charakter prowadzonej działalności, Grupa P4 przywiązuje szczególną wagę do ograniczania następujących **ryzyk związanych z wykonawstwem robót budowlanych**:

## NARUSZENIE OBIEKTU W TRAKCIE BUDOWY ALBO UTRZYMANIA LOKALIZACJI

- Wykwalifikowani i wyszkoleni podwykonawcy
- Zabezpieczenie lokalizacji przed nieupoważnionym dostępem i kradzieżami
- Roczne wstępne przeglądy lokalizacji oraz pogłębione przeglądy raz na 5 lat przełożonych o zbyt szybkiej jeździe

## UPADEK PRACOWNIKA Z WYSOKOŚCI

- Specjalistyczne badania medyczne przy pracy na wysokościach
- Szkolenia wysokościowe
- Zabezpieczenia przeciwupadkowe na masztach i wieżach
- Sprzęt ochrony osobistej



## PRZEBYWANIE W ZASIĘGU PÓL ELEKTROMAGNETYCZNYCH

- Pomiary natężenia pól na obiektach przez akredytowane laboratoria
- Znakowanie stref elektromagnetycznych na lokalizacjach
- Specjalistyczne badania medyczne dla pracowników
- Szkolenia z pracy w zasięgu pól elektromagnetycznych

## WYPADKI SAMOCHODOWE

- Specjalistyczne badania dla kierowców
- Dodatkowe szkolenia z bezpiecznej jazdy dla użytkowników samochodów służbowych
- Organizowanie strefy symulacji wypadku: dachowanie, zderzenie, przeciążenie pojazdu
- Monitorowanie prędkości poruszania się samochodów służbowych poprzez system do zarządzania flotą z użyciem GPS, informowanie przełożonych o zbyt szybkiej jeździe

Dodatkowo Grupa wykonuje następujące działania, które **zmniejszają ryzyka w dziedzinie BHP**:

Wszystkie umowy z podwykonawcami o pracę na wysokościach zawierają postanowienia dotyczące minimalnych wymagań BHP, tj. badań lekarskich, szkoleń BHP i odpowiednich środków ochrony osobistej.



W celu kontroli dostępu do stacji bazowych wydajemy tymczasowe roczne karty wejściowe, które muszą być regularnie odnawiane. Dodatkowo dokonujemy niezapowiedzianych kontroli czy pracownicy podwykonawców posiadają odpowiednie przeszkolenie i badania medyczne.



Przeprowadzamy wyrywkowe inspekcje w celu upewnienia się, że wszyscy pracownicy techniczni przestrzegają obowiązujących przepisów.



Pracownicy wykonujący szczególnie niebezpieczne prace na wysokościach przechodzą co roku dodatkowe szkolenia specjalistyczne.



## PROGRAM PLAY HEROS

W Play zorganizowaliśmy program, w ramach którego pracownicy uczestniczą w **certyfikowanym kursie pierwszej pomocy**. W kursie w zakresie najwyższego możliwego stopnia przeszkolenia w zakresie ratownictwa biorą udział wybrani pracownicy odpowiedzialni za pierwszą pomoc i ewakuację. Szkolenia przygotowywane są dla dwóch grup - recertyfikacyjnej i nowicjuszy. Program jest doskonałą platformą wymiany doświadczeń po podjętych działaniach ratowniczych, uczy wypracowania automatycznych odruchów w trakcie prowadzonych ćwiczeń czy zawodów.

Kurs Kwalifikowanej Pierwszej Pomocy ukończyło **33 pracowników** P4.

## AKADEMIA BEZPIECZNEJ I EKOLOGICZNEJ JAZDY

Celem realizowanych treningów oragnizowanych przez Play w ramach Akademii Bezpiecznej i Ekologicznej Jazdy, jest **doskonalenie jazdy** w sposób bezpieczny i ekologiczny.

W ćwiczeniach umiejętności reagowania na sytuacje awaryjne na drodze wzięło udział w 2023 r. aż **90 pracowników**.

Na terenie biur zachowywane są odpowiednie standardy higieniczno-sanitarne.

Grupa w ramach Spółek zapewnia:

- **maseczki ochronne** (dostępne w recepcji lub w innym wskazanym miejscu w Biurze),
- **rękawiczki** (dostępne w recepcji lub w innym wskazanym miejscu w Biurze),
- **termometry** (dostępne w recepcji, w administracji na 3 piętrze i/lub w innych miejscach wskazanych w Biurze),
- **płyny/żele antybakteryjne** dostępne w wyznaczonych miejscach w Biurze,
- **pomieszczenie pierwszej pomocy** dla potrzebujących wskazane w każdym z Biur, w uzasadnionych przypadkach zapewnia
- **testy** dla pracowników.

Działania, środki prewencyjne, obowiązki są modyfikowane i dostosowywane do aktualnej sytuacji epidemiologicznej i obowiązujących wymagań prawnych.

## Szkolenia przeprowadzone w P4 oraz 3S Data Center:



NAZWA SZKOLENIA	ILOŚĆ PRZESZKOLONYCH PRACOWNIKÓW W ROKU 2023
Szkolenie wstępne	575
Szkolenie okresowe dla Kadry Kierowniczej	372
Szkolenie okresowe dla pracowników administracyjno-biurowych	1776
Szkolenie okresowe dla pracowników inżynierjno - technicznych	116
Szkolenie okresowe dla pracowników na stanowiskach robotniczych	53
Szkolenie z pracy na wysokości	118
Szkolenie SEP (praca z prądem)	76
Szkolenie z kwalifikowanej pierwszej pomocy	33
Szkolenie z bezpiecznej jazdy	90
Szkolenie na wózki widłowe	10

## Zdarzenia wypadkowe:

- Ilość wypadków przy pracy w spółce P4 – 10 (wypadki lekkie)
- Ilość wypadków w drodze do pracy w spółce P4 – 14
- W 3S Data Center zdarzenia wypadkowe nie zostały odnotowane w 2023 r.

W 2023 zostało zaktualizowanych i wdrożonych:



## Zaangażowanie społeczne

Nasze działania w ramach odpowiedzialności społecznej realizujemy dzięki zaangażowaniu naszych pracowników i wsparciu różnych organizacji branżowych czy pozarządowych. Zaangażowaliśmy pracowników w różnego rodzaju akcje, które wnoszą do społeczności wartości zgodne z naszą wartością Close&Care:

**Play, jako partner strategiczny, odegrał kluczową rolę w otwarciu kampusu 42 Warsaw** w październiku 2023, wnosząc znaczący wkład w rozwój nowatorskiej edukacji IT w Polsce. Do tej pory, dzięki współpracy z Play, kampus zorganizował dwa stacjonarne nabory, przyciągając łącznie 301 uczestniczek i uczestników (w 1. etapie selekcji online uczestniczyły 1954 osoby). Pracownicy Play zaangażowali się również w przygotowanie merytorycznych meet-upów, dzieląc się swo-ją wiedzą i doświadczeniem z uczestnikami procesu selekcji. Wsparcie Play dla kampusu 42 Warsaw będzie kontynuowane i rozwijane wielo-torowo, obejmując zarówno mentoring, dodatkowe projekty, jak i oferowanie odpłatnych staży, co zapewnia realne perspektywy rozwoju i zatrudnienia dla studentek i studentów kampusu.

**Play jest od lat partnerem Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy** - największej akcji charytatywnej w Polsce, w którą pracownicy Play angażują się jako wolontariusze oraz biorą udział w charytatywnym biegu WOŚP „Policz się z cukrzycą”. W roku 2023 do biegu charytatywnego i zbierania funduszy do puszek, w dniu 31. Finału, na ulicach Warszawy zgłosiło się 60 pracowników wraz z rodzinami.

**Pracownicy Play zostali mentorami w programie mentoringowym dla uchodźczyń z Ukrainy we współpracy z organizacją Tent** (Tent Partnership for Refugees).

Prowadzą oni indywidualne sesje wsparcia dla Mentee (od listopada 2023 do kwietnia 2024), pomagając im rozwijać umiejętności potrzebne na polskim rynku pracy. Mentee z pomocą Mentora wyznaczają cele zawodowe, tworzą profesjonalne CV lub profile LinkedIn oraz budują wartościowe kontakty zawodowe. Do programu w roli Mentorów zgłosiło się 15 pracowników Play. Są to osoby reprezentujące różne działy biznesowe i różne stanowiska.

W ramach **Godziny z technologią dla seniorów** w Salonach Obsługi Klienta Play w Warszawie, Katowicach i Sosnowcu zorganizowaliśmy warsztaty "Godzina z technologią", podczas których rozmawialiśmy o tym, jak mądrze korzystać ze smartfona, gdzie szukać wiedzy i rozrywki w Internecie oraz jak bezpiecznie korzystać z Internetu, niezależnie od wieku i znajomości technologii. Akcja ma na celu przybliżenie technologii starszym klientom.

Eksperci Play dzielą się swoją wiedzą ze studentami kampusu 42 z zakresu technologii, ale nie tylko – jak w praktyce w biznesie ich rozwiązania, mają przełożenie na konkretne projekty. Pierwsze wykłady były zorganizowane na jesieni 2023 i w porozumieniu z kampusem 42 w Warszawie. Współpraca ta będzie kontynuowana.

Wzięliśmy ponadto udział w **biegu OnkoRun**, w którym za każdy kilometr przekazywane były pieniądze na cele onkologiczne.

W październiku prawie 50 pracowników Play wzięło udział w akcji **remontu Oddziału Chorób Skóry** w Szpitalu Onkologicznym w Warszawie.

W grudniu 2023 r. pracownicy Play w zamian za niespodziankowe upominki świąteczne przekazali fundusze na **„Szlachetną Paczkę”** – jednej z największych i znanych świątecznych akcji charytatywnych.



### ETYCZNE PODEJŚCIE



P4 działa od wielu lat według

**NAJWYŻSZYCH STANDARDÓW ETYCZNYCH.**



Zobowiązujemy zarząd oraz naszych pracowników do przestrzegania

**NAJWYŻSZYCH STANDARDÓW MORALNYCH.**



Współpracujemy z klientami i partnerami biznesowymi, którzy

**PODZIELAJĄ NASZE WARTOŚCI.**



### WYMOGI PRAWA

Główną zasadą stosowaną przez P4 jest poszanowanie i przestrzeganie wymogów prawa.

W związku z powyższym, działanie zgodnie z prawem oraz ochrona praw człowieka i podstawowych swobód stanowią priorytety Spółki przy prowadzeniu działalności gospodarczej.



### KODEKS POSTĘPOWANIA

Najważniejsze zasady stosowane przez Spółkę oraz zobowiązania Spółki do działania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi, regulacjami wewnętrznymi oraz najwyższymi standardami etycznymi zostały opisane w **Kodeksie Postępowania**, dostępnym tutaj:

[Kodeks Postępowania](#)

# Compliance Officer oraz Komisja Etyki i Compliance

Obok Compliance Officera działa w Spółce Komisja Etyki i Compliance, która jest ciałem opiniotwórczym, którego rolą jest bieżąca pomoc Compliance Officerowi i wspieranie go w realizacji jego zadań w zakresie propagowania zasad etycznych zawartych w Kodeksie oraz dbaniu o przestrzeganie postanowień i zasad działania wyrażonych w Kodeksie, w szczególności poprzez:

COMPLIANCE OFFICER W SPÓŁCE RAPORTUJE BEZPOŚREDNIO DO PREZESA ZARZĄDU.



- 1 pomoc w podejmowaniu i wdrażaniu w P4 inicjatyw z zakresu etyki i compliance (wdrażanie i aktualizacja koniecznych procedur i polityk, prowadzenie działań edukacyjnych, szkoleniowych i informacyjnych dla pracowników),
- 2 dokonywanie oceny poprawności działań osób i podmiotów obowiązanych do przestrzegania postanowień Kodeksu,
- 3 podejmowanie działań mających na celu eliminowanie czynów i zachowań niezgodnych z tymi zasadami.

## Kodeks Postępowania - Priorytety

Spółka zwraca szczególną uwagę na ducha i literę przepisów prawa w zakresie regulacji następujących obszarów:



**Prawa człowieka i podstawowe swobody,** w szczególności: zakaz pracy dzieci i pracy przymusowej, dyskryminacji, czas pracy i wynagrodzenia, reprezentacja pracowników, wolność słowa i wolność wypowiedzi



Ochrona **środowiska** naturalnego



Opodatkowanie i prawidłowe przekazywanie **informacji finansowych**



**Korupcja** i łapownictwo



**Uczciwa** konkurencja



**Standardy** jakości, zdrowia i bezpieczeństwa



Zgodnie z Kodeksem Postępowania Spółka **nie akceptuje w szczególności pracy dzieci** ani jakiegokolwiek formy **pracy przymusowej** i wymagamy takich samych standardów od naszych dostawców.

Kładziemy nacisk na **zapobieganie dyskryminacji**, gwarantowanie **wolności słowa** i wypowiedzi oraz ochronę danych osobowych.

Polityka Spółki kładzie nacisk na **równe szanse i poszanowanie praw człowieka**.

Podejmujemy odpowiednie działania w celu zapewnienia, aby żaden kandydat na pracownika nie był traktowany gorzej niż inni pracownicy, czy to pod względem metody rekrutacji, wynagrodzenia, warunków zatrudnienia, możliwości szkolenia, zdobywania doświadczenia zawodowego i możliwości awansu, oraz warunków rozwoju, niezależnie od płci, wieku, niepełnosprawności, rasy, przekonań religijnych,

narodowości, przekonań politycznych, przynależności związkowej, pochodzenia etnicznego, wiary, orientacji seksualnej oraz statusu zatrudnienia – zatrudnienia stałego, czasowego, na pełny etat lub na część etatu.

**Wszyscy pracownicy są rekrutowani, awansowani i traktowani wyłącznie na podstawie ich kompetencji i zaangażowania** w wykonywanie pracy i osiągnięte wyniki. Zasady te mają zastosowanie do procesu rekrutacji, procesu awansowania, szkoleń, przeniesienia na inne stanowiska oraz ustalania zasad wynagrodzeń.

Spółka stosuje **neutralną pod kątem płci** politykę zatrudnienia i postępuje zgodnie z najlepszymi praktykami dotyczącymi równego traktowania w zakresie płci. Intencją Spółki jest także rozszerzenie tej polityki na politykę pełnej różnorodności w 2024 roku.

## Polityka przyjmowania prezentów

### i innych świadczeń oraz rejestrowania wystąpienia potencjalnego konfliktu interesów

Zasady dotyczące otrzymywania prezentów i innych rodzajów świadczeń oraz zasady dotyczące konfliktu interesów są opisane w Kodeksie Postępowania i są dostępne dla wszystkich pracowników za pośrednictwem intranetu oraz umieszczono je na stronie internetowej - [Kodeks Postępowania](#).

Spółka akceptuje sytuacje, gdy pracownicy otrzymują **rozsądne i symboliczne prezenty**, które są oznakami gościnności i są całkowicie niezobowiązujące oraz stanowią wyraz budowania uczciwej relacji biznesowej. Korzyści te nie mogą być wiążące w żaden biznesowy sposób.

Wymagamy, aby pracownicy składali **deklarację prezentów i korzyści** raz w roku w przypadku uzyskania korzyści lub wystąpienia konfliktu interesów. W ciągu ostatnich kilku lat obserwujemy wśród pracowników (nie tylko w zakresie menadżerów wyższego stopnia, którzy mają taki obowiązek) wzrost liczby oświadczeń o uzyskanych korzyściach oraz o potencjalnym konflikcie interesów.

Ponadto deklaracje składane są we właściwym czasie wskazanym przez Spółkę. W opinii Spółki rośnie świadomość znaczenia posiadania obu rejestrów wśród pracowników, a także wzrasta poziom dyscypliny w zakresie informowania o uzyskanych korzyściach lub narastaniu konfliktu interesów.

Pracownicy bardzo często deklarują, że otrzymane przez nich świadczenia, jeśli zostały przyjęte, są przeznaczane na aukcje lub cele charytatywne (wskazywane również przez Spółkę, np. podczas zabawy świątecznej), bądź też przeznaczają na cele charytatywne ekwiwalent pieniężny uzyskanych korzyści.



Compliance Officer publikuje w intranecie kilka razy w roku informacje o tym, jak tworzyć wpisy o otrzymanych prezentach i świadczeniach. Działania te nasilają się szczególnie w okresie świątecznym.

---

# Zasady współpracy z dostawcami

Aby zapewnić najlepszą obsługę naszych klientów, aktywnie nawiązujemy trwałe relacje z dostawcami, wymagając od nich przestrzegania etycznych standardów biznesowych. Nie angażujemy się w żadne bezprawne działania, w szczególności w działania o charakterze korupcyjnym.

Podczas negocjowania umów z dostawcami podejmujemy wszelkie działania, aby zapewnić wiarygodność oświadczeń i dostarczonych informacji.



W Kodeksie Postępowania obowiązują również zasady opisujące sposób postępowania w sytuacji, w której istnieje faktyczna lub potencjalna sprzeczność między interesem klienta, strony trzeciej lub osobistego interesu pracownika a najlepszym interesem pracodawcy (konflikt interesów).

## Budowanie świadomości

W 2023 roku przeprowadziliśmy

**24**

**SZKOLENIA** dla

**770**

**NOWYCH PRACOWNIKÓW**

W 2023 roku przeprowadziliśmy 24 szkolenia dla 770 nowych pracowników, podczas których zaznajomieni zostali oni z zasadami i wartościami wyrażonymi w Kodeksie Postępowania oraz jedno szkolenie z compliance pod koniec sierpnia 2023 roku dla wszystkich pracowników UPC Polska sp. z o.o. w związku z połączeniem Spółki z UPC Polska sp. z o.o. Kierownictwo i pracownicy zatrudnieni w Spółce są przeszkoleni w zakresie sposobów korzystania

**Kodeks Postępowania** jest dostępny dla wszystkich pracowników za pośrednictwem intranetu oraz na stronie internetowej

[www.play.pl](http://www.play.pl) - Kodeks Postępowania

Dodatkowo Spółka odnosi się do wyżej wymienionych zasad w **Warunkach Zatrudnienia** i **Regulaminie Pracowniczym**. Ponadto, w czasie Welcome Day (dni powitalnych) organizowanych w naszej firmie dwa razy w miesiącu informujemy nowych pracowników o zasadach i priorytetach wskazanych w Kodeksie Postępowania.

Od pierwszych dni, gdy pracownik dołącza do zespołu Play, staramy się nie tylko zapoznać go z naszymi wartościami, ale też zachęcić go do tego, by w przyszłości miał odwagę i siłę walczyć o te wartości, być im wiernym, pomagać swoim współpracownikom i informować nas, jeżeli nasze wartości są zagrożone.

Zależy nam, aby nasi pracownicy czuli, że mają pełne prawo wskazywania nam na niezgodne z prawem czy nieuczciwe i nieetyczne postępowania, niezależnie od rangi, tytułu czy stanowiska.

z Kodeksu Postępowania, znaczenia tego dokumentu dla Spółki oraz sposobów komunikowania wszelkich przypadków naruszenia etyki, oszustw, nadużyć i innych działań.

Zostali oni również przeszkoleni w zakresie sposobów krytycznej oceny swojego podejścia do innych osób oraz eliminacji wszelkich praktyk dyskryminacyjnych w swoich ocenach.

# Zgłaszanie nieprawidłowości

Pracownicy mają prawo i możliwości techniczne do informowania Compliance Officera o wszelkich naruszeniach praw człowieka (specjalne konto e-mail – [compliance@play.pl](mailto:compliance@play.pl)), lub za pomocą systemu PLAY VCO, który wdrożyliśmy 1 września 2023 roku i do którego dostęp jest możliwy ze strony internetowej oraz z poziomu intranetu. System Play VCO umożliwia dokonywanie zgłoszeń o podejrzeniu nieprawidłowości w sposób poufny, łatwy i ogólnodostępny.

Zgodnie z [Procedurą informowania o nieprawidłowościach](#), która określa zasady przyjmowania i badania zgłoszeń:

- a) Pracownicy są zobowiązani do informowania Spółki o wszelkich nieprawidłowościach
- b) Powiadomienia mogą być przekazywane ustnie lub pisemnie (przy użyciu dedykowanej skrzynki e-mailowej [compliance@play.pl](mailto:compliance@play.pl)) lub w sposób anonimowy przy użyciu specjalnego „wewnętrznego” lub „zewnętrznego” narzędzia do zgłaszania incydentów;

- c) Procedura opisuje cały proces wyjaśniania spraw. Compliance Officer jest zobowiązany do nadzorowania całego postępowania i może w razie potrzeby zwołać odpowiednie komisje, a po weryfikacji sprawy powinien przygotować sprawozdanie z wyników postępowania i w razie potrzeby, przedstawić swoje wnioski Zarządowi.
- d) Procedura zapewniła również zasady ochrony zgłaszających.

Po wysłaniu zgłoszenia przy wykorzystaniu nowego systemu PLAY VCO sygnaliści otrzymują unikalny token, który jest przypisany do danego zgłoszenia. Umożliwia on sprawdzenie statusu zgłoszenia i komunikację z Działem Compliance w sposób [całkowicie anonimowy](#).

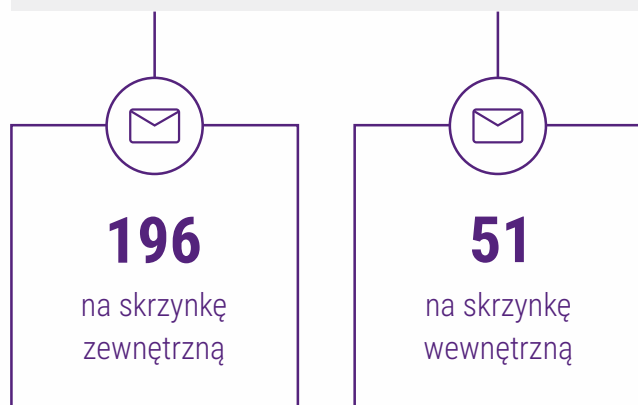
---

Postępowania wyjaśniające prowadzone są przez Compliance Officera oraz dedykowany zespół.

---

## Zgłoszenia:

W 2023 roku **liczba zgłoszeń** do Compliance wyniosła:

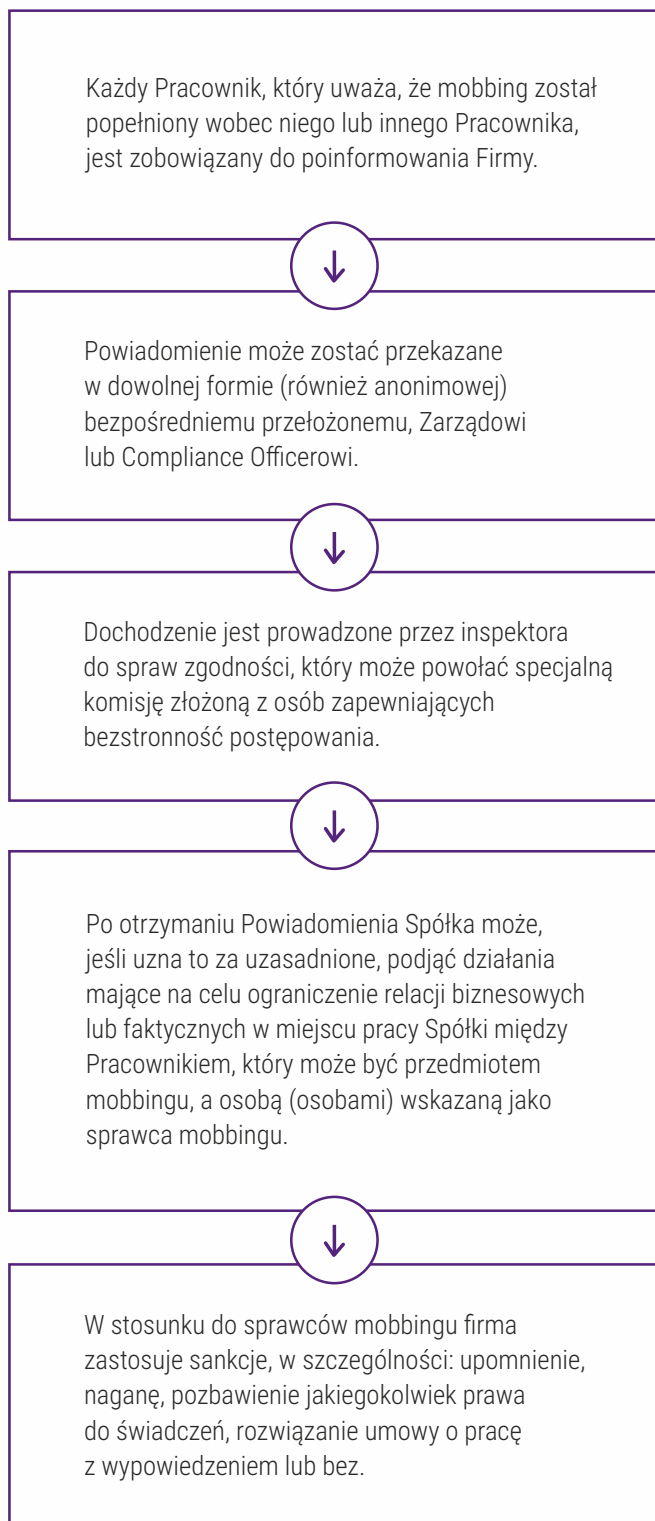


Dodatkowo, od 1 września 2023 roku, od momentu uruchomienia systemu PLAY VCO, nie funkcjonuje już skrzynka zewnętrzna i wszystkie zgłoszenia sygnalistów wpływają na platformę PLAY VCO. Liczba zgłoszeń na platformie PLAY VCO od 1 września 2023 roku wyniosła 48. Informacje na temat narzędzi zgłaszania nieprawidłowości, procedur antykorupcyjnych i naszego Kodeksu Postępowania zostały przekazane w całej firmie w 2023 roku kilkakrotnie. W 2024 roku zostaną one ponownie przypomniane pracownikom.

W 2024 roku zorganizujemy również [szkolenia e-learningowe](#) dla wszystkich pracowników dotyczące Procedury antymobbingowej, Procedury antykorupcyjnej i Procedury rozpatrywania zgłoszeń dotyczących nieprawidłowości (Whistleblowing Procedure).

# Procedura antymobbingowa

Play, jako firma zobowiązana do posiadania skutecznego systemu zarządzania zgodnością, zdecydowała się na wdrożenie Procedury Antymobbingowej. Procedura ma zastosowanie do przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji oraz molestowaniu, w tym molestowaniu seksualnemu:



Spółka zorganizowała szereg szkoleń dla kadry zarządzającej (członków zarządu, dyrektorów i menedżerów) w zakresie Procedury Antymobbingowej. Ponadto Spółka zorganizowała szkolenia e-learningowe dla wszystkich pracowników. Firma monitoruje status ukończenia szkoleń przez pracowników. W całej firmie prowadzimy również kampanię komunikacyjną dotyczącą przeciwdziałania mobbingowi.

## Kodeks Antykorupcyjny

Wdrożenie skutecznego systemu zgodności wymagało od Spółki przyjęcia **Kodeksu antykorupcyjnego - Kodeks Antykorupcyjny**. Zgodnie z wartościami Play, które są wyraźnie wyrażone w naszym Kodeksie Postępowania, Play ma zerową tolerancję na korupcję. Kodeks antykorupcyjny jest wyrazem tej zasady i jej bardziej szczegółowym opisem.

Zgodnie z naszym Kodeksem Antykorupcyjnym Spółka:

- a) podejmuje szereg działań mających na celu zapobieganie korupcji;
- b) informuje naszych partnerów biznesowych (sprzedawców) o stosowaniu Kodeksu;
- c) zobowiązuje dostawców do potwierdzenia, że zapoznał się z naszym Kodeksem antykorupcyjnym, do zaakceptowania jego postanowień i zobowiązuje się do powstrzymania się od działań korupcyjnych;
- d) w naszym Kodeksie wprowadzamy również obowiązek dodawania w naszych umowach ze sprzedawcami specjalnych klauzul antykorupcyjnych.

# Cele

- Organizowanie szkoleń e-learningowych dla wszystkich pracowników w zakresie Kodeksu antykorupcyjnego (1 rocznie).
- Organizowanie szkoleń dla kadry zarządzającej w zakresie Kodeksu Postępowania oraz Kodeksu antykorupcyjnego (1 rocznie).
- Prowadzenie kampanii komunikacyjnych w całej firmie dotyczących Kodeksu Postępowania, Procedury Antymobbingowej i Procedury informowania o nieprawidłowościach (2 rocznie).
- Coroczny audyt informacji otrzymywanych poprzez system PLAY VCO w celu oceny stanu ochrony i poszanowania praw człowieka w Spółce oraz pomiaru wykorzystania tego kanału komunikacji przez pracowników (1 rocznie).

Wdrażanie specjalnych klauzul umownych w odniesieniu do Kodeksu postępowania do umów z dostawcami, zapewnianie

niezbędnych szkoleń wszystkim pracownikom, w szczególności za pośrednictwem intranetu, w zakresie konieczności korzystania z powyższych klauzul.

- Zwiększenie wydajności systemu informowania o nieprawidłowościach w firmie poprzez weryfikację środków i umiejętności osoby odpowiedzialnej za otrzymywanie i badanie zgłoszeń naruszeń, regularne szkolenia dla pracowników w zakresie praw i obowiązków osób zgłaszających przypadki naruszenia i ich znaczenia dla spółki (minimum 2 razy w 2024 roku)
- Wskazanie planowanej liczby szkoleń dla wszystkich pracowników (za pośrednictwem intranetu) dotyczące konieczności rejestracji wszystkich świadczeń otrzymanych od kontrahentów Spółki oraz rejestracji potencjalnego konfliktu interesów w celu zwiększenia świadomości pracowników w zakresie działań antykorupcyjnych podejmowanych przez Spółkę - 1 raz w 2024 roku.

## 5.4 POZOSTAŁE ASPEKTY ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESOWEJ PLAY

### Ochrona sygnalistów

W dniu 26 listopada 2019 roku została opublikowana w Dzienniku Urzędowym UE Dyrektywa o ochronie sygnalistów (nr L 305) („Dyrektywa”). Weszła ona w życie dwudziestego dnia po jej publikacji, tj. 16 grudnia 2019 roku. Państwa członkowie (w tym Polska) miały 2 lata na dostosowanie przepisów krajowych do wytycznych zawartych w Dyrektywie, tj. do dnia 17 grudnia 2021 roku. Polska nie wywiązała się z ciężącego na niej obowiązku implementowania unijnego prawa.

W dniu 8 stycznia 2024 roku opublikowano kolejny projekt ustawy o ochronie osób zgłaszających naruszenia prawa („Ustawa”), która ma za zadanie wcielić w życie postanowienia Dyrektywy. Przed wszystkim podkreślana w nim jest kwestia obligatoryjnego wprowadzenia zgłoszeń anonimowych.

Wdrożony w Spółce system do rozpoznawania zgłoszeń VCO spełnia wszystkie wymagania Dyrektywy i jest również zgodny z założeniami projektu Ustawy.



# Ochrona **danych osobowych**

Spółka jako operator telekomunikacyjny gromadzi, przetwarza i przechowuje duże ilości podstawowych danych osobowych osób fizycznych, w związku z czym podlega unijnym i polskim przepisom o ochronie danych (w tym m.in. Prawu Telekomunikacyjnego).

Prawo Telekomunikacyjne ustanawia reżim ochrony „tajemnicy telekomunikacyjnej” obejmującej: (i) dane dotyczące użytkownika; (ii) treść indywidualnych komunikatów; (iii) dane transmisyjne; (iv) dane o lokalizacji; oraz (v) dane o próbach uzyskania połączenia.

Wymogi dotyczące zatrzymywania danych dotyczących połączeń, wprowadzone na poziomie UE Dyrektywą o Przechowywaniu Danych i wdrożone w Polsce w 2009 r. w drodze nowelizacji Prawa Telekomunikacyjnego, mają zastosowanie do kilku kategorii danych, których ustalenie jest wymagane w związku z połączeniem do/z naszej sieci: (i) źródło; (ii) odbiorca; (iii) data; (iv) godzina; (v) czas trwania; (vi) terminal telekomunikacyjny; oraz (vii) lokalizacja, w której następuje połączenie. Prawo polskie stanowi, że dane takie są przetrzymywane przez okres 12 miesięcy od ich otrzymania.

Spółka wprowadziła i na bieżąco aktualizuje mechanizmy kontrolne, które umożliwiają szybką identyfikację naruszeń danych osobowych, a także szybsze i bardziej efektywne przetwarzanie danych osobowych. Wzrosła świadomość klientów i naszych pracowników w zakresie ochrony danych osobowych. Pracownicy nie boją się zgłaszać nam naruszeń danych osobowych. Począwszy od 2013 r. Spółka jest zobowiązana do przekazywania organowi nadzorcemu, tj. PUODO, zawiadomień dotyczących naruszeń danych osobowych abonentów i użytkowników sieci.

Na przełomie trzeciego i czwartego kwartału 2019 r. został przeprowadzony przez firmę Traple Konarski Podrecki & Wspólnicy (<http://www.traple.pl/en/law-office/>) audyt wdrożenia RODO. Nie stwierdzono istotnej niezgodności z przepisami RODO, powodującej wysokie ryzyko dla P4. Ogólny poziom wdrożenia wymogów wynikających z przepisów RODO ocenia się jako DOBRY. Działania naprawcze i optymalizacyjne zostały wdrożone.



## Potwierdzamy, że:

- posiadamy solidne zasady, polityki i procedury dotyczące ochrony danych zapewniające zgodność z wszelkimi obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności RODO i Prawa Telekomunikacyjnego,
- nie doszło do żadnego istotnego naruszenia jakichkolwiek przepisów lub regulacji dotyczących ochrony danych.



W związku z przejściem przez P4 firmy UPC, P4 stała się administratorem danych osobowych klientów UPC.

W 2023 r. doszło do jednego istotnego incydentu związanego z przetwarzaniem danych osobowych pracowników (w tym również byłych pracowników) UPC i innych niż pracownicy osób świadczących usługi na rzecz UPC:

- W kwietniu 2023 r. firma HRK S.A. świadcząca jako podmiot przetwarzający usługi administrowania wynagrodzeniami oraz prowadzenia dokumentacji raportowej dotyczącej administracji wynagrodzeniami padła ofiarą ataku hackerskiego typu ransomware, a atak polegał na zaszyfrowaniu i wykradzeniu danych powierzonych przez UPC i znajdujących się na serwerach i stacjach roboczych HRK S.A
- Ryzyko naruszenia praw i wolności podmiotów danych zostało określone jako wysokie.
- UPC zawiadomiła PUODO o naruszeniu ochrony danych osobowych oraz osoby, których dotyczyło przedmiotowe naruszenie.

W 2023 r. ośrodki data center w Katowicach i Warszawie, których operatorem jest spółka 3S Data Center SA [spółka Grupy P4] pozytywnie przeszły proces certyfikacji za zgodność z ISO: 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019, które to normy potwierdzają m.in. wprowadzenie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji i stosowanie zasad przetwarzania danych oso-

bowych w chmurze działając jako przetwarzający. Zakres certyfikacji obejmuje świadczenie usług kolokacji, serwerów dedykowanych i serwerów wirtualnych, a także IaaS i PaaS realizowanych w chmurze obliczeniowej. Certyfikaty zostały wydane przez niezależną jednostkę certyfikacyjną SGS Polska sp. z o.o.

## Obronność, bezpieczeństwo państwa oraz bezpieczeństwo i porządek publiczny

P4, razem z innymi przedsiębiorstwami telekomunikacyjnymi, jest obowiązany do wykonywania zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego w zakresie i na warunkach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym i przepisach wykonawczych.



W szczególności wszyscy przedsiębiorcy telekomunikacyjni są obowiązani posiadać aktualne i uzgodnione plany działań w sytuacjach zagrożeń oraz udostępniać swoją infrastrukturę telekomunikacyjną do przeprowadzania akcji ratowniczych. Ponadto wszyscy przedsiębiorcy mają obowiązek przygotowania i utrzymywania elementów sieci telekomunikacyjnej na potrzeby systemu zarządzania bezpieczeństwem narodowym, głównie poprzez zapewnienie warunków technicznych i organizacyjnych dostępu i utrwalania treści i danych telekomunikacyjnych. Prawo telekomunikacyjne definiuje dane, które muszą być zatrzymywane, przechowywane i należycie chronione przez okres dwunastu miesięcy przez operatora publicznej sieci telekomunikacyjnej i dostawcę ogólnie dostępnych usług telekomunikacyjnych na własny koszt – obowiązek wprowadzony na poziomie europejskim.

Zakończono wdrażanie nowego procesu obsługi incydentów bezpieczeństwa, usługi analizy zagrożeń

i ich monitorowania. Zrealizowaliśmy również kilka innych zadań określonych w mapie drogowej Play ICT Security.

Obecna dojrzałość systemu zarządzania cyberbezpieczeństwem Play pozostaje ogólnie na średnim poziomie, co w dużej mierze wynika z konieczności ciągłego dostosowywania procesów i stosowanych rozwiązań do nowych zagrożeń.

Trwa realizacja Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji, określającego minimalne środki techniczne i metody organizacyjne, które firmy telekomunikacyjne są zobowiązane stosować w celu zapewnienia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych. Rozporządzenie to wydane na podstawie delegacji zawartej w art. 175d Prawa telekomunikacyjnego zostało wydane w dniu 22 czerwca 2020 r. i weszło w życie 30 grudnia 2020 r.

W 2024 r. nadal istnieje ryzyko, że P4 zostanie zaklasyfikowana jako operator usług kluczowych (na podstawie potencjalnej nowelizacji ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa) i jako właściciel lub posiadacz infrastruktury krytycznej (na podstawie ustawy o zarządzaniu kryzysowym). Ta klasyfikacja, jak również samo wejście w życie nowelizacji ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, nałoży nowe obowiązki na P4.

## 6. SYSTEM ZARZĄDZANIA RYZYKIEM I CZYNNIKI RYZYKA

### System zarządzania ryzykiem

System zarządzania ryzykiem został wprowadzony na poziomie Grupy P4 i został opracowany na podstawie normy ISO 31000:2018. Umożliwia on identyfikację, pomiar, zarządzanie i monitorowanie zagrożeń, które mogą mieć wpływ na osiągnięcie naszych celów strategicznych, operacyjnych, finansowych, sprawozdawczych i przestrzegania prawa.

Jego istotnym elementem jest system kontroli wewnętrznej, czyli zestaw działań podejmowanych

na wszystkich szczeblach zarządczych i operacyjnych w celu redukcji zidentyfikowanych zagrożeń i utrzymanie ich na poziomie, który nie przekracza apetytu na ryzyko określonego przez kierownictwo Grupy P4.

System podlega obecnie transformacji, aby zapewnić stosowanie spójnego podejścia we wszystkich spółkach grupy i liad (właściciela P4).

### Polityka zarządzania ryzykiem

Grupa P4 zdefiniowała i zakomunikowała politykę zarządzania ryzykiem, aby ułatwić jednolite zrozumienie i zapewnić spójne podejście do pomiaru i zapobiegania różnym rodzajom ryzyka.



Dokument opisuje systematyczne podejście Grupy P4 do zarządzania ryzykiem, w tym etapy procesu, przyjętą metodykę oceny ryzyka, wytyczne w zakresie postępowania z ryzykiem oraz role i odpowiedzialności w procesie.

Jasne określenie zasad wspiera zdolność Grupy P4 do efektywnego i skutecznego reagowania na ryzyko wewnętrzne i zewnętrzne.

### Kluczowe role i odpowiedzialności w procesie zarządzania ryzykiem

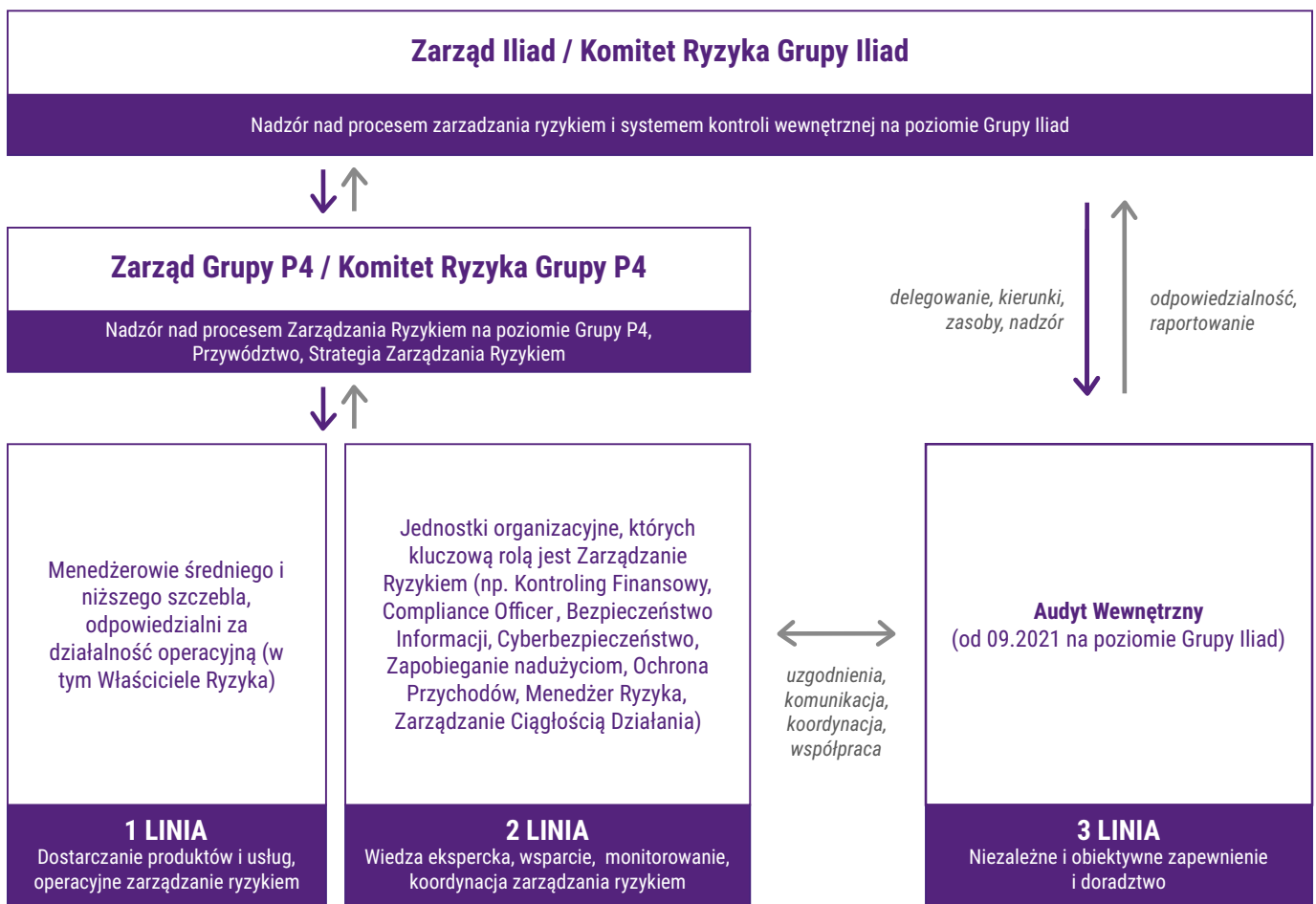
W Grupie P4 funkcjonuje partycypacyjny model zarządzania ryzykiem co oznacza, że kierownictwo różnych szczebli i pracownicy mają przypisane role i odpowiedzialności w zakresie zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej. Realizując zadania w ramach jednej z 3 linii (zgodnie z przyjętym przez Grupę Modelem Trzech Linii), każdy pracownik i menedżer realnie zwiększa prawdopodobieństwo osiągnięcia celów spółki.

Projektując model, dążyliśmy do wkomponowania zadań wynikających z polityki zarządzania ryzykiem w istniejące procesy biznesowe Spółki, aby zminimalizować zbędną pracochłonność i zapewnić pokrycie wszystkich obszarów działalności Grupy P4.

Ład organizacyjny i zależności pomiędzy kluczowymi rolami w procesie zarządzania ryzykiem przedstawiamy na kolejnej stronie:



## ŁAD ORGANIZACYJNY I ZALEŻNOŚCI POMIĘDZY KLUCZOWYMI ROLAMI W PROCESIE ZARZĄDZANIA RYZYKIEM:



## Procesy zarządzania ryzykiem

Ważną częścią systemu zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej w Grupie P4 są następujące kluczowe procesy zarządzania ryzykiem:



# Podejście do **oceny poziomu ryzyka** i skuteczności **kontroli**

Grupa P4 wdrożyła **Rejestr Ryzyka** jako główne narzędzie do oceny i kwantyfikacji ryzyka oraz sporządzania okresowej sprawozdawczości. Zawiera on listę zidentyfikowanych i ocenionych ryzyk, pogrupowanych w zagregowane kategorie

Do każdego z ryzyk jest przypisany **Właściciel Ryzyka**, który odpowiada za okresową ocenę ryzyka i zarządzanie nim w sposób ciągły.

Przy **ocenie ryzyka** uwzględniamy wpływ i prawdopodobieństwo wystąpienia określonych zdarzeń, które mogą oddziaływać na nasze cele.

Szacując prawdopodobieństwo i wpływ tych zdarzeń, bierzemy pod uwagę skuteczność kontroli wewnętrznych i ich zdolność do ochrony realizacji naszych celów, nawet jeśli zdarzyłyby się ryzyko.

W zależności od oceny prawdopodobieństwa i wpływu ryzyka oraz skuteczności czynności kontrolnych, ustalamy poziom ryzyka dla każdego potencjalnego zdarzenia zarejestrowanego w Rejestrze, a następnie podejmujemy decyzję odnośnie dalszego postępowania z ryzykiem.

## Kontrola wewnętrzna nad **sprawozdawczością finansową**

Istnieją pewne rodzaje ryzyka specyficzne dla obszaru sprawozdawczości finansowej. Należą do nich ryzyko niewłaściwego rozliczania nowych rodzajów transakcji, ryzyko związane ze stosowaniem nowych standardów rachunkowości oraz ryzyko związane z procesem przygotowania sprawozdań finansowych.

---

Kontrola wewnętrzna nad sprawozdawczością finansową Grupy obejmuje zasady i procedury zapewniające, że księgi rachunkowe dokładnie, rzetelnie i całkowicie odzwierciedlają transakcje Grupy i są rejestrowane zgodnie z obowiązującymi przepisami księgowymi i podatkowymi, a sprawozdania finansowe nie zawierają istotnych nieprawidłowości i wiernie przedstawiają wyniki finansowe i pozycję Grupy za dany okres.

---

Zespół finansowy jest zaangażowany w proces zarządzania projektami i dlatego może łatwo zidentyfikować na wczesnym etapie wszelkie nadchodzące nowe rodzaje transakcji, na przykład nowy produkt lub nowy instrument finansowy. W takich przypadkach zespół finansowy przeprowadza szczegółową analizę, w jaki sposób należy rozliczać transakcję.

W przypadku transakcji, które wymagają opracowania systemu informatycznego dla właściwego rozpoznania, wymagania rozwojowe są określane na czas, a ich realizacja jest monitorowana.

Zespół finansowy stale monitoruje ewolucję Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej, a także obowiązujących lokalnych przepisów księgowych i podatkowych. Zmiany są identyfikowane, a wpływ na sprawozdania finansowe Grupy jest proaktywnie analizowany. W razie potrzeby planuje się rozwój systemów informatycznych w celu dokładnego odzwierciedlenia nowych standardów w sprawozdawczości Grupy. Rozwój kontroli wewnętrznej jest ważnym aspektem takich projektów.

Terminowe przygotowanie dokładnych sprawozdań finansowych wymaga wyraźnego rozdzielenia obowiązków i wykonywania kontroli na różnych etapach procesu zamykania ksiąg. Grupa opracowała pewne procedury kontroli wewnętrznej dotyczące przetwarzania i księgowania informacji finansowych.

Ponadto zwraca się szczególną uwagę na porównanie już przygotowanych informacji finansowych z budżetem, a także analizę tendencji i spójności z podstawowymi czynnikami operacyjnymi. Procedury kontroli wewnętrznej mają zastosowanie również do ujawnień w sprawozdaniach finansowych.

# Czynniki Ryzyka

Najważniejsze zidentyfikowane ryzyka oraz bieżące ograniczenia i sposób ich monitorowania opisano w Sprawozdaniu z Działalności Grupy P4 oraz Sprawozdaniu z Działalności P4.

Co jakiś czas mogą się pojawiać nowe ryzyka. Nie możemy przewidzieć wszystkich takich ryzyk i ocenić ich wpływu na naszą działalność.

## 7. POZOSTAŁE INFORMACJE

Niniejsze Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych (dalej zwane „Sprawozdaniem”) jest dokumentem grupy kapitałowej składającej się z P4 Sp. z o.o. i jej jednostek zależnych, dalej „Grupa P4”, w której jednostką dominującą jest P4 Sp. z o.o. („Spółka”, „Play”, „P4”), utworzona i prowadząca działalność zgodnie z prawem polskim, mająca siedzibę w Warszawie, przy ul. Wynałazek 1.

Niniejszy Raport jest podsumowaniem skonsolidowanych operacyjnych danych Grupy P4. Play jest operatorem telekomunikacyjnym zlokalizowanym w Polsce. Obligacje serii A wyemitowane przez P4 notowane są w alternatywnym systemie obrotu na Catalist od 28 lutego 2020 r., natomiast obligacje serii B od 16 marca 2021 r.

Sprawozdanie obejmuje okres od **1 stycznia 2023 roku do 31 grudnia 2023 r.**

Sprawozdanie nie podlega weryfikacji przez podmiot poświadczający.

## 8. SŁOWNIK WYBRANYCH TERMINÓW

W niniejszym dokumencie, o ile kontekst nie wymaga inaczej, mają zastosowanie następujące definicje:

### ZAREJESTROWANY KLIENT MOBILNY

**Zarejestrowany klient mobilny** to każda osoba, na rzecz której świadczymy usługi mobilne, aż do momentu odłączenia. Liczba klientów to liczba kart SIM (w tym kart technicznych, z wyłączeniem kart M2M) zarejestrowanych w naszym systemie billingowym, naszej sieci, które nie zostały odłączone.

### AKTYWNI KLIENCI MOBILNI KONTRAKTOWI

**Aktywnych klientów mobilnych kontraktowych** definiujemy jako klientów, którzy zawierają z nami umowę i którzy nie zostali odłączeni lub przeniesieni do przedpłaconego planu taryfowego. Klientami kontraktowymi są:

- **klienci indywidualni abonamentowi,**
- **klienci biznesowi abonamentowi,**
- **klienci abonamentowi szerokopasmowego mobilnego dostępu do internetu oraz MIX-u** (w którym klient kupuje przedpłacony plan taryfowy z subsydiowanym telefonem, mając jednocześnie zobowiązanie umowne do wykonania określonej liczby i wartości doładowań przynajmniej raz w miesiącu do czasu wygaśnięcia umowy abonenckiej).

Po wygaśnięciu umowy karta SIM jest wciąż klasyfikowana jako kontraktowa do momentu, gdy klient zdecyduje się na migrację do przedpłaconego planu taryfowego lub na rozwiązanie umowy. Prezentowane przez nas dane o aktywnych klientach kontraktowych nie obejmują kart technicznych, M2M oraz nieaktywnych (nieużywanych w ciągu ostatnich 30 dni kalendarzowych) kart SIM użytych w promocji „Internet Elastyczny”.

### AKTYWNI KLIENCI USŁUG PRZEDPŁACONYCH (PRE-PAID)

**Aktywnych klientów usług przedpłaconych (pre-paid)** definiujemy jako klientów przedpłaconych usług głosowych lub klientów szerokopasmowego internetu, którzy nie zostali odłączeni lub zmigrowani do kontraktowego planu taryfowego i którzy korzystali z usługi w okresie 30 dni kalendarzowych przed dniem sprawozdawczym. Przedpłacone plany taryfowe nie wymagają ponoszenia miesięcznych opłat abonenckich, a klienci muszą kupić swój telefon samodzielnie. Klienci usług przedpłaconych (pre-paid) są zazwyczaj odłączeni jeśli klient nie doładuje konta przed upływem okresu ważności, którego długość zależy od wybranego przedpłaconego planu taryfowego i ostatniej wartości doładowania.

## KLIENCI USŁUG STACJONARNYCH I USŁUG DLA DOMU

Klientów usług stacjonarnych i usług dla domu (Home) definiujemy jako:

- klientów telewizji dla domu,
- klientów internetu stacjonarnego
- i klientów telefonii stacjonarnej internetu światłowodowego.

## ARPU MOBILNE (ŚREDNIE PRZYCHODY NA 1 UŻYTKOWNIKA)

Definiujemy **ARPU** jako przychody z usług ujęte zgodnie z MSSF 15 i podzielone przez średnią bazę aktywnych klientów w danym okresie. ARPU obliczane są w ujęciu miesięcznym, tak więc ARPU za okres dłuższy niż miesiąc (np. kwartalny lub roczny) wyliczane są jako suma przychodów z usług podzielona przez liczbę miesięcy oraz dalej przez średnią bazę aktywnych klientów w tym okresie.

W naszej definicji ARPU przychody z usług obejmują przychody z tytułu korzystania z usług (tzn. opłaty miesięczne, płatności powyżej zobowiązania, opłaty jednorazowe za minuty, SMSy lub pakiety danych itp.). Nie uwzględniamy usług roamingowych świadczonych na rzecz klientów innych sieci międzynarodowych ani usług tranzytu ruchu. O ile nie zaznaczono inaczej, ARPU pomniejszamy o należny podatek VAT.

## PROTOKÓŁ GHG

Metodologia pomiaru i kwalifikacji **emisji gazów cieplarnianych**.

## GWARANCJA POCHODZENIA

Dokument potwierdzający, że określona ilość energii elektrycznej wprowadzonej do sieci dystrybucyjnej została wytworzona z **Odnawialnych Źródeł Energii**. W przypadku Play jest to energia pochodząca z farm wiatrowych i fotowoltaicznych.

## ŚLAD WĘGLOWY

Miara emisji **wszystkich gazów cieplarnianych** wyrażona w ekwiwalencie dwutlenku węgla (CO<sub>2</sub>e).

## POWER PURCHASE AGREEMENT (PPA)

Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 17 dyrektywy 2018/2001, **umowa zakupu odnawialnej energii elektrycznej** (PPA - ang. Power Purchase Agreement) oznacza umowę, na podstawie której osoba fizyczna lub prawna zgadza się na zakup odnawialnej energii elektrycznej bezpośrednio od producenta energii elektrycznej

**PLAY**