İllik Dayanıqlı İnkişaf Hesabatı 2019

Bakcell Qrup

İllik Dayanıqlı İnkişaf Hesabatı
2019

Mündəricat

4 Sədrin ön sözü
6 İl ərzində baş vermiş əsas hadisələr
7 Maraqlı tərəflərə hesabatın verilməsi
8 Biznesimizin əhəmiyyətli amilləri
16 1. Bakcell Qrup haqqında
32 2. Rəqəmsallaşmanın inkişaf etdirilməsi
44 3. Biznesin təkmilləşdirilməsi
60 4. Sosial məsuliyyət
73 Son şərhlər
74 COVID-19 ilə bağlı bəyanat
76 Hüquqi imtina
78 Audit hesabatı
80 GRI Məzmun İndeksi

Baş İcraçı Direktorun ön sözü

GRI 102-14

Köklü dəyişikliklər istiqamətində səyahətini sürətləndirən Bakcell Qrup üçün 2019-cu il olduqca əhəmiyyətli və məhsuldar bir il oldu. Qrupun, əla nəticələr əldə etdiyi ilə yekun vuraraq, Bakcell Qrupun 2019-cu il üzrə İllik Dayanıqlı İnkişaf Hesabatını təqdim etməkdən fərəh hissi duyuram. Maraqlı tərəflərlə şəffaf ünsiyyət qurmaqda qabaqcıl şirkət olaraq, biz liderlik və öhdəlik ənənələrimizin davam etdirilməsi üçün açıq dialoqun vacibliyini anlayırıq. Bakcell Qrupun və bütövlükdə telekommunikasiya sektorunun cəmiyyətə müsbət töhfə verməkdə və ölkənin transformasiya hədəflərinə səmərəli şəkildə nail olmaqda oynadığı rolun əhəmiyyəti danılmazdır.

Biz geniş mərama malik bir şirkətik. Bunun əsnasında, biz öz öhdəliklərimizi korporativ vətəndaş olaraq yerinə yetirir, sağlam və ahəngli ekosistemin yaradılmasında müştərilər, işçilər, yerli cəmiyyətlər və sənaye tərəfdaşları ilə çiyin-çiyinə işləyirik. Fəaliyyətimizin təməlində maraqlı tərəflərin bizə göstərdikləri etimad dayanır, odur ki, biz hər zaman düzlük və ciddi biznes etika prinsiplərinə sadiq qalırıq. Bu səbəbdən, 2020-ci ilin əvvəlində, dayanıqlı inkişafın idarə edilməsinin təkmilləşdirilməsi, idarəetmənin ən yüksək etik standartlara uyğunlaşdırılması və maraqlı tərəflərin göstərdiyi etimadın doğrultması üçün biz Sağlamlıq, Təhlükəsizlik və Ətraf mühitin qorunmasından tutmuş Müxtəliflik və İnklüzivliyə qədər mövzuları əhatə edən siyasətlər toplusunu hazırlamağa başladıq.

Geridə qoyduğumuz il əlamətdar nailiyyətlər və dəyişikliklərə yol açan qərarlarla dolu oldu.

Hesabat dövründə biz, LTE şəbəkəsinin genişləndirilməsi üzrə ölkədə ən irimiqyaslı layihəni həyata keçirdik. Cəmi 4 ay ərzində 4.5G[1] texnologiyası ilə təchiz edilmiş, ən müasir bağlantı və xidmət keyfiyyətini müştərilərimizə təqdim edən 1000-dən çox yeni LTE baza stansiyası quraşdırılmışdır. 2019-cu ilin dekabr ayında "AzerTelecom" şirkətinin icra etdiyi "Azerbaijan Digital Hub" proqramı Bakıda keçirilmiş "İnnovasiya Dövrü 2019" IV Beynəlxalq Forumunda "İlin İnfrastruktur layihəsi" nominasiyasının qalibi oldu. Bundan əlavə, cəmiyyət qarşısında götürdüyümüz öhdəliklərin yerinə yetirilməsində göstərdiyimiz səylər bizə ardıcıl olaraq ikinci il "Milli Korporativ Sosial Məsuliyyət" Mükafatını qazandırdı.

Azərbaycanda sahibkarlığı və innovasiyaları inkişaf etdirmək üçün hesabat dövründə biz INNOLAND İnkubasiya və Akselerasiya Mərkəzi ilə də

[1] 4.5G, həmçinin "LTE Advanced Pro" kimi tanınan – yeni nəsil LTE (Long Term Evolution) mobil rabitə standartıdır.

əməkdaşlığa başladıq. Bir ildən az müddət ərzində bu əməkdaşlıq bir neçə layihənin müvəffəqiyyətlə həyata keçirilməsi və potensial investorlara gənc developerlərin təqdim edilməsi ilə nəticələndi.

Biz məsuliyyətli korporativ vətəndaş statusunu qürurla daşıyan bir şirkətik. Biz, cəmiyyətə müsbət təsirimizi artırmaq məqsədilə böyük səylər göstərir, iqlim dəyişikliyi və qadınlar üçün imkanlar kimi qlobal məsələləri diqqət mərkəzində saxlayırıq. Ətraf mühitə mənfi təsiri azaltmaq, cəmiyyətə verdiyimiz töhfəni isə artırmaq hədəfi ilə önəmli tədbirlər görürük. Bunu nəzərə alaraq, baza stansiyalarında enerji istehlakımızı azaldacaq pilot layihəyə start vermişik, eyni zamanda fəaliyyət göstərdiyimiz cəmiyyətlərdə qadınların məşğulluq imkanlarının artırılması proqramlarını davam etdiririk.

2019-cu ildə biz öz strategiyamızı da yenidən nəzərdən keçirdik və müştərilərimizin maraqlarını rəhbər tutaraq prioritetlərimizi yenilədik – biz, bütün ehtiyat və səylərimizi müştərilərimizə dəyər vermək üçün sərf etməyə çalışırıq. Biz, prioritetlərimizi əks etdirən yeni strategiya qurduq, işgüzar proses və hədəflərimizin əksəriyyətində müvafiq dəyişikliklər etdik.

2019-cu ilin mart ayında Qrupda çalışmağa başladığım andan etibarən, Qrupdakı bütün komandaların şövqü və gərgin əməyi məni heyrətləndirir. Rəhbərlik fədakarlıq tələb edən çox mühüm bir funksiyadır və mən əminəm ki, əldə etdiyimiz nailiyyətlər Qrupun rəhbər komandasının və dəyərli əməkdaşlarının keyfiyyətlərini əks etdirir. Onlar bütün funksiyalarda komanda işini gücləndirmək, bir-birlərini yaxşı və pis davranışa görə məsul tutmaq, hər zaman digərlərini düzgün addım atmağa sövq etmək və vəzifələrini icra edərkən həvəs və operativlik göstərməyə can atdıqlarını nümayiş etdirdilər. Bakcell Qrupun davamlı uğuru üçün vacib olan bu sadiqliyi və möhkəmliyinə görə hər bir işçimizə təşəkkürümü bildirmək istəyirəm. Ötən il Qrupda çalışan hər kəsə uğur gətirdi və dayanıqlı inkişafla bağlı iddialı planlarımız üçün möhkəm zəmin yaratdı.

Hazırkı hesabat bizim 2019-cu il üzrə fəaliyyət və nəticələrimizi əhatə etsə də, onu dərc etməyə hazırlaşdığımız 2020-ci ilin ikinci rübündə, dünya yayılmış COVID-19 pandemiyası ilə mübarizə aparmaqdadır. Bakcell Qrup olaraq biz xəstəliyin yayılmasını yaxından izləyir və işçilərimizin, müştərilərimizin və bütövlükdə cəmiyyətin sağlamlığı və təhlükəsizliyini prioritet tutmağa davam edirik. Bu çətin dövrdə müştərilərimizin dəstəkçisi olmaq bizim üçün xüsusi önəm kəsb edir, Qrupun komandaları hər hansı fəsadın qarşısını almağa çalışır və eyni zamanda xəstəliyin daha da yayılmasını öncələmək üçün əllərindən gələni edirlər.

Hər hansı bir qurumda həm təşkilati, həm də davranış yeniliklərini nəzərdə tutan iddialı dəyişikliklər planını tətbiq etmək heç vaxt asan olmur. Lakin əminəm ki, Qrupun yenidənqurma üçün tələb olunan sərt qərarın qəbul edilməsi və restrukturizasiya strategiyasının uğurla həyata keçirilməsi üzrə son təcrübəsi onun strateji planı gerçəkləşdirmək gücünə malik olduğunun sübutudur. Rəqəmsal və smart texnologiyalar dünyanı dəyişməyə davam etdikcə, biz tərəfdaşlarımızla birlikdə dayanıqlı inkişafa əsaslanan iqtisadiyyat, ətraf mühit və cəmiyyət qurmağa çalışacağıq. Tam bağlantılı, ağıllı bir dünya qurmaq üçün biz hər bir şəxsə, evə və təşkilata rəqəmsal təcrübəni təqdim edəcək və müştərilər, işçilər və cəmiyyətin bizə göstərdiyi etimadı qoruyacağıq.

Rainer Rathgeber

Bakcell Qrupun Baş İcraçı Direktoru

İl ərzində baş vermiş əsas hadisələr

Bakcell Qrup sənayenin tam transformasiyasına imkan yaradan rəqəmsal yeniliyin carçısı olmuşdur. İşçilərin əmək şəraitlərinin yaxşılaşdırılması üçün göstərdiyimiz səylərlə fəxr edir, uzun müddətdir ki, gənclər və cəmiyyətlərlə əməkdaşlıq etməkdən məmnuniyyət duyuruq.

Hesabat ilində liderlik ənənələrimizə sadiq qaldıq və səylərimiz yalnız mükafat və nominasiyalar deyil, həm də ətrafımızda müşahidə edilən təsirli dəyişikliklər sayəsində ölkənin daxilində və xaricində tanındı. Fəaliyyətimizin təsirini daha qabarıq göstərmək üçün, il ərzində baş vermiş əsas hadisələri təsir zonalarına görə bölüşdürərək Dayanıqlı İnkişaf Məqsədlərinə (DİM-lər)[2] uyğun təqdim edirik.

1 YOXSULLUĞA SON
8 LAYİQLİ ƏMƏK VƏ İQTİSADİ ARTIM

- *254 adamın işlə təmin edilməsi*
- *45 tələbəyə dəstəyin göstərilməsi*
- *7 karyera sərgisində iştirak*
- *Bakutel-də 10 kiçik və orta müəssisəyə dəstəyin göstərilməsi*

4 KEYFİYYƏTLİ TƏHSİL

- *“Təhsil Avtobusu” – Nəsimi*
- *Gənc ixtiraçıların ABŞ-a səfərinə dəstəyin göstərilməsi*
- *Eşitmə qüsurlu gənclər arasında futzal üzrə turnir*
- *Beynəlxalq məktəb şagirdləri arasında şahmat turnirinə dəstəyin göstərilməsi*
- *Məktəb şagirdləri üçün internet təhlükəsizliyi üzrə təlim*

5 GENDER BƏRABƏRLİYİ
10 BƏRABƏRSİZLİYİN AZALDILMASI

- *İşçilərin 50%-i qadınlardır*
- *Məşğulluq imkanlarının genişləndirilməsi məqsədilə qadınlar üçün informasiya texnologiyaları üzrə təlim*

6 TƏMİZ SU VƏ SANİTARİYA
14 DƏNİZ EKOSİSTEMİNİN MÜHAFİZƏSİ

- *“Xəzəri qoruyaq!” aksiyasının dəstəklənməsi*

9 SƏNAYE, İNNOVASİYA VƏ İNFRASTRUKTUR

- *Azerbaijan Digital Hub proqramı*
- *INNOLAND ilə yerli developerlər üçün müsabiqə*

11 DAYANIQLI ŞƏHƏRLƏR VƏ İCMALAR

- *Leykemiyadan əziyyət çəkən uşaqlar üçün Yeni il münasibətilə bayram şənliyi*
- *İqtisadiyyat Nazirliyinin KSM Mükafatı*
- *Ardıcıl ikinci dəfə Milli KSM Mükafatının alınması*

17 MƏQSƏDLƏR ÜÇÜN TƏRƏFDAŞLIQ

- *Təhsil Nazirliyi və AzEduNet ilə əməkdaşlıq*
- *Premium Bank ilə əməkdaşlıq memorandumunun imzalanması*
- *Azərbaycan Respublikası İqtisadi İslahatların Təhlili və Kommunikasiya Mərkəzi və AzerTelecom ilə Dövlət-Özəl sektor Tərəfdaşlığı Konsorsiumun təsis edilməsi*
- *Microsoft-un rəsmi tərəfdaşları*
- *Qlobal kiber təhlükəsizlik şirkətləri ilə rəsmi tərəfdaşlıq*

[2]“Qlobal Məqsədlər” kimi tanınan Dayaniqli İnkişaf Məqsədləri (DİM-lər) 2015-ci ildə Birləşmiş Millətlər Təşkilatının üzv ölkələri tərəfindən qəbul edilmişdir. Universal xarakter daşıyan bu məqsədlər, 2030-cu ilədək yoxsulluğun aradan qaldırılması, planetin qorunması və ümumi rifah və firavanlığın təşviqini hədəfləyir.

Maraqlı tərəflərə hesabatın verilməsi

GRI 102-45; 102-46; 102-50; 102-51; 102-52; 102-54

Hazırkı hesabat Bakcell Qrupun ikinci dayanıqlı inkişaf hesabatıdır (“Qrup haqqında” bölməsinə baxın). Hesabat Bakcell və onun törəmə müəssisələrinin iqtisadi, ekoloji və sosial fəaliyyətlərini təsvir edir. Xüsusi qeyd edilmiş hallar istisna olmaqla, hazırkı hesabat 1 yanvar 2019-cu il - 31 dekabr 2019-cu il tarixləri arasındakı dövrü əhatə edir. Hesabatın əhatə dairəsinə əsasən Bakcell haqqında məlumatlar, eləcə də onun törəmə müəssisələri haqqında bəzi məhdud məlumatlar daxildir. Hazırkı hesabatda təqdim edilən bütün məlumatlar Bakcell Qrupun rəsmi sənədləri və daxili hesabatlarından götürülmüşdür.

Hazırkı hesabat Qlobal Hesabat Təşəbbüsünün (GRI) “Əsas” hissəsinə istinadən hazıranmışdır. Aydınlıq üçün hər bölmə müvafiq açıqlama ilə qarşılaşdırılmışdır. Bundan əlavə, hesabatın bəzi hissələri Beynəlxalq İnteqrasiya edilmiş hesabatlar Şurasının (IIRC) qaydaları ilə uyğunlaşdırılmışdır. Hesabatın sonunda GRI indeksində hər bir əhəmiyyətli mövzunun açıqlanma statusu təsvir edilir.

Hazırkı hesabatda təqdim edilən əsas dayanıqlı inkişaf göstəricilərinin dəqiqliyi, etibarlığı, ədalətliliyi və şəffaflığının təsdiq edilməsi və müstəqil audit rəyinin bildirilməsi üçün Bakcell Qrup müstəqil auditoru cəlb etmişdir. Müstəqil Əminlik Bəyannaməsi 78-ci səhifədə təqdim edilmişdir.

Biznesimizin əhəmiyyətli amilləri

GRI 102-21; 102-29; 102-44; 102-47

2019-cu ildə fəaliyyətimizi biznes və dayanıqlı inkişafa təsirlə bağlı ən əhəmiyyətli mövzulara yönəltməyə davam etdik. Biz əhəmiyyətli mövzuları strategiya və məram, risklər və imkanlar, maraqlı tərəflərin rəyləri, hüquqi tələblər, makro və mikro tendensiyalar, beynəlxalq dayanıqlı inkişaf prinsipləri, dəyərin yaradılması, və BTM-yə üzv dövlətlərin 2030-cu ilədək Dayanıqlı İnkişaf Gündəliyini əhatə edən amillər toplusuna əsaslanaraqmüəyyənləşdiririk. Biz fəaliyyətimizi müsbət təsirləri artırmaq, mənfi təsirləri isə minimuma endirmək üçün yarada biləcəyimiz ortaq dəyər baxımından nəzərdən keçiririk.

İl ərzində biz maraqlı tərəflər və biznesimiz üçün ən vacib olan məsələləri diqqətlə təhlil edib prioritetləşdirdik. Bundan əlavə, dəyər zəncirində olan sosial, ekoloji və iqtisadi təsirləri sistematik olaraq əhəmiyyətlilik baxımından nəzərdən keçirdik. Nəticədə üç strateji prioritetimizə uyğun olaraq təsnif edilmiş on üç əhəmiyyətli mövzu müəyyən etdik. Aşağıdakı qrafikdə təhlilin qısa xülasəsi göstərilir.

Şəkil 1. Əhəmiyyətli məsələlərin strateji prioritetlərlə uyğunlaşdırılması

Təhlükəsizlik və etibarlılıq	Rəqəmsal inklüzivlik	Harmonizasiya edilmiş ekosistem
Etik idarəolunma	Məlumat təhlükəsizliyi	Gender bərabərliyi
İnklüziv məşğulluq	Fərdi məlumatların qorunması	Enerji və emissiyalar
Müştəri münasibətləri	İnnovasiya və rəqəmsallaşma	İcmaların cəlb olunması
Şəffaflıq və hesabatların təqdim edilməsi	Şəbəkə keyfiyyəti və onun genişlənməsi	İnsan kapitalının inkişaf etdirilməsi

Cədvəl 1. Əhəmiyyətli mövzular, əhatə dairəsi və öhdəliklərimiz

Strateji prioritet	Əhəmiyyətli mövzular	Əhatə dairəsi	İdarəetmə siyasətləri	Məqsəd
Təhlükəsizlik və etibarlılıq	Etik idarəolunma	Daxili	Etika məcəlləsi	Öhdəliyimizə götürürük ki, şəffaflıq və bütövlük dəyərlərini qoruyacaq və 2020-ci ilin sonuna qədər əməliyyatlarımızın 100%-ni korrupsiya riski baxımından qiymətləndirəcəyik.
	Şəffaflıq və hesabatların təqdim edilməsi	Daha geniş dəyər zənciri	Davranış məcəlləsi	Öhdəliyimizə götürürük ki, bütün əhəmiyyətli göstəriciləri maraqlı tərəflərimizə açıqlayan illik dayanıqlı inkişaf hesabatlarını dərc edəcəyik.
	Müştəri münasibətləri	Daha geniş cəmiyyət	Qrupun Strategiyası və digər əlaqəli Siyasət və Prosedurlar	Öhdəliyimizə götürürük ki, zehnimizi inkişafdan dəyərin saxlanılmasına çevirəcək və 2020-ci ilin sonunadək artırılmış NPS indeksinə nail olacağıq.
	İnklüziv məşğulluq	Daxili	Fəaliyyətin idarə edilməsi və inkişafı üzrə siyasət	Öhdəliyimizə götürürük ki, 2020-ci ilin sonuna qədər ISO 45001 standartına uyğun olaraq tam fəaliyyət göstərən ƏTS idarəetmə sistemini tətbiq edəcəyik.
Rəqəmsal inklüzivlik	Məlumat təhlükəsizliyi	Daha geniş dəyər zənciri	İnsan Hüquqları Siyasəti	Öhdəliyimizə götürürük ki, 2020-ci ildə bütün tətbiq olunan təhlükəsizlik qanunlarına 100% riayət edəcəyik.
	Fərdi məlumatların qorunması	Daha geniş cəmiyyət	İnsan Hüquqları Siyasəti	Öhdəliyimizə götürürük ki, bütün müştərilərimizin və işçilərin fərdi məlumatlarını qoruyacaq və əvvəlcədən verilmiş razılıq olmadan bu məlumatları hər hansı üçüncü tərəflərə ötürməyəcəyik.
	Şəbəkə keyfiyyəti və onun genişlənməsi	Daha geniş cəmiyyət	Qrupun Strategiyası və digər əlaqəli Siyasət və Prosedurlar	Öhdəliyimizə götürürük ki, 2020-ci ilin sonunadək ölkə əhalisinin 4G şəbəkəsi ilə əhatə edilməsi göstəricisini artıracağıq.
	İnnovasiya və rəqəmsallaşma	Daha geniş cəmiyyət	Qrupun Strategiyası və digər əlaqəli Siyasət və Prosedurlar	Öhdəliyimizə götürürük ki, 2020-ci ilin sonunadək elektron xidmət istifadəçilərinin sayını artırmaqla fəaliyyət göstərdiyimiz sahələrdə rəqəmsallaşmanı sürətləndirəcəyik.
Harmonizasiya edilmiş ekosistem	Cəmiyyətin cəlb olunması	Daha geniş cəmiyyət	Cəmiyyətlə qarşılıqlı münasibət siyasəti	Öhdəliyimizə götürürük ki, korporativ sosial məsuliyyət layihələrimizə investisiya qoymaqla və KSM büdcəmizi artırmaqla cəmiyyət üzvlərini cəlb edəcəyik.
	Gender bərabərliyi	Daha geniş cəmiyyət	Müxtəliflik və inklüzivlik siyasəti	Öhdəliyimizə götürürük ki, Qrupun daxilində və xaricində qadınların imkanlarını artıracaq və qadınları peşəkar müvəffəqiyyət əldə etmək üçün lazımi bacarıq və şəraitlə təmin edəcəyik.
	İnsan kapitalının inkişaf etdirilməsi	Daha geniş cəmiyyət	Təhsil və inkişaf üzrə siyasət	Öhdəliyimizə götürürük ki, işçilərimiz üçün müvafiq tədris imkanlarını yaradacaq və davamlı peşəkar inkişafı təmin edəcəyik.

Cədvəl 1. **Əhəmiyyətli mövzular, əhatə dairəsi və öhdəliklərimiz**

Strateji prioritet	Əhəmiyyətli mövzular	Əhatə dairəsi	İdarəetmə siyasətləri	Məqsəd
Harmonizasiya edilmiş ekosistem	Enerji və emissiyalar	Daha geniş dəyər zənciri	SƏTƏM siyasəti	Öhdəliyimizə götürürük ki, 2020-ci ilin sonunadək baza stansiyalarımızın enerji səmərəliliyi üzrə pilot layihəni sınaqdan keçirib həyata keçirəcəyik.
	Ətraf Mühitin İdarəedilməsi	Daha geniş dəyər zənciri	SƏTƏM siyasəti	Öhdəliyimizə götürürük ki, 2020-ci ilin sonunadək ISO 14001 standartına uyğun tam işlək Ətraf Mühitin İdarəedilməsi sistemini tətbiq edəcəyik.

Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri

Rəyiniz

GRI 102-53

Fəaliyyətimiz və açıqlanmış məlumatların spektrinə dair suallarınızı almaq və fikirlərinizi öyrənmək bizim üçün maraqlıdır. Gələcək hesabatlarımızla bağlı təklif və fikirlərinizlə bölüşmək istəyirsinizsə SuheylaJ@bakcell.com elektron poçt ünvanı vasitəsilə bizimlə əlaqə saxlayın.

Müştərilərin etibarı

Müştəri xidmətimiz xüsusilə ləyaqət və etibarlılığımıza əsaslanır.

Bu prinsiplərə əməl etməyə çalışır və işçilərimiz arasında müştəri xidmətləri mədəniyyətini daim təşviq edirik. Buna görə 2019-cu ildə Qrupun strategiyasının yenidən nəzərdən keçirilməsi barədə qərar verdik və müştəri məmnuniyyətini işimizin əsas prinsipi olaraq seçdik. Fəxrlə söyləyirik ki, bu ildən etibarən düşüncə tərzimizi inkişaf istiqamətindən mövcud müştəri bazamızın qorunması və prioritetləşdirilməsinə yönəltdik.

BAKCELL QRUP HAQQINDA

16 Strateji missiyamız
16 Missiya, məram və məqsəd
18 Maraqlı tərəflərlə daimi dialoq
20 Dayanıqlı inkişaf üçün əməkdaşlıq
21 Qrup haqqında
21 Bakcell
22 AzerConnect
22 AzerTelecom
23 Azerbaijan Digital Hub
23 Gələcək perspektivlər
24 Məsuliyyətli biznes davranış
24 İnkişaf modeli və dəyər zənciri
25 Bazarın etibarı
26 Dəyər zənciri

1. Bakcell Qrup haqqında

Strateji missiyamız

Missiya, məram və məqsəd

GRI 102-14; 102-16

Əsas biznesimiz bağlantının yaradılması və əlaqəli fəaliyyətdir. Məqsədimiz texnologiyalarımızı hədəfin və dayanıqlı inkişafın əməliyyat və məhsullarımızın ayrılmaz hissəsi olduğu məsuliyyətli bir yolla təmin etməkdir. Fəaliyyət göstərdiyimiz cəmiyyətdə dəyişiklik etmək üçün həm müsbət, həm də mənfi təsirlərimizə görə məsuliyyət daşıyırıq.

Bu istiqamətdə işlərin aparılması doğru yolda olduğumuzu təmin edir.

Bütün seqmentlər üzrə **müştəri məmnuniyyətində** lider olmağa can atırıq - bizim üçün yeganə müvəffəqiyyət ölçüsü müştəri məmnuniyyətidir.

Sektorumuzda **üstünlük verilən işəgötürən** olmağa can atırıq - üstünlük verilən işəgötürən olmaqla biz ən yaxşı insanları cəlb edir və saxlayırıq.

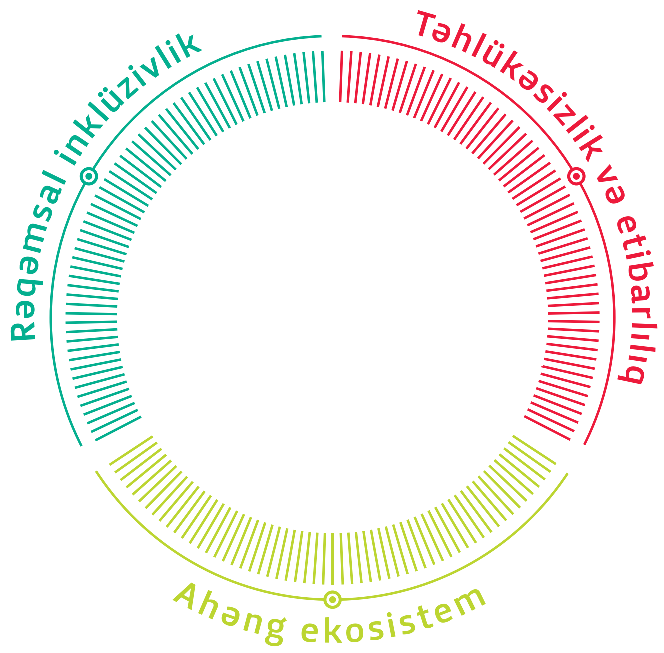
Sektorda **ən çox mənfəət əldə etməyə** can atırıq – yüksək fəaliyyət nəticələri sayəsində biz məhsul, xidmətlər və insanlara investisiyalar edə bilərik.

Məram və missiyamız yekun nəticədə hər bir şəxsə, evə və təşkilata rəqəmsal təcrübəni təqdim etməklə tam bağlantılı dünyanın yaradılmasını hədəfləyir. Son məqsədimiz insanların həyatlarını əlaqələndirərək və hər kəsin səsinin eşidilməsi imkanını reallığa çevirərək dünyanın daha insanpərvər edilməsinə töhfə verməkdir.

Şəkil 2. **Bakcell Qrupun missiyası və məramı**

2019-cu ildə biz strategiyamızı yenidən nəzərdən keçirərək onu dayanıqlı inkişaf prioritetlərimizi əks etdirəcək şəkildə dəyişdik. Azərbaycanın telekommunikasiya xidmətlərinin aparıcı tədarükçüsü olan Bakcell Qrup, iqtisadi, ekoloji və sosial məsuliyyəti nəzərdə tutan yanaşmasına uyğun olaraq, dayanıqlı inkişaf üzrə diqqət yetiriləcək aşağıdakı üç sahəni müəyyən etmişdir. Bu üç sahə, biznesimizin təməli kimi qəbul etdiyimiz "müştərilərə diqqət" fəlsəfəsini əks etdirir və gələcək illərdə hərəkətverici qüvvəmiz olacaqdır.

Şəkil 3. **Bakcell Qrupun strateji prioritetləri**



Təhlükəsizlik və etibarlılıq

Etibarlılığı artırmaq üçün məsuliyyət götürmək:
Kibertəhlükəsizlik və məxfiliyin qorunması əsas prioritetlərimizdir və biz bu sahəyə vəsait yatırmağa, açıqlığı və şəffaflığı qorumağa davam edirik. Daim bacarıq və təcrübələrimizi inkişaf etdirir, möhkəmliyimizi artırır, etibarlı və keyfiyyətli məhsullar hazırlayır, sabit şəbəkə əməliyyatlarını və fəaliyyətin fasiləsizliyini dəstəkləyirik.

Rəqəmsal inklüzivlik

Texnologiyaların hər kəs üçün əlçatan edilməsi:
Texnologiyalar seçilmişlər üçün deyil, hər kəs üçün əlçatan olmalıdır. Rəqəmsal inklüzivliyin təşviqi üçün biz bağlantı, tətbiqlər və bacarıqlar baxımından daha çox səy göstərmək istəyirik. Məqsədimiz rəqəmsal texnologiyaları hər bir şəxsə, evə və təşkilata təqdim etməkdir.

Ahəng ekosistem

Ümumi fayda naminə əməkdaşlıq:
Diqqətimizi cəmiyyət, iqtisadiyyat və ətraf mühitə əhəmiyyətli təsir göstərən olduqca vacib transformasiyaya yönəldirik. Xüsusən rəqəmsallaşdırma, bağlantı və yeni əməkdaşlıq üsullarından qaynaqlanan yekun hədəfimiz, ciddi iqtisadi və ekoloji problemlərin həllinə yeni yanaşmalar tətbiq etməklə sənaye iqtisadiyyatının əsas strukturlarını yenidən qurmaqdır.

Missiya və məramımız, məqsəd və strategiyamız, biznes modelimiz və məsuliyyətli korporativ vətəndaş olaraq biznes davranışımız, atdığımız hər addımı və qəbul etdiyimiz hər bir qərarı şərtləndirən dörd dəyərimizə əsaslanır.

Şəkil 4. **Bakcell Qrupun korporativ dəyərləri**

Yeni bazarlara çıxış, işə yeni kadrların götürülməsi və yeni çətinliklərlə qarşılaşma zamanı hər gün qəbul etdikləri qərar və hərəkətlərdə işçilərimiz məhz bu dəyərləri rəhbər tuturlar.

Maraqlı tərəflərlə daimi dialoq

GRI 102-40; 102-42; 102-43; 102-44

Biznes strategiyamızın icrası, Bakcell Qrupun strateji hədəflərini dəstəkləyən, nüfuzunun dəyərini artıran və uzunmüddətli dayanıqlı inkişaf və artıma töhfə verən maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi mexanizminə əsaslanır. Maraqlı tərəflərin cəlb olunmasına yanaşmamız Qrupun üzləşdiyi müxtəlif biznes riskləri nəzərə alır və əsas maraqlı tərəflərimizin maraqları, narahatçılıqları və gözləntilərinə cavab verir.

Bunu nəzərə alaraq, 2020-ci ilin əvvəlində 2-ci rübün sonunda başa çatdırılması planlaşdırılan maraqlı tərəflərin cəlb olunması siyasətinin ilk layihəsini hazırlamağa başladıq. Bu siyasət, maraqlı tərəflərimizin prioritetləşdirilməsi prinsiplərini müəyyənləşdirəcək, onları sistemli və qarşılıqlı fayda gətirən şəkildə cəlb edəcək, maraqlı tərəflərdən alınan əsas şikayət və təkliflərin uçotunda mövcud boşluqları aradan qaldıracaqdır. Yeni maraqlı tərəflərin, eləcə də dəyişən maraqların və problemlərin uçota alınması və yeni fəaliyyət göstəricilərinin müəyyən edilməsi üçün strategiyamızda müntəzəm düzəlişlər edirik. Məqsədimiz əsas maraqlı tərəflərin cəlb edilməsinə vahid yanaşma formalaşdırmaq, maraqlı tərəflərin tez-tez dəyişən mövqelərini nəzərə alaraq ortaq məram və təklifləri dəstəkləmək və Qrupun uzunmüddətli dayanıqlı dəyərin yaradılmasında ən yaxşı tərəfdaş adını qorumaqdır.

Prioritet maraqlı tərəfləri müəyyən etmək üçün biz aşağıdakı meyarlardan istifadə etdik:

- Strateji hədəflərimizə çatmaqda maraqlı tərəfin dəstəyindən asılılığımız.
- Maraqlı tərəfin fəaliyyətimizin effektivliyinə göstərdiyi təsir.
- Maraqlı tərəfi Bakcell Qrup ilə əlaqələndirən məsələlərin əhəmiyyəti.

Aşağıda ən vacib maraqlı tərəfləri necə cəlb etdiyimizi ətraflı təsvir edirik. Maraqlı tərəflərin bəziləri dayanıqlı inkişafa nail olmaq bacarığımızda önəmli rol oynayan dəyər zəncirimizin birbaşa iştirakçılarıdır. Digərləri isə fəaliyyət göstərdiyimiz sahələrdə qanun və qaydaları tənzimləməklə biznesimizin aparılmasına təsir göstərirlər.

Dövlət və nizamlayıcı orqanlar

Biz biznes maraqlarımıza təsir göstərə biləcək təklif olunan qanun və qaydaların layihələrinin hazırlanmasında dövlət, nizamlayıcı və qanunvericilik orqanlar ilə əməkdaşlıq edirik. Biz siyasi partiyaları, namizədləri və ya partiya maraqlarını təşviq edən hər hansı bir qrupa dəstək və ya maliyyə yardımı göstərmirik.

Cəlb olunma vasitələri: hesabatlar, görüşlər, seminarlar

Cəlb olunma tezliyi: lazım olduğu təqdirdə

Müştərilər

Məqsədimiz aydın hərəkət planlarından istifadə etməklə fəaliyyət göstərdiyimiz bazarlardakı müştərilərimiz üçün ən yaxşı xidmət təminatçısı olmaqdır. Xidmət və məhsullarımızın təkmilləşdirilməsinə yönəldilmiş əsas təşəbbüslərimizi dəstəkləyən aydın hərəkətlərin müəyyən edilməsi üzərində müştərilərimizlə birgə işləyirik. Müştəri məmnuniyyətini gündəlik olaraq izləyir və mümkün olan ən yüksək məmnunluq səviyyəsinə nail olmağa çalışırıq. Rahatlığı və əlçatanlığı, səmərəliliyi və əlverişliliyi nəzərə alaraq müştəri təcrübəsini mütəmadi olaraq optimallaşdırırıq.

Cəlb olunma vasitələri: müştəri portalları, müştəri xidmətləri mərkəzləri, müştəri sorğuları, diler mağazaları

Cəlb olunmanın tezliyi: gündəlik, həftəlik, aylıq, rüblük

Təchizatçılar

Hər gün bizə uğur qazanmağa kömək edən və işimizin davamlılığına töhfə verən yüzlərlə təchizatçı ilə işləyirik. Onlar bizə yeni məhsul və xidmətlər hazırlamağa, bazardakı transformasiyaları idarə etməyə və dəyər, imkan və keyfiyyət yaratmağa kömək edirlər. Davamlı olaraq ən etibarlı tədarükçüləri seçdiyimizi yoxlayır və mümkün olduqda təchizat zənciri vasitəsilə yerli cəmiyyətlərin potensialının artırılması ilə məşğul oluruq.

Cəlb olunma vasitələri: təchizatçıların qiymətləndirilməsi, görüşlər, yazılı və şifahi əlaqə

Cəlb olunmanın tezliyi: lazım olduqca

İşçilər

Ən əsas məqsədimiz həvəsli və motivasiyalı işçilər tərəfindən hərəkətə gətirilən yüksək effektivlik mədəniyyətini yaratmaqdır. Bu səbəbdən işçilərimizin həm fiziki, həm də ruhi rifahı gördüyümüz hər bir işin mərkəzində dayanır. 2019-cu ildən etibarən işçilərin təlim və inkişafına xüsusi diqqət yönəldərək "İnsanlara yatırım" adlı yeni strategiyamızın özəyi kimi qəbul etdik.

Cəlb olunma vasitələri: şikayətlərin verilməsi mexanizmləri, intranet portal, görüşlər, işçilər arasında sorğular

Cəlb olunmanın tezliyi: lazım olduqca, rüblük, illik

QHT-lər

Anlayırıq ki, yalnız tərəfimizdən atılan addımlar dünyanın iqlim dəyişikliyi və yoxsulluq kimi əsas problemlərinin öhdəsindən gələ biləcək sistemli dəyişikliyə nail olmaq üçün kifayət edə bilməz. Müxtəlif tərəfdaşlarımız daha inklüziv biznes model təşviq etməkdə və bir çox maraqlı tərəflərin xeyrinə olan uzunmüddətli dəyər yaratmaqda bizə yardımçı olurlar.

Cəlb olunma vasitələri: KSM proqramları, görüşlər, konfranslar, seminarlar, vebinarlar

Cəlb olunmanın tezliyi: layihə əsasında

Cəmiyyət

Biznesimiz dəyər zənciri boyunca bir çox insanın iqtisadi dolanışığına töhfə verir. Biz birbaşa və dolayı məşğulluq imkanları yaradır, infrastruktur və cəmiyyətə yenidən investisiya yatırmaq üçün dövlətə vergilər ödəyir və korporativ sosial fəaliyyətimiz sayəsində birbaşa töhfələr veririk.

Cəlb olunma vasitələri: KSM proqramları, konfranslar, seminarlar, vebinarlar

Cəlb olunmanın tezliyi: lazım olduqca

Dayanıqlı inkişaf üçün əməkdaşlıq

GRI 102-12; 102-13

Bakcell Qrup, müxtəlif təşkilatlar və sahələrarası sektorların imkanlarını artırmağa və onlarla tərəfdaşlıq etməyə sadiqdir. Tərəfdaşlıq münasibətlərimiz təşəbbüslərimizi sual altına qoyan və təfəkkürümüzü təkmilləşdirən müxtəlif nəzər nöqtələri təqdim edir. Aşağıdakı cədvəldə ən vacib strateji tərəfdaşlarımız və bu tərəfdaşlıqdan əldə olunan nəticələr təqdim edilir.

Cədvəl 2. Bakcell Qrupun strateji tərəfdaşları

Tərəfdaş	Təsvir	Tərəfdaşlıq nəticəsində nələr əldə edilib
INNOLAND İnkubasiya və Akselerasiya Mərkəzi	Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Dövlət Xidməti və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin INNOLAND İnkubasiya və Akselerasiya Mərkəzi	Bakcell və INNOLAND yerli startaplar üçün birgə inkubasiya proqramı həyata keçirir. Bu əməkdaşlıq ölkənin bütün startap ekosisteminin inkişaf olunmasına böyük töhfə verməklə Azərbaycanda startap mədəniyyətinin formalaşdırılmasında strateji rol oynayır.
Azərbaycan Respublikasının Təhsil Nazirliyi AzEduNet	Təhsil sisteminə cavabdeh hökumət orqanı	Tərəfdaşlığın əsas məqsədi ucqar kəndlərdə yerləşən 700-dək ümumi təhsil müəssisəsinin internet və şəbəkə xidmətləri ilə təmin etməkdir.
Premium Bank	Azərbaycanın sayılıb seçilən özəl banklarından biri	Tərəflər arasında mövcud tərəfdaşlığı genişləndirmək məqsədilə birgə fəaliyyətlərin təşkili, eyni zamanda müxtəlif sahələrdə ortaq layihələrin həyata keçirilməsi.
Microsoft	Aparıcı qlobal texnologiya şirkəti	Tərəfdaşlıq Azertelecom-a Azure, Microsoft 365 və Microsoft Teams kimi İKT həllərini təqdim etməyə imkan verir.
Alibaba Group	Elektron ticarət və pərakəndə satış sahəsində ixtisaslaşan qlobal texnologiya şirkəti	Azerbaijan Digital Hub layihəsi çərçivəsində bulud xidmətləri sahəsində gələcək əməkdaşlıq.
ENGINET	İnternet xidmətləri təminatçısı	“Təhlükəsiz İnternet” layihəsinin həyata keçirilməsi həmçinin uşaq və gənclərin internetdən təhlükəsiz şəkildə istifadə etmələri üçün “İnternet Filtrasiya Xidməti”nin işlənib hazırlanması.
TrendMicro	Kiber təhlükəsizlik və müdafiə şirkəti	Kiber təhlükəsizlik məqsədləri üçün Azərbaycan Digital Hub layihəsi çərçivəsində AzerTelecom əməkdaşlıq qurmuşdur.
Symantec	Kiber təhlükəsizlik üzrə proqram təminatı və xidmət şirkəti	Kiber təhlükəsizlik məqsədləri üçün Azərbaycan Digital Hub layihəsi çərçivəsində AzerTelecom əməkdaşlıq qurmuşdur.
ESET	Antivirus və şəbəkə təhlükəsizliyi məhsulları təqdim edən internet təhlükəsizliyi şirkəti	Kiber təhlükəsizlik məqsədləri üçün Azərbaycan Digital Hub layihəsi çərçivəsində AzerTelecom əməkdaşlıq qurmuşdur.
Quest	İT inzibatçılığı xidmətlərinin təminatçısı	Kiber təhlükəsizlik məqsədləri üçün Azərbaycan Digital Hub layihəsi çərçivəsində AzerTelecom əməkdaşlıq qurmuşdur.
One Identity	Təşkilatlara təhlükəsizlik strategiyasını yaratmağa kömək edən Quest Software	Kiber təhlükəsizlik məqsədləri üçün Azərbaycan Digital Hub layihəsi çərçivəsində AzerTelecom əməkdaşlıq qurmuşdur.

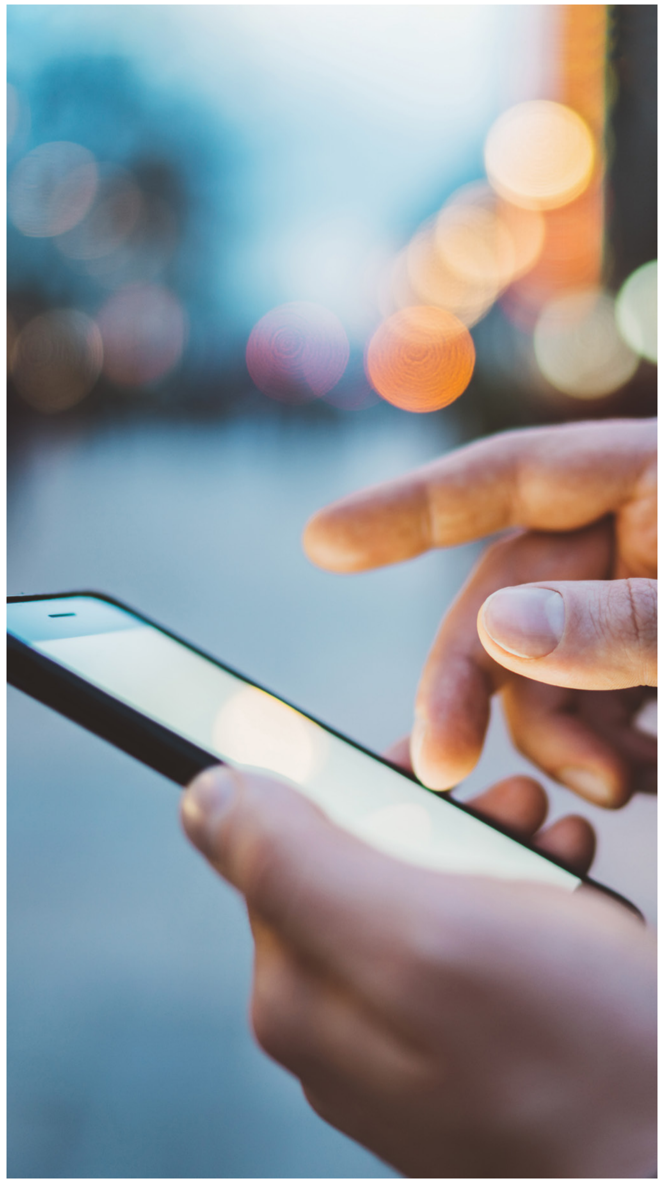
Ən böyük fərq əldə edə biləcəyimiz, işgüzar fəaliyyətimizlə bağlı olan sahələrdə transformasiya dəyişikliyi etmək üçün biz miqyas və təsirimizdən faydalanırıq. Bu səbəbdən, biz birlikləri və üzvlüyü sənaye təcrübələri və meylləri haqqında bilikləri artırmaq, həmçinin strateji siyasət məsələləri ilə məşğul olmaq üçün dəyərli mənbə hesab edirik. Biz 1997-ci ildən GSM Assosiasiyasının (GSMA) üzvüyük, müxtəlif regional forum və əməkdaşlıqlarda fəal iştirak edirik. Eyni zamanda biz Azərbaycanda Amerika Ticarət Palatası, Alman-Azərbaycan Ticarət Palatası və Azərbaycan-Fransa Ticarət Palatasının üzvüyük.

Qrup haqqında

GRI 102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-5; 102-6

Bakcell Qrup, telekommunikasiya sənayesində fəaliyyət göstərən və həm B2C, həm də B2B müştərilərinə müxtəlif telekommunikasiya xidmətləri təqdim edən altı müəssisədən ibarətdir. Bakcell Qrup müxtəlif ölkə və sektorlarda fəaliyyet göstərən diversifikasiya edilmiş sirkətlər qrupu olan NEQSOL Holdingin bir hissəsidir.

Bu Hesabat çərçivəsində, Bakcell, AzerTelecom və şirkətin ən böyük ortaq xidmət təminatçısı olan AzerConnect nəzərdə tutulur. Digər müəssisələr, fəaliyyət sahələri daha kiçik olduğundan, bu hesabatın əhatə dairəsinə daxil deyildir.



Bakcell

Bakcell Qrupun ana şirkəti olan Bakcell, 1996-cı ildə Azərbaycan Respublikası Ədliyyə Nazirliyi tərəfindən Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyət kimi təsis edilmişdir.

Bakcell Azərbaycanda mobil kommunikasiya xidmətlərini göstərən ilk şirkət olmuşdur. İnnovasiya üzrə lider və Azərbaycanın qeyri-neft sektorunda ən iri investorlardan biri olan Bakcell, üç milyondan çox müştəriyə çeşidli yüksək keyfiyyətli müasir telekommunikasiya xidmətləri təqdim edir.

AzerConnect

azerconnect

AzerConnect telekommunikasiya, İKT və yüksək texnoloji həllər sahələrində beynəlxalq standartlara tam cavab verən bir sıra xidmətlər təqdim edir. 1400-ə yaxın mütəxəssisin işlədiyi bu şirkətin əsas prioritetlərindən biri Azərbaycanın İKT sahəsində ən uğurlu qlobal təcrübələri və optimal həlləri tətbiq etməkdir.

Sabit və sərfəli məşğulluq imkanları, habelə yüksək səviyyəli xidmət və müştəri təcrübəsi şirkətin əsas üstünlüklərindəndir. Hal-hazırda AzerConnect texnologiyalar və telekommunikasiya sektorlarında fəaliyyət göstərən şirkətlərə müxtəlif xidmətlər göstərir.

AzerTelecom

AzerTelecom

AzerTelecom Azərbaycanı qlobal internet şəbəkəsinə bağlayan baza internet şəbəkəsi təchizatçısıdır. 2008-ci ildə əsası qoyulmuş şirkət, ölkəni yüksək keyfiyyətli internet və digər telekommunikasiya xidmətləri ilə təmin edir.

AzerTelecom dayanıqlı və şaxələndirilmiş yerli və beynəlxalq şəbəkəyə malikdir. AzerTelecom MMC-nin fiber-optik kabel şəbəkəsi Naxçıvan Muxtar Respublikası da daxil olmaqla Azərbaycanın bütün əsas bölgələrini və şəhərlərini əhatə edir. AzerTelecom MMC-nin beynəlxalq şəbəkəsi müxtəlif beynəlxalq istiqamətlərlə bağlıdır və dünyanın bütün əsas telekommunikasiya qovşaqları ilə bağlantı yaratmaq imkanına malikdir.

Azerbaijan Digital Hub

Azerbaijan Digital Hub

AzerTelecom tərəfindən həyata keçirilən Azerbaijan Digital Hub proqramı, Azərbaycanı Qafqazda, Orta Şərqdə, Orta Asiyada və Cənubi Asiyada regional mərkəzə çevirmək məqsədi daşıyan bir transformasiya layihəsidir.

Azerbaijan Digital Hub proqramının əsas məqsədi Azərbaycanın telekommunikasiya ekosistemini ən qabaqcıl dünya standartları ilə uyğunlaşdırmaq, gələcəkdə internet bağlantısının xarici ölkələrdən asılılığını minimuma endirmək, regionda internet satışı üzrə mərkəzi ölkəyə çevrilmək və Azərbaycanı rəqəmsal xidmətləri idxal edən ölkədən “Azərbaycan istehsalı” brendi altında bu xidmətləri istehsal edən və qonşu bölgələrə ixrac edən bir ölkəyə çevirməkdir.

Proqram 3 mərhələdən ibarətdir:

- Azərbaycanın daxilində və kənarlarında dayanıqlı inkişafa əsaslanan infrastrukturun yaradılması;
- Bakı şəhərinin yeni Internet Exchange Point kimi qlobal internet xəritəsinə əlavə edilməsi və iri kontent təminatçılarının (Google, Facebook, Netflix, Apple, Alibaba, Amazon, Tencent və s.) Azərbaycana cəlb edilməsi və onların verilənlər bazasının tətbiq edilməsi;
- Azərbaycanda rəqəmsal ekosistemin yaradılması.

Eyni zamanda proqram 1.8 milyard insana (dünya əhalisinin 1/4 hissəsi) daha yaxşı müxtəlif rəqəmsal xidmətlərin təmin edilməsi üçün şərait yaradacaq. Azerbaijan Digital Hub proqramının həyata keçirilməsi ölkədə rəqəmsal ekosistemin yaradılması, rəqəmsal iqtisadiyyata çevik keçid və Xəzər dənizi sahillərində yerləşən ölkələrdə İT arxitekturasının inkişafına töhfə verəcəkdir.

Gələcək perspektivlər

<IR> 4G

Bakcell Qrup, ölkəmizin üzləşdiyi problemləri və xüsusilə sosial və iqtisadi transformasiyanı təmin etmək üçün öz aktivlərindən istifadə edilməyin vacibliyini anlayır. Müəssisələr, hökumət və vətəndaş cəmiyyəti, əldə edilməli hədəfləri razılaşdıraraq və uyğun həllərin tapılmasına birlikdə çalışaraq, hər bir tərəfin verəcəyi töhfəni anlamalı, ənənəvi qısamüddətli düşüncə tərzindən kənara çıxmalıdır.

Bağlantının artması, tezliklə Dördüncü Sənaye İnqilabına təkan verərək, yüksək məhsuldarlıq artımı və iqtisadi inkişaf vəd edir. Lakin tək bu deyil - fabriklərdə və iş yerlərində inqilab edəcək texnologiyalar səhiyyə, səmərəli kənd təsərrüfatı və “ağıllı” enerji istehsalında - başqa sözlə, sağlam və dayanıqlı inkişafa əsaslanan bir cəmiyyətin bütün infrastrukturunda, istifadə ediləcək.

Əminik ki, bu qazanclar yalnız müəyyən imtiyazlı qruplar və ya cəmiyyətlə məhdudlaşmayaraq, hamını faydalandırmalıdır. Dayanıqlı inkişaf üzrə məramımız dəyişməz qalır - dünyada məsuliyyətli bağlantı yaradaraq əlaqələri möhkəmləndirməliyik. Birlikdə.

Məsuliyyətli biznes davranış

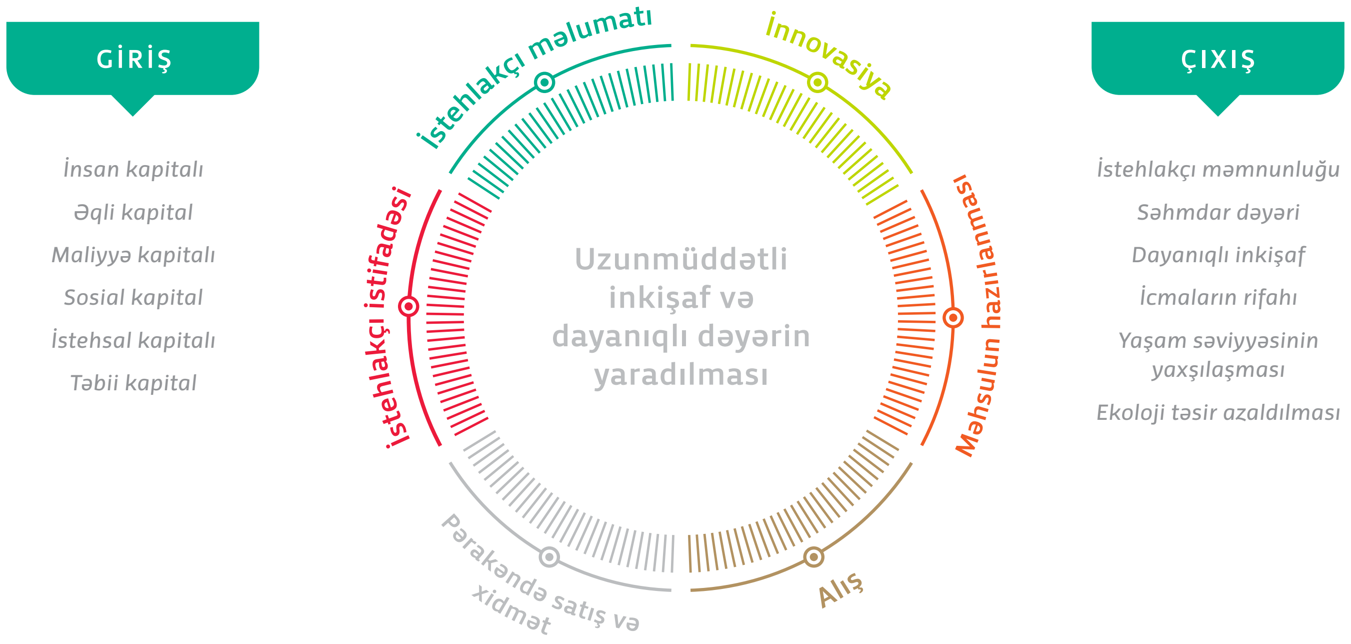
İnkişaf modeli və dəyər zənciri

<IR> 2B; <IR> 2C

Anlayırıq ki, uğurumuz cəmiyyətə verdiyimiz dəyərin dərəcəsindən asılıdır. Buna görə cəmiyyətdəki rolumuzu və cəmiyyətin tərkib hissəsi olan Bakcell Qrupundan törəyən fərqliliyi anlamaq olduqca vacibdir. Bir telekommunikasiya şirkəti olaraq bilirik ki, bağlantını təmin etmək və əlaqəni genişləndirməklə iqtisadi fəaliyyətin dəstəklənməsi və dayanıqlı artım və inkişafın təmin edilməsində mühüm rol oynayırıq. Məqsədimizin dərindən anlaşılması bizə strategiyanı formalaşdırmaq və bu mövzuda qərar qəbul etməkdə köməklik edəcək və uzunmüddətli dəyər ilə qısamüddətli nəticələr arasında optimal balansa gətirib çıxaracaqdır.

Aşağıdakı dəyər zənciri modelində biznesimiz, maraqlı tərəflərimiz və ümumilikdə cəmiyyət üçün ortaq dəyər yaratmaqda giriş məlumatlardan necə istifadə etdiyimiz nümayiş etdirilir. Qrafikdə, hər bir kapital məsrəfini necə şərh etdiyimiz və 'maliyyə kapitalından kənar' yanaşmasını universal qaydada tətbiq etməyə necə çalışdığımız göstərilir. Qeyri-maliyyə məlumatları artıq "ikinci dərəcəli" və ya sonradan sonraya əlavə edilən bir məlumat kimi qiymətləndirilmir - biz anlayırıq ki, qeyri-maliyyə məlumatları dünyadakı rolumuzu daha dolğun və daha ətraflı şəkildə əks etdirən vacib idarəetmə alətidir. Onların rolu çox vaxt risklərin nümayiş etdirilməsi və idarə edilməsi kontekstində vurğulanır, lakin Bakcell Qrup olaraq biz inanırıq ki, uyğun qaydada toplanılan və istifadə edilən qeyri-maliyyə məlumatları digər hallarda qaranlıq qalan kommersiya imkanlarının işıqlandırılmasına kömək edəcək. Gələcəyimizin uğur hekayəsində qeyri-maliyyə məlumatlarının açıqlanmasının bugünkü biznesimizin ayrılmaz hissəsi olması və zamanla dolayı maliyyə təsiri göstərəcəyi danılmazdır.

Şəkil 5. Bakcell Qrupun dəyər zənciri modeli



MALİYYƏ KAPİTALINDAN KƏNAR

Təbii kapital — *Buraya əvəz oluna bilməyən və biznesimiz və ümumilikdə iqdisadiyyatın fəaliyyəti üçün əhəmiyyətli olan su, yanacaq və enerji kimi resurslar daxildir.*

Maliyyə kapitalı — *Ənənəvi effektivlik meyarı olan maliyyə kapitalımıza maliyyələşdirmə yolu ilə və ya məhsuldarlıq hesabına əldə edilən vəsaitlər daxildir.*

İnsan kapitalı — *Vəzifələrin yerinə yetirilməsi qabiliyyətinə təsir göstərən sadiqlik və motivasiyasıyadan əlavə işçilərimizin bacarıqları və nou-hau.*

Əqli kapital — *Buraya patentlər, müəllif hüquqları, təşkilati sistemlər və əlaqəli prosedurlardan əlavə marka və nüfuzla əlaqəli qeyri-maddi aktivlər daxildir.*

Sosial və münasibət kapitalı — *Buraya, Bakcell Qrup və onun maraqlı tərəfləri, o cümlədən cəmiyyət, hökumətlər, təchizatçılar və müştərilər arasındakı əlaqələr - və köməkçi mənbələr daxildir.*

İstehsal kapitalı — *Buraya fiziki infrastruktur və ya buna aid texnologiyalar, məsələn avadanlıq və alətlər, daxildir.*

Bakcell Qrup olaraq, dəyər zəncirimizin hər bir hissəsində səmərəliliyi, keyfiyyəti və effektivlik göstəricilərini artıraraq maksimal dəyər yaratmaqla və biznes tərəfdaşlar, işçilər və ətrafımızdakı dünyaya qarşı məsuliyyətlə davranmaqla uzunmüddətli rəqabət qabiliyyətini yaratmağa çalışırıq.

Bazarın etibarı

GRI 203-1; 203-2; 417-2; 417-3

İstehlakçıların yeni rəqəmsal məhsullar və xidmətlər almaq istəyi rəqəmsal iqtisadiyyatın mərkəzində dayanır. Bu istək hal-hazırda həyatımızın ayrılmaz hissəsi olan bir çox innovasiyaların yaradılmasına təkan vermişdir. Lakin, istehlakçıların etibarlı, sürətli və rahat xidmətə tələbatı heç də həmişə təchizatçının ən yaxşı maraq güdməsinə inamı ilə üst-üstə düşmür. Məlumatlardan sui-istifadə, texnologiyaların həddən artıq istifadə edilməsi və problemlərin aradan qaldırılması ilə bağlı məyusluq haqqında xəbər başlıqları istehlakçıların bazara etimadsızlığı və nəyinsə düzgün olmadığı barədə düşüncələri ilə nəticələnir. Lakin müsbət alternativlərin olmadığı bir şəraitdə, istehlakçıların təklif olunan məhsul və xidmətlərdən istifadə etməyə davam etməkdən başqa bir çarəsi olmur.

Bakcell Qrupda məqsədimiz, məlumatların qorunması, təhlükəsizlik, xidmətlərin keyfiyyəti və istehlakçı hüquqları haqqında məlumatlar kimi məsələləri diqqətdən kənarda qoymadan yeni texnologiyaların üstünlüklərindən istifadə etmək imkanını yaratmaqla müştərilərimizə xidmət göstərməkdir. Müştərilərimizə, necə və harada olmalarından asılı olmayaraq, öyrənmək, işləmək və ya üfüqləri genişləndirmək üçün bir-biriləri ilə bağlantı yaratmaq imkanını vermək – Qrupumuzun missiyası məhz budur. Bu missiyaya uyğun olaraq, Bakcell Qrup hər zaman etimada əsaslanan münasibətlər qurmağa çalışmışdır. Korporativ strategiyanın bu amili iki əsas aktivin - **texnoloji infrastruktur və marka imicinin** əsasını təşkil edir.

Texnoloji infrastrukturla əlaqədar, Bakcell Qrup daim yeni texnologiyaların tətbiqi və təbliği üzrə aparıcı şirkət olmağa çalışır və bunun üçün öz şəbəkəsinə böyük miqdarda vəsaitlər yatırır. Hal-hazırda Qrup, məlumat xidmətlərini daha effektiv dəstəkləyə biləcək, Azərbaycanda ən böyük inkişaf potensialına malik 4G texnologiyasının yayılmasına diqqət yetirir. 2019-cu ildə, cəmi 4 ay ərzində Bakcell 4.5G texnologiyası ilə təchiz edilmiş 1000-dən çox yeni LTE baza stansiyasını quraşdırdı. Bu, Azərbaycanda və bütövlükdə regionda ilk dəfə həyata keçirilən bu növ layihə olmuşdur.

Hal-hazırda 2700-dən artıq 4G baza stansiyası olan Bakcell, əhatə dairəsi və tutumu baxımından Azərbaycanda ən böyük 4G şəbəkəsinə malikdir və əhalinin təxminən 91%-i və ölkənin bütün bölgələrinin mərkəzi hissələrini əhatə edir (Naxçıvan MR və işğal olunmuş ərazilər istisna olmaqla).

Brend imici Qrupun digər aktivi və istehlakçıları və korporativ müştəriləri cəlb edən vacib amildir. Bu, Bakcell Qrupun brend haqqında məlumatlılığın artırılması və brend imicinin möhkəmlənməsinə daim vəsait yatırmasının səbəbidir. Brend imicimiz innovativlik, dinamiklik və enerji kimi anlayışlar ilə güclü assosiasiyalar doğurur. Fəxr edirik ki, hesabat dövründə məhsul və ya xidmət haqqında məlumat, etiketlənmə və ya marketinq kommunikasiyaları ilə bağlı hər hansı bir pozuntu hallarına yol verməmişik.

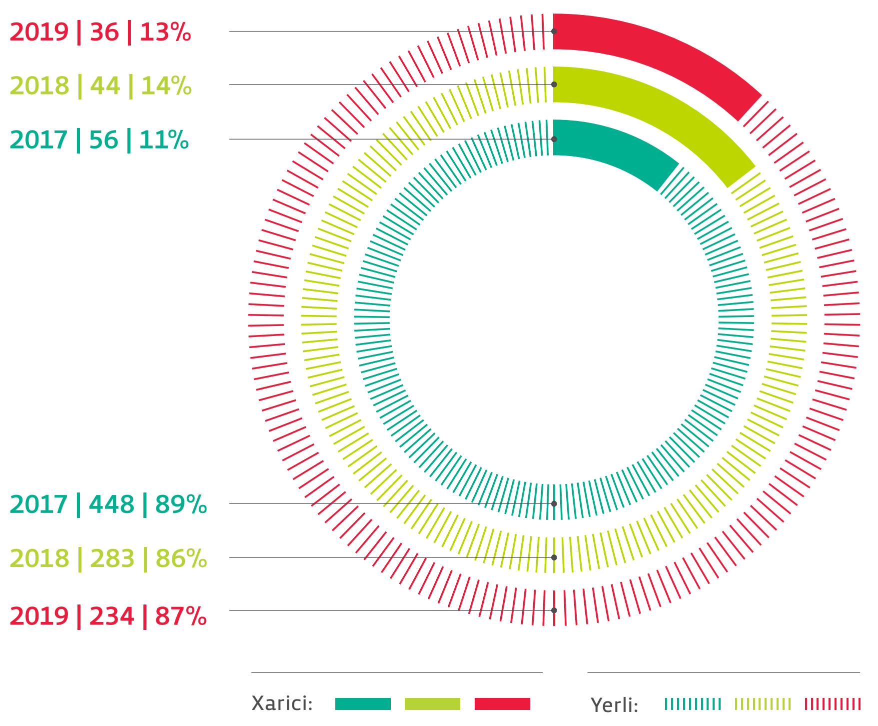
2019-cu ildə 3 milyondan çox müştərisi, 363 milyon AZN dövriyyəsi və 1,368 işçisi olan Bakcell Qrup, Azərbaycanın telekommunikasiya sənayesinin əsas oyunçularından biri olaraq qalır və cəmiyyət və onun xaricində müsbət təsir göstərmək üçün öz aktivlərindən fəal istifadə etməkdə səylərini əsirgəmir.

Dəyər zənciri

GRI 102-9; 204-1; 308-2; 414-2

İnkişafın əhəmiyyətli bir hissəsi innovasiya və bazara qabaqcıl məhsulların təqdim edilməsindən irəli gəlir. İnnovasiyaların böyük əksəriyyətində strateji təchizatçılarımız iştirak edir. Buna görə imkanları birləşdirmək və ortaq inkişaf üçün birlikdə innovasiyalar yaratmaq üçün biz əsas təchizatçılarımızla uzunmüddətli, qarşılıqlı fayda gətirən münasibətlərə yatırım edirik. Təchizatçılarımız və biznes tərəfdaşlarımız dünyanın hər bir yerindən cəlb olunduğu üçün, dayanıqlı inkişafa əsaslanan həllər və təchizatçılarla sıx əməkdaşlıq Qrupun müştərilərinin uğuru üçün olduqca önəmlidir. Məhz buna görə Bakcell Qrup möhkəm və çevik təchizat zəncirini yaratmağa ciddi səylər göstərir.

Şəkil 6. Bakcell Qrupun təchizatçızatçıların cəmi sayı və yerli təchizatçıların cəmi sayı



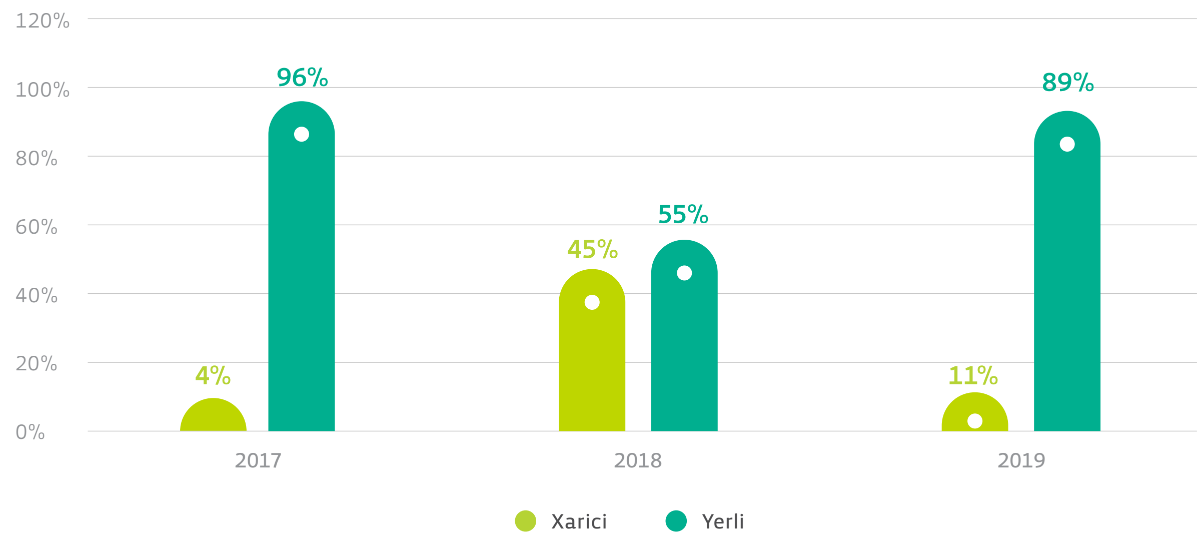
2019-cu ildə biz strategiyamızı yenidən nəzərdən keçirərkən satınalma funksiyamızı da yenidən müəyyənləşdirmiş və bəzi aspektləri yenidən prioritetləşdirmişik. Rüşvətxorluğa və korrupsiyaya qarşı mübarizə prinsiplərini dəstəkləmək üçün Bakcell Qrup Biznes tərəfdaşın kompleks hüquqi qiymətləndirilməsi və skrininq alətini təqdim etdi. Bu hərtərəfli qiymətləndirmə aləti işgüzar tərəfdaşların seçilməsi, cəlb edilməsi, saxlanması və davamlı monitorinqi üçün tələbləri müəyyən edir. Təchizatçılarımızın mənfi sosial və ekoloji təsirini müəyyənləşdirmək üçün rəsmi qiymətləndirmə mexanizmi hələ mövcud olmasa da, qarşıdakı hesabat dövrlərində təchizat zəncirimizdə sosial və ekoloji təsirin qiymətləndirməsini artırmaq üçün lazımi araşdırma prosedurlarını genişləndirmək niyyətindəyik.

Eynilə, satınalma, daxili prosedurlar və maliyyə funksiyaları daxilində bir sıra vacib nəzarət vasitələri qurulmuşdur. Satıcıların seçilməsinə şəffaf yanaşma tətbiq etmək üçün biz potensial təchizatçıları tender və ya rəqabətli təchizat vasitəsilə cəlb edirik. Digər sözlə, satınalma prosesinə tam riayət edirik. Bütün təchizatçılara ədalətli və bərabər münasibətin göstərilməsini təmin edən şəffaf, ətraflı satınalma proseslərinin tətbiqinə sadiqik.

Eyni zamanda, fəaliyyət göstərdiyimiz cəmiyyətlərə maksimum fayda yaratmaq üçün dayanıqlı inkişafa əsaslanan və etik qaydalara riayət edən tədarükçülərlə əlaqələri yaxşılaşdırmağı hədəfləyirik. Bu səbəbdən, 2020-ci ilin əvvəlində biz 2020-ci ilin ikinci rübünün sonunda hazırlanacaq və mövcud satıcı bazamıza ötürüləcək Təchizatçının Davranış məcəlləsini hazırladıq.

Bazardakı yüksək dəyişkənliyi idarə etmək üçün, potensialın idarə edilməsi, tədarükçülər və biznes tərəfdaşları ilə sıx əməkdaşlıq şəraitində sosial menecment diqqət mərkəzində saxlanılır. Təchizat zəncirini dəyər zəncirimizin əhəmiyyətli bir hissəsi hesab edirik. Həmin zəncir vasitəsilə biz hüdudları genişləndirə və töhfələrimizin təsirini artıra bilərik. Bu səbəbdən biz yerli tədarükçülərə üstünlük verməyə, yerli bazarda potensialın artırılmasına və mümkün olduqda yerli sahibkarlıq ekosisteminin stimullaşdırılmasına can atırıq. Aşağıdakı qrafikdə, satınalma büdcəmizin ən böyük hissəsinin yerli təchizatçılara necə xərclədiyimiz göstərilir.

Şəkil 7. Bakcell Qrupunun satınalma büdcəsi: yerli və xarici təchizatçılarla müqayisədə



Son nəticədə, tədarük zəncirimizin yaxşılaşdırılmasından əlavə digər faydaları da əldə edəcəyimizə ümid bəsləyirik. Məqsədimiz sənayenin digər iştirakçılarını eyni addımlar atmağa ruhlandırmaqdır. Uğur əməkdaşlığa əsaslanır və biz həmişə dayanıqlı inkişafa nail olmaq niyyətimizdə bizə qoşulacaq mümkün qədər çox tərəflərin cəlb edilməsi üçün yeni və innovativ həll yolları araşdırırıq.

Rəqəmsal etibarlılıq

İnnovasiyalar fəaliyyətimizin əsasını təşkil edir.

Rəqəmsal yeniliyin öncülləri olaraq mövqeyimizi daim qorumağa çalışmalıyıq, bu səbəbdən biz Azərbaycan iqtisadiyyatı üçün böyük əhəmiyyət daşıyan layihənin həyata keçirilməsinə başladıq. Azerbaijan Digital Hub layihəsinin məqsədi ölkəni regional rəqəmsal mərkəzə çevirməkdir. Bu layihədən rəqəmsallaşmanın sürətləndirilməsi, rəqəmsal iqtisadiyyata çevik keçid və Xəzər dənizi ölkələri arasında İT arxitekturasının inkişaf etdirilməsinə mühüm töhfənin verilməsi gözlənilir.

bakcell

RƏQƏMSALLAŞMANIN İNKİŞAF ETDİRİLMƏSİ

32 Bağlantı və əlçatanlıq
33 Məxfilik və kiber təhlükəsizlik
34 Müştəri təcrübəsi
35 Mənim Bakcellim
36 Canlı Çat funksiyası
36 Mənim Bakcellim Business
36 Ulduzum
37 Rominq
38 Texnologiyalardan məsuliyyətli istifadə

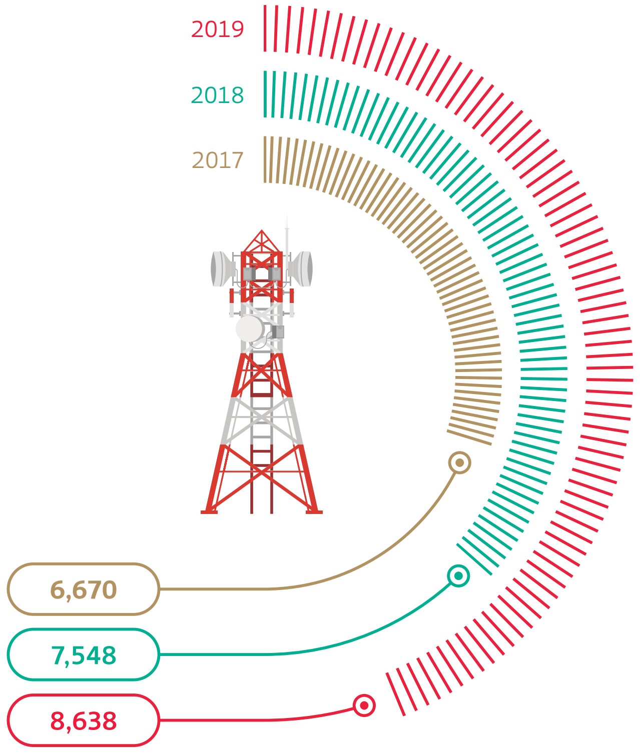
2. Rəqəmsallaşmanın inkişaf etdirilməsi

Bağlantı və əlçatanlıq

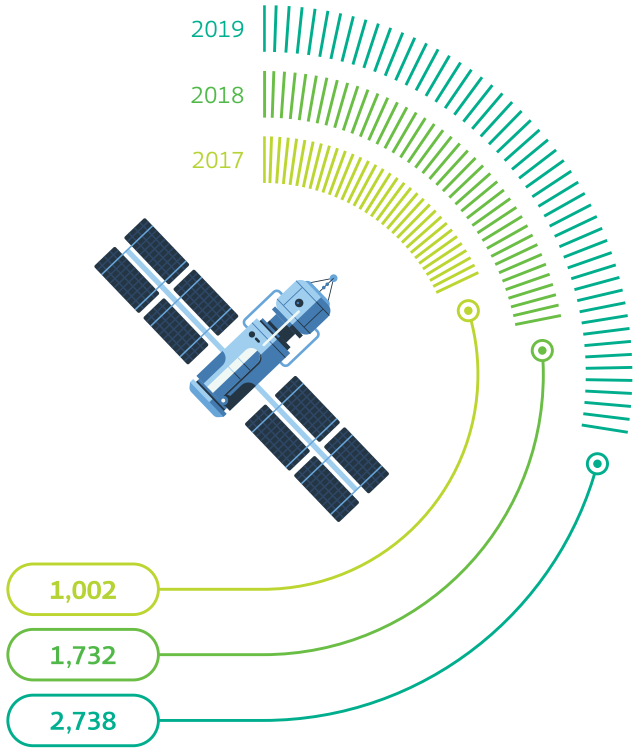
<IR> 2D

Bağlantı artıq yalnız bir rabitə vasitəsi deyil. Bu, məhsuldarlığı təmin edən və müştəri məmnuniyyətini mümkün edən mühüm alətdir. Düzgün qurulmuş bağlantı biznesi yeni zirvələrə qaldıra bilər. Bu səbəbdən rəqəmsal transformasiya bütün dünya müəssisələrinin diqqət mərkəzindədir, lakin müasir tələblərə uyğunlaşdırılmış möhkəm bünövrəli şəbəkə infrastrukturu olmadan bu rəqəmsal təşəbbüslər uğursuzluğa düçar olacaq. Bakcell Qrupun şüarı “Yüksək əməliyyat standartları”dır: xarici təhdid və riskləri minimal səviyyədə saxlayaraq biz, müştərilərimizə davamlı xidmətlər göstərmək üçün daim şəbəkə infrastrukturuna investisiyalar qoyuruq.

Şəkil 8. Son üç ildə Baza transiver stansiyalarının (BTS) sayı



Şəkil 9. Son üç ildə LTE stansiyalarının sayı



2019-cu ildə, şəbəkəni tezlik daşıyıcılarının birləşməsi (LTE-Advanced Carrier) texnologiyası vasitəsilə təkmilləşdirərək, Bakcell ultra-sürətli 4G şəbəkəsində 225 Mbit/s dəstəyini işə saldı. Bakcell tezlik daşıyıcılarının birləşməsi texnologiyasından istifadə edərək dünya üzrə “LTE-Advanced” xidmətlərini göstərən şəbəkədən biri olması ilə qürur duyur. Bu texnologiya sayəsində Bakcell istifadəçiləri yüksək keyfiyyətli 4K məzmununu izləmək və ya yükləmək, HD keyfiyyətində canlı idman və konsert proqramları və getdikcə püxtələşən gələcək nəsil mobil tətbiqetmələr daxil olmaqla əyləncə proqramlarına ani giriş əldə edir.

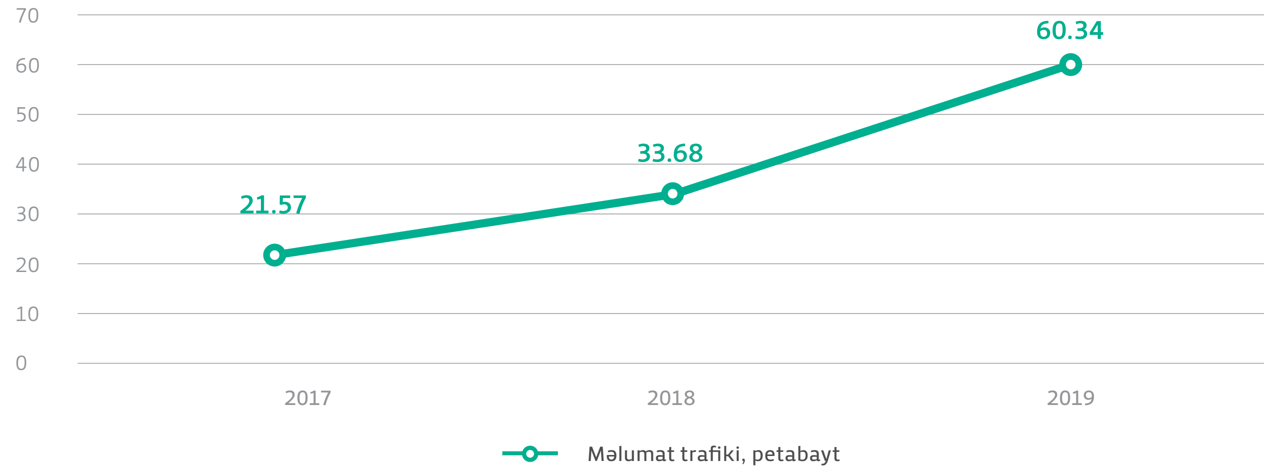
Aşağıdakı cədvəldə göstərildiyi kimi, əməliyyat göstəricilərin prioritetləşdirilməsi nəticəsində, hesabat dövründə funksional göstəricilərinin demək olar ki, hamısında təkmilləşmə qeydə alındı.

Cədvəl 3. Bakcell-in funksional göstəriciləri

	2017	2018	2019
Orta 3G yükləmə sürəti, kbps	2,209	2,400	2,459
Orta 4G yükləmə sürəti, kbps	14,963	14,612	13,822
2G səs xidmətinə çıxış	98.82	98.98	99.82
3G səs xidmətinə çıxış	99.31	99.61	99.74
2G zəng kəsilməsi	0.40	0.33	0.30
3G zəng kəsilməsi	0.27	0.19	0.18
Məlumatlara çıxış	98.19	98.93	99.46

Rəqəmsal inklüzivliyin yenidən nəzərdən keçirilmiş strateji prioritetliyi sayəsində məlumat trafiki 2018-ci ildəki 33,68 petabaytdan 2019-cu ildəki 60,34 petabaytadək təxminən iki dəfə artdı.

Şəkil 10. Son 3 ildə Bakcell-in məlumat trafiki



Müasir dünya rəqəmsal şəbəkələr olmadan fəaliyyət göstərə bilməz. Məhsullarımız və xidmətlərimiz üç milyondan çox insanın gündəlik həyatı və vərdişlərində mərkəzi rol oynayır. Beləliklə, Bakcell Qrupun əsas biznesi bütövlükdə cəmiyyətə əhəmiyyətli töhfə verir. İl ərzində ailələrin, cəmiyyətlərin və şirkətlərin etibar etdiyi şəbəkə infrastrukturunun qorunması və yenilənməsinə iri sərmayələr yatırdıq. Həmin sərmayələr müştərilərimizə bağlantı yaratmaq, öyrənmək və ambisiyalarını irəlilətmək imkanını yaratdı. Hesab edirik ki, maliyyə məqsədləri və sosial nailiyyətlər arasında daha sıx əlaqə yaratdıqlarını iddia edə biləcək digər şirkətlərin sayı çox deyil. Bu, biznesimizin dayanıqlı inkişafının əsasıdır və müştərilərimizə xidmətlərin göstərilməsi tərzindən qürur duymağımızın səbəbdir.

Məxfilik və kiber təhlükəsizlik

GRI 418-1

Hər gün dünyada orta hesabla 1 milyon yeni istifadəçi internetdən ilk dəfə istifadə edir. Daimi və yeni istifadəçilərin hər biri tərəfindən daxil edilən məlumatlar istənilən vaxt izlənilə bilər. Bundan əlavə, 2018-ci ildə Avropa Birliyi daxilində qüvvəyə minən Ümumi Məlumatların Qorunması Qaydaları (GDPR) son iyirmi ildə məlumatların məxfiliyinə dair

[3]Internet World Stats – Usage and Population Statistics, 2020

qanunların ən geniş yenidən baxılmasını təşkil edir edir. Qaydalar müəssisələri proseslərini dəyişməyə, idarəetmə mexanizmlərini yeniləməyə və hətta gəlir axınlarını şaxələndirməyə məcbur edərək istehlakçılarla birbaşa münasibətləri olan sahələrə təsir göstərir. Bu, daima həssas olan bir mühitin yaranmasına gətirib çıxarır. Bir İKT şirkəti olaraq, bizim üçün müştərilərimizin etimadı əməliyyatların bünövrəsini təşkil edir, bu səbəbdən də məlumatların məxfiliyi və kiber təhlükəsizlik bizim əsas prioritet sahələrimizə çevrilir. Bu sahədəki standartlara əməl etməyə çalışırıq, buna görə 2018-ci ildən etibarən sistemlərdə potensial çatışmazlıqları aşkar etmək üçün rüblük penetrasiya testlərini aparırıq. Testlərin nəticəsi əsasında, mümkün pozuntuların azaldılması üçün bütün lazımi prosedurların aparılmasını təmin edirik. Həmin ildə, biz bütün xidmətləri buluda köçürməyə başladıq və onların əksəriyyətinin 2020-ci ilin sonunadək bulud texnologiyaları üzərində işləyəcəyini gözləyirik.

Müştərilərimiz korporativ mədəniyyətimizin formalaşmasında mühüm rol oynayırlar. Məlumat məxfiliyi və kiber təhlükəsizlik sistemlərimizin vəhdəti narahatçılıq doğuran əsas problemlərdən biridir. Əməliyyatların fasiləsizliyini və müştərilərin məlumatlarının məxfiliyini qorumaq istiqamətində davam edən səylərimiz sayəsində hesabat ili ərzində xarici hakerlərin bir neçə kiber hücumunun qarşısını ala bildik. Bundan əlavə, müştərilərimiz üçün ən etibarlı və ən təhlükəsiz təcrübəni təmin etmək məqsədilə biz informasiya təhlükəsizliyini artıracaq kiber təhlükəsizliyi proqram təminatını təkmilləşdirdik. Səylərimiz nəticəsində, hesabat dövrü ərzində müştərilərin məxfiliyinin pozulması və ya müştəri məlumatlarının itirilməsi ilə bağlı heç bir əsaslı şikayət alınmamışdır.

Bir şirkət olaraq, əmin olmaq istəyirik ki, bütün işçilərimiz ən yaxşı xidmət göstərmək və məlumatların məxfiliyini lazımi qaydada təmin etmək üçün bütün imkan və biliklərə malikdir. Buna görə də, bütün işçilərimiz işlədikləri bölmə və tutduqları vəzifələrdən asılı olmayaraq məlumatların məxfiliyi və informasiya təhlükəsizliyi mövzularında məcburi təlimlərdə iştirak edirlər. Eyni zamanda, Məlumat Təhlükəsizliyi Təlimatımızda işçilərə standart İT təhlükəsizlik prosedurlarına dair təlimatlar verilir.

Cədvəl 4. **Son 3 ildə məcburi məlumatların məxfiliyi və təhlükəsizliyinə dair təlimlərdə iştirak etmiş işçilərin sayı**

	2017	2018	2019
Təlim sessiyalarının sayı	N/A	53	17
İştirakçıların sayı	N/A	1,237	351

Hal-hazırda məlumat təhlükəsizliyi üzrə qlobal standart ISO 27001 sertifikatının əldə edilməsi prosesindəyik və 2020-ci ilin sonunadək onu əldə etməyi planlaşdırırıq. İnanırıq ki, intizamlı yanaşmamız və ciddi tədbirlərimiz xarici kiber hücumlardan güclü müdafiə səviyyəsini təmin edərək məlumat təhlükəsizliyini daha da gücləndirəcək.

Müştəri təcrübəsi

<IR> 4F

Sosial məsuliyyətli bir şirkət olaraq biz, müştəri yönümlü yanaşmamızın tələblərinə müvafiq surətdə müştərilərimizin bütün ehtiyaclarını nəzərə alırıq. Qəti şəkildə əminik ki, biz və cəmiyyət bu yanaşmadan eyni dərəcədə faydalanır. Lakin, həmin yanaşma qarşımızda müəyyən vəzifələr də qoyur, belə ki, texnoloji inkişafla yanaşı, müəyyən xidmətlərin çeşidi əvvəlkinə nisbətən daha yüksək surətlə artır, bu isə telekommunikasiya şirkətləri qarşısında nöqsansız müştəri təcrübəsini təmin etmək öhdəliyini qoyur. Bakcell olaraq, biz bu öhdəliyi müştərilərlə münasibətlərin kompleks şəkildə idarə olunmasını təmin etməklə müştəri təcrübəmizi optimallaşdırmaq üçün yeni yollar öyrənmək və yaratmaq fürsəti kimi qəbul edirik.

Son bir neçə ildə müştərilərimizin bizimlə onlayn əlaqə qura bilməsini təmin etmək üçün biznesin tam yenidən qurulması və rəqəmsallaşdırılması üzərində işləyirik. Müştəri təcrübəsini sistematik şəkildə təkmilləşdirmək üçün əhəmiyyətli addımlar atırıq, çünki müştərilərin şirkətimizlə bağlı yalnız müsbət təcrübəsinin olması və bazarda məhz bizim xidmətləri seçməsi bizim üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Cədvəl 5. **Bakcell-in müştəri demoqrafiyası**

	2017	2018	2019
Müştəri sayı, min	2,908	2,892	2,910
3G/2G müştərilərinin sayı, min	1,220	1,239	1,860
4G müştərilərinin sayı, min	147	384	844
B2B müştərilərinin sayı, min	299	359	393
B2C müştərilərinin sayı, min	2,609	2,534	2,517

Sosial şəbəkələr bizim üçün ən mühüm kommunikasiya kanallarından biridir. Alınan rəy və şərhləri təhlil etmək üçün biz mütəmadi olaraq sosial şəbəkələrdəki rəsmi səhifələrimizi nəzərdən keçiririk. Fəxrlə söyləyirik ki, bütün dünyada böyük şirkətlərin sosial şəbəkələrdə fəaliyyətini monitorinq edən Socialbakers Facebook-da alınan ismarıc və sorğuların 100%-nin cavablandırılmasına görə Bakcell-i ardıcıl olaraq ikinci dəfə "Socially Devoted" sertifikatı ilə təltif etmişdir.

Cədvəl 6. **Müştəri xidmətləri təcrübəsi**

	2019
Müştəri xidməti mərkəzlərinə gələn zənglərin sayı	5,671,462
Qeydə alınmış şikayətlərin sayı	2,057,891
Həll olunmuş şikayətlərin sayı	126,400
Müştəri məmnuniyyəti indeksi, %	83%

Son illərdə bir sıra sahədə rəqəmsal müştəri xidmətini təmin etmək üçün kanalların yaradılması istiqamətində işlər aparmışıq.

Mənim Bakcellim

"Mənim Bakcellim" 2018-ci ilin fevral ayında təqdim edilmiş Android və IOS platformaları üçün özünəxidmət internet portalı və mobil əlavəsidir. Hesabat dövrünün sonuna əlavəni yükləmiş müştərilərin sayı 510 mini keçmişdir. 2019-ci ildə uğurlu əməliyyatların aylıq sayı 116 minə çatmışdır. Əlavə, istifadəsi asan olan interfeysin, eləcə də geniş təşviq tədbirləri seçiminin köməyi ilə gündəlik olaraq yeni istifadəçilər cəlb edir.

Müştərilərimizin rahatlığı bizim üçün prioritet məsələdir; bu səbəbdən biz pulsuz və istifadə məlumatlarını tələb etməyən bir əlavə hazırladıq. Bundan əlavə, multifunksional platforma istifadəçilərə bütün mövcud müştəri və abunə məlumatlarını əldə etmək və eyni zamanda balansı yoxlamaq və artırmaq, əməliyyatları və istifadə tarixçəsini izləmək imkanını yaradır.

4.2

"Effektivliyi artıran ən yaxşı pulsuz əlavələr"

4.3

"Həyat tərzi mobil əlavələri"

Canlı Çat funksiyası

Canlı çat funksiyası 2018-ci ilin noyabr ayında təqdim edilmişdir. Bu kanal vasitəsilə müştərilərin sorğuları 24/7 rejimində cavablandırılır, sorğuların sayı isə gündə 7 min təşkil edir. Xidmətin orta aylıq ilk cavablama müddəti 20 saniyədir. Müştərilərimizə platforma vasitəsilə bütün mövcud məlumatları əldə etmək imkanını vermək üçün əlavəyə loyallıq proqramını inteqrasiya etdik. Gələcəkdə biz ofisə getmədən, əlavə vasitəsilə eyni anda birdən çox mobil nömrəni idarə etmək, yeni mobil nömrə almaq, mobil nömrələr üçün avtomatik ödəmə funksiyası quraşdırmaq, vaxtı keçmiş, zədələnmiş və ya itirilmiş mobil nömrələri bərpa etmək üçün funksiyanın yaradılmasını planlaşdırırıq.

Mənim Bakcellim Business

“Mənim Bakcellim Business” platforması 2019-cu ilin fevral ayında təqdim edilmiş, korporativ müştərilər üçün Android və iOS platformalarında özünəxidmət internet portalı və mobil əlavəsidir. Bu platforma vasitəsilə korporativ müştərilər ənənəvi kanallardan istifadə etməyərək öz əməliyyatları və hesablarını, o cümlədən bütün mobil nömrələrini idarə edə bilərlər. 2019-cu ilin sonunadək 3 mindən artıq korporativ müştəri bu platformadan faydalanmışdır.

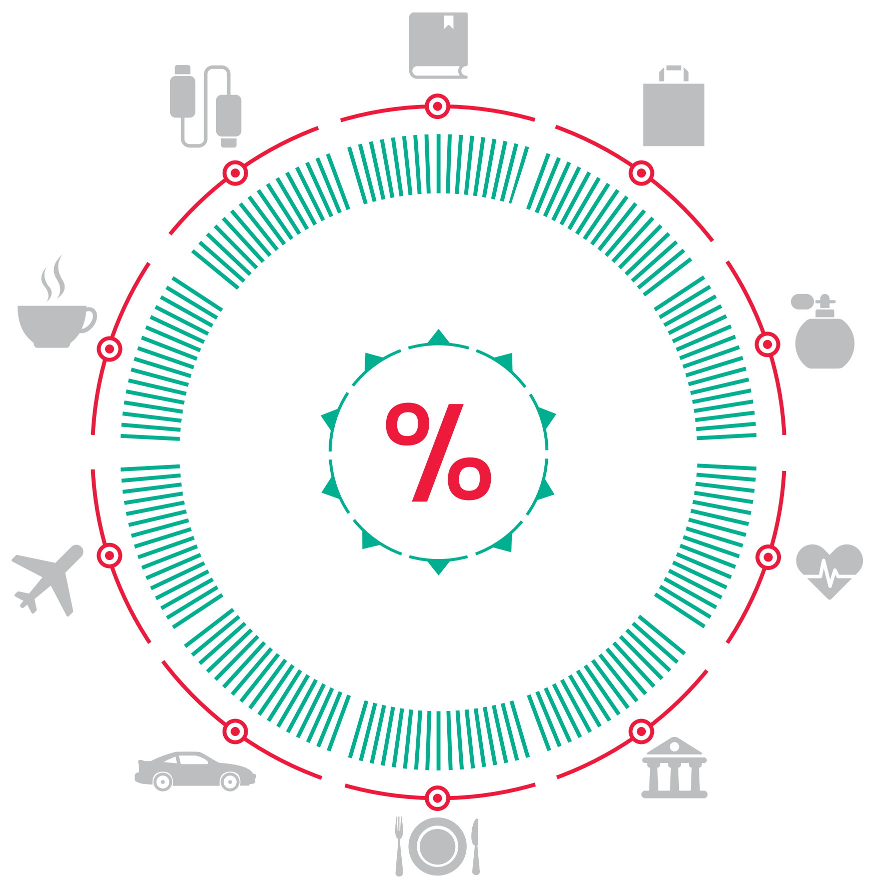
Ulduzum

Ulduzum Bakcell şirkətinin loyallıq proqramıdır və 2013-cü ilin dekabr ayından etibarən müvəffəqiyyətlə həyata keçirilir. “Ulduzum” müntəzəm şəkildə artan partnyor şəbəkəsi vasitəsilə endirimlər, keşbek və üstünlüklər kimi bir sıra təşviq xidmətlərini təklif edən ən uğurlu loyallıq proqramlarımızdan biridir. Müştərilərə sağlamlıq, gözəllik, bank və sığorta kimi xidmət kateqoriyaları üzrə endirimlər təklif edilir. Proqramdan istifadə etməklə müştərilər həmçinin digər yerli və beynəlxalq loyallıq proqramlarından əlavə xallar qazana bilərlər.

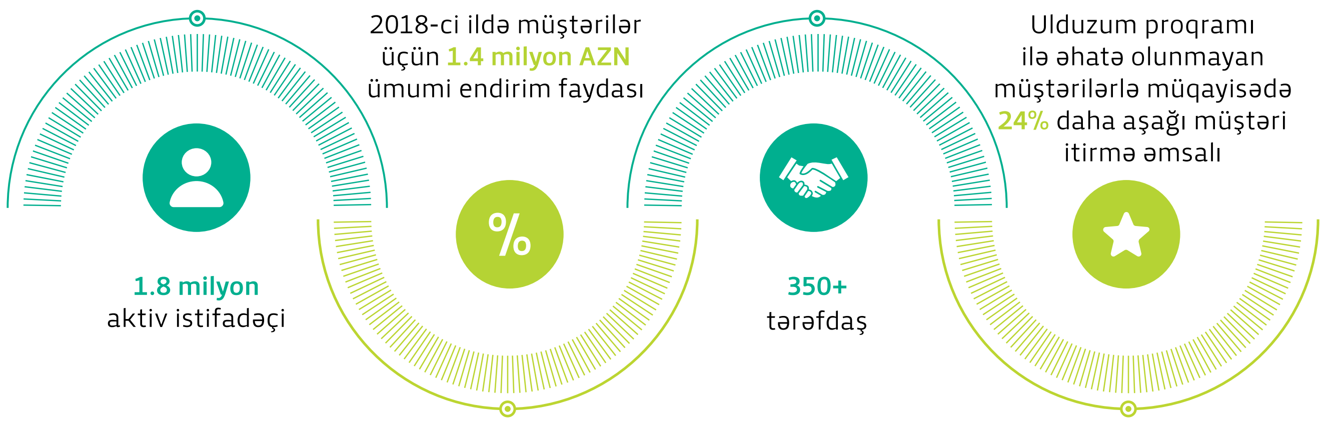
Nəticədə Ulduzum, Bakcell-in NPS göstəricisinə töhfə verən güclü bir fərqləndirici xidmətdir.

Şəkil 11. Ulduzum proqramında endirim kateqoriyaları

- **Avtomobil**
- **Kafe və restoran**
- **Sağlamlıq və gözəllik**
- **TV və onlayn xidmətlər**
- **Band və Sığorta xidmətləri**
- **Təhsil və kitab mağazaları**
- **Geyim, güllər və hədiyyələr**
- **Əyləncə və turizm xidmətləri**
- **Elektronika və məişət və digər**



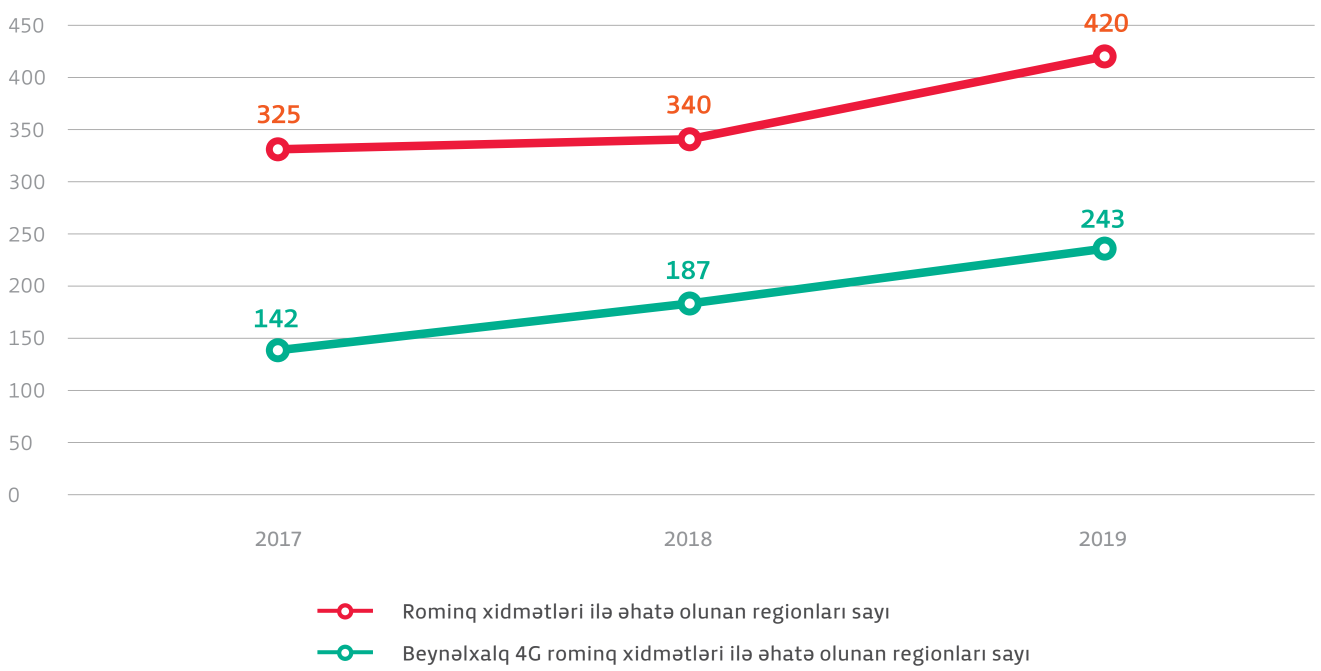
Şəkil 12. “Ulduzum”un əsas fəaliyyət göstəriciləri



Rominq

Azərbaycanda rominq xidmətlərinin lideri olmağa çalışaraq, rominq tərəfdaşlarımızın şəbəkəsini daim artırırıq. Bu gün müştərilər 40-dan çox ölkədə Rominq internet paketlərindən istifadə edə bilərlər, bu isə, daim Wi-Fi axtarmağa və ya yerli operatorun SİM kartını almağa ehtiyac olmadan səyahət etmək imkanını verir. Bundan əlavə, hal-hazırda 20 istiqamətdə uçuşlarda istifadə edilə bilən uçuş zamanı rominq xidmətini təqdim edirik. Bu xidmət müştərilərimizə zəng etmək və zəng qəbul etmək, SMS mesajlar göndərmək və qəbul etmək və bəzi uçuşlarda internetdən istifadə etmək imkanını verir.

Şəkil 13. Bakcell-in rominq xidmətləri ilə əhatə olunan regionların sayı



Texnologiyalardan məsuliyyətli istifadə

GRI 416-1

Gündəlik həyatımızda texnologiyaların gündən günə daha çox yayılması onların istifadəsinin idarə edilməsi ilə bağlı mübahisələrin yaranmasına səbəb olmuşdur. İnnovasiyalar başəriyyət üçün iqtisadi artıma nail olmaq, yeni kəşflər etmək və istifadəçilər üçün rahat şərait yaratmaq imkanlarına yol açsa da, texnologiyaların təhlükəli istifadəsi hələ də yüksək risklərlə bağlıdır. Texnologiyalardan təhlükəli istifadə həssas məzmundan başlayaraq kiber hücuma qədər olan risklər yarada bilər. 2019-cu ilin məlumatlarına görə insanların 36,5%-i internet vasitəsilə təhqir edilmələrini söyləmişlər. 2017-ci il ilə müqayisədə bu göstərici iki dəfədən çox artmışdır. Hal-hazırda 95%-dən çox gəncin internetə bağlantısı var və onların 85%-i sosial media şəbəkələrinin fəal istifadəçiləridir. Daha çox gəncin bilik və məlumat əldə edə bilməsini nəzərə alaraq bu statistika müsbət hal kimi qiymətləndirilə bilər, lakin eyni zamanda həssas məzmun və kiber hücuma məruz qalma şanslarının artmasını əks etdirir.

İnkişaf etməkdə olan bu dialoq çərçivəsində texnologiyaların məsuliyyətli istifadəsi ilə bağlı öhdəliyimizi anlayaraq, bu məqsədə töhfə vermək məqsədindəyik.

ENGINET ilə birlikdə Azərbaycanın bir sıra məktəblərində internetin təhlükəsiz istifadəsi mövzusunda təlim sessiyaları təşkil etdik. “Təhlükəsiz internet” layihəsi çərçivəsində uşaqlar və onların valideynlərinə internetdəki təhlükəli məzmun barədə məlumat və internetdən təhlükəsiz istifadəyə dair tövsiyələr verildi

ENGINET ilə birlikdə artıq 4G şəbəkəmizdə tətbiq edilən Təhlükəsiz internet paketini hazırladıq. İnternet filtrləmə xidməti vasitəsilə valideynlər övladlarını zərərli və ya istənilməyən məzmundan qorumaq və internetdən təhlükəsiz istifadə etmək imkanını əldə etdilər.

Bizim yekun hədəfimiz maraqlı tərəflərin yeni və aparıcı texnologiyaların yaradılması, quraşdırılması və son istifadəsində texniki və qeyri-texniki müzakirəyə qoşulması, vacib sualların qaldırılması və etika və insan hüquqlarını təsbit edən yanaşmaların birgə işlənib hazırlanmasına imkan verən dialoq üçün ortaq bir zəminin təsis edilməsinə töhfə verməkdir.

İşçilərin etibarı

Qərarlarımızın önündə işçilərimiz dayanır.

Hər hansı qərarı qəbul edərkən işçilərin rifahını düşünür və hamını təhlükəsiz, bərabər və rahat iş mühiti ilə təmin etməyə çalışırıq. Koronavirus infeksiyasının (COVID-19) yayılması ilə bağlı həyata keçirdiyimiz cəld və qabaqlayıcı tədbirlər bu vəhdəti qorumaq üçün göstərdiyimiz səylərin bariz nümunəsidir. Ölkədə ümumtəhsil məktəblərin bağlanmasına görə, uşaqları olan işçilərə evdən işləməyə icazə verildi, anbarlarımız və parkinq zonalarımız da daxil olmaqla bütün obyektlərimizdə isə geniş dezinfeksiya işləri aparıldı. Onu da qeyd etmək lazımdır ki, yeni “İnsanlara yatırım” strategiyasını qəbul etməklə insan kapitalının əhəmiyyəti və dəyərini tanıyırıq. Bu strategiyanın əsas prioritetlərindən biri işçilərimizin davamlı inkişafı üçün hər cür şərait təmin edən öyrənmə və inkişafdır.

BİZNESİN TƏKMİLLƏŞDİRİLMƏSİ

44 Sənayenin təhlili

45 Korporativ struktur və idarəetmə

47 Şəffaflıq və korrupsiyaya qarşı mübarizə

48 Davranış məcəlləsi

49 Risklərin idarə edilməsi

50 Maliyyə göstəriciləri

52 Ekoloji göstəricilər

52 Prioritetlər və problemlər

52 Enerji və karbon emissiyaları

54 Suyun və tullantıların idarəedilməsi

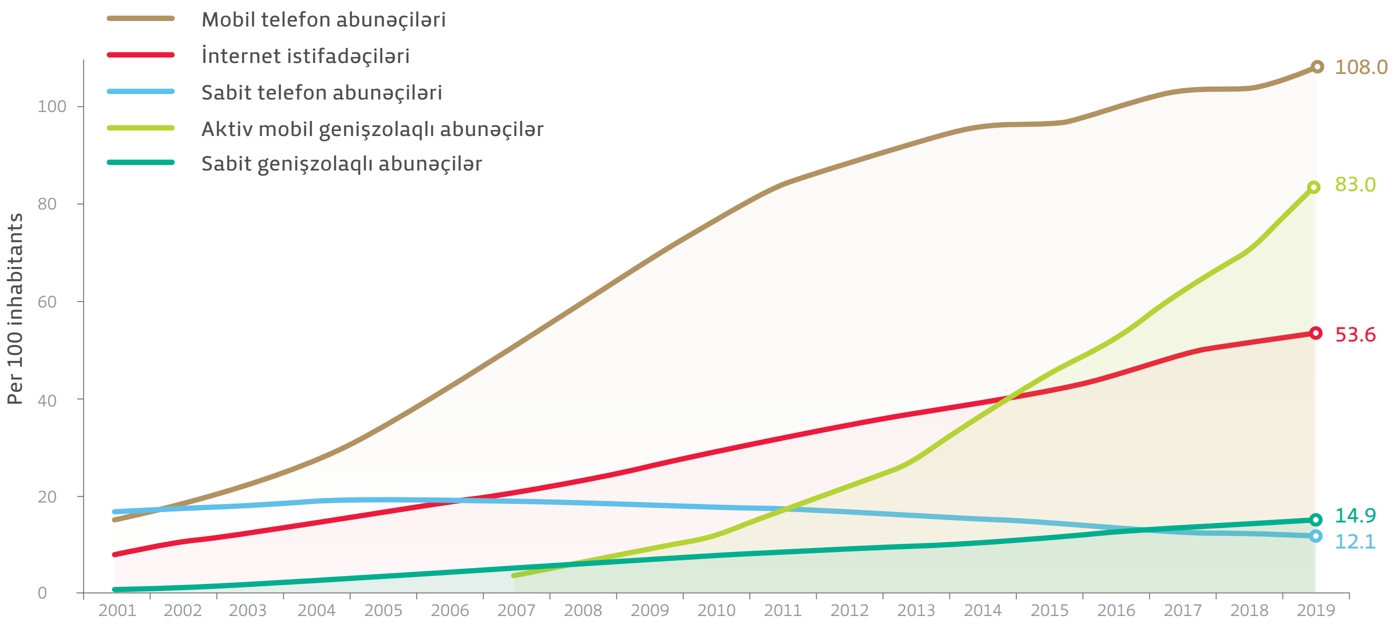
3. Biznesin təkmilləşdirilməsi

Sənayenin təhlili

<IR> 4A

İcmalarımızın və həyat tərzimizin transformasiyası qəti və qaçılmazdır. Geniş yayılan texnoloji tərəqqi təhsil və tibdən başlayaraq müştəri xidmətləri və idarəçiliyə qədər cəmiyyətin bütün sahələrində öz əksini tapır. Texnoloji inkişaf dünyada mobil istifadəçilərin sayının 5 milyard insana çatmasına şərait yaratdı, eyni zamanda gündə 1 milyondan çox insan ilk dəfə internetdən istifadə edir.

Şəkil 14. **2001 – 2019 illərdə İKT sahəsində baş vermiş trendlər**



Mənbə: ITU, 2019

Hal-hazırda telekommunikasiya sənayesi transformasiya yaşamaqdadır. Bütövlükdə sənaye sürətli texnoloji nailiyyətlərdən bəhrələnsə də, telekommunikasiya şirkətləri yaranan tendensiyalarla ayaqlaşmaq zərurəti ilə üzləşirlər.

- Telekommunikasiya şirkətlərinin istehlakçıların getdikcə artan sürətli internet və xidmətlərin rəqəmsallaşması tələbi ilə qarşılaşdığı bir şəraitdə istehlakçıların davranış tərzinin necə dəyişəcəyini proqnozlaşdırmaq mümkün deyil, bu da müəssisələri tələblərə yarandıqca uyğunlaşmaq məcburiyyəti qarşısında qoyur.
- Sənayedə normativləri aşan və əlavə dəyər gətirən xidmətlər kimi yeni qeyri-profil meyllərə olan tələbat infrastruktur təzyiqini artıraraq şirkətlərdə maliyyə sıxıntısı yaradır.
- Gündəlik fəaliyyətində internetdən istifadə edən milyardlarla insan üçün, təhlükəsizlik ən çox narahatçılıq doğuran məsələdir. Təkcə 2019-cu ildə kiber cinayətkarlıqla əlaqədar itkilər 2 trilyon ABŞ dolları təşkil etmişdir. Telekommunikasiya sahəsinin bu kimi zəif tərəfləri əlavə təzyiqə səbəb olaraq, kompleks təhlükəsizlik sisteminin əhəmiyyətini indiyə kimi görülməmiş bir səviyyəyə qaldırır.

Sənayenin tamamilə yenidən formalaşmasını tələb edən bu meyllər telekommunikasiya şirkətləri qarşısında dəyişikliklərlə uyğunlaşma vəzifəsini qoyur. Lakin, bütün çətinliklərə rəğmən, sənaye modellərində baş verən bu dəyişikliklərin qəbul edilməsi sərfəli təşəbbüslərə çevrilə biləcək biznes fürsətlər yaradır. Buna görə də Bakcell Qrup olaraq, biz İKT innovasiyalarını tətbiq edərək ölkənin telekommunikasiya sahəsində inqilab etmək şansından faydalanırıq. İnanırıq ki, yeni qabaqcıl texnologiyalar fəaliyyətimizin rəqəmsallaşmasını təmin edərək istehlakçılara daha effektiv, daha sürətli və daha keyfiyyətli xidmət göstərməyə imkan verəcəkdir. Bazar mövqeyimiz möhkəm olaraq qalır və texnoloji nailiyyətlər tətbiq edildikcə daha da möhkəmlənəcək.

Korporativ struktur və idarəetmə

GRI 102-18; 102-19; 102-20; 102-21; 102-22; 102-23; 102-24; 102-25; 102-26

Bakcell Qrupun Direktorlar Şurası Qrupun strateji xəttinin müəyyənləşdirilməsində, əhəmiyyətli istiqamətlər üzrə fəaliyyətə davamlı nəzarət edilməsində, eləcə də icraçı komanda üzərində müstəqil yoxlamanın həyata keçirilməsində özünün etibarlı korporativ idarəetmənin qoruyucusu rolunu etiraf edir. Vəzifələrinin yerinə yetirilməsi üçün vacib amil müvafiq təcrübə və dünya görüşünə malik, bacarıqlı və fərqli üzvlərdən ibarət Şuranın təmin edilməsidir.

Nizamnamə Şuranın fəaliyyət göstərdiyi parametrləri tənzimləyir və bütün sövdələşmələrində effektiv korporativ idarəetmə prinsiplərinin tətbiq edilməsini təmin edir. Bundan əlavə, Nizamnamədə Şuranın və fərdi direktorların vəzifə və öhdəlikləri, o cümlədən Şuranın tərkibi və müvafiq prosedurlar müəyyən edilir. Nizamnamə müvafiq tənzimləyici və normativ tələblərin müddəaları ilə uyğunlaşdırılıb.

Nizamnaməyə əsasən, Bakcell Qrup üzərində korporativ idarəetmə aşağıdakı orqanlar tərəfindən həyata keçirilir:

Ümumi Yığıncaq

Ümumi Yığıncaq Bakcell Qrupun ali idarəetmə orqanıdır. Nizamnaməyə əsasən, Ümumi Yığıncaq Qrupun fəaliyyətinə aid olan məsələlər üzrə iclas keçirmək və qərarlar qəbul etmək hüququna malikdir. Ümumi Yığıncağın Mülki Məcəlləyə və Nizamnaməyə uyğun olaraq bir sıra müstəsna səlahiyyətləri vardır. Ümumi Yığıncaq maliyyə ili başa çatdıqdan sonra altı ay müddətində ildə bir dəfədən az olmamaq şərti ilə çağırılır.

Direktorlar Şurası

Direktorlar Şurası, Qrupun idarə edilməsi görə yekun məsuliyyət daşıyır və təhlil mexanizminin bir hissəsi olaraq risk və imkanları mütəmadi olaraq nəzərdən keçirir. Direktorlar Şurası həmçinin Qrupun strategiya, məram, missiya və şirkətin əsas dəyərlərinin ümumi şəkildə müəyyənləşdirilməsinə görə məsuliyyət daşıyır. Şura üzvləri, müvafiq təhsil və sahə üzrə təcrübələri nəzərdən keçirildikdən sonra Ümumi Yığıncaq tərəfindən təyin edilir. Hal-hazırda Direktorlar Şurası dörd üzvdən ibarətdir və onların hər biri yerli cəmiyyətdən seçilmiş, icraçı olmayan direktordur. Ümumi Yığıncaqlar arasındakı dövrlər ərzində Direktorlar Şurası Baş İcraçı Direktorların fəaliyyətinə nəzarət edir. Maraqların toqquşması hallarının qarşısını almaq üçün Direktorlar Şurasının üzvləri Bakcell Qrupda eyni vaxtda digər vəzifələri, o cümlədən Baş İcraçı Direktor vəzifəsini icra edə bilməzlər.

Komitələr

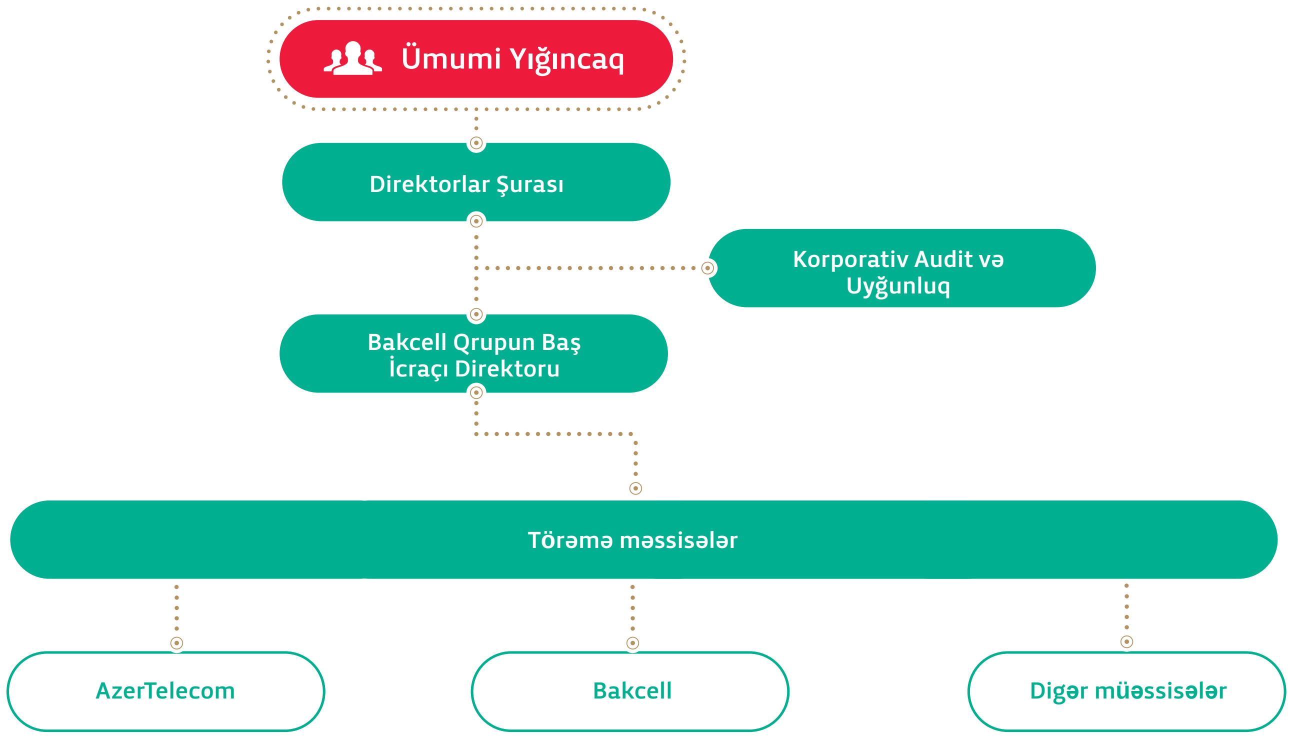
Əsas idarəetmə strukturlarına Sərmayə Komitəsi, Texnologiyalar Komitəsi, Audit Komitəsi, Mükafatlandırma Komitəsi və İntizam Komitəsi daxildir.

Cədvəl 7. Bakcell Qrupun komitələri və onların öhdəlikləri

Komitə	Öhdəliklər
İntizam Komitəsi	D2018-ci ilin aprel ayından fəaliyyət göstərən komitə Davranış və Etika Kodeksinin ehtimal olunan pozuntularının nəzərdən keçirilməsi və araşdırılması, həmçinin Əmək Məcəlləsinə uyğun olaraq müvafiq tədbirlərin görülməsi üzrə məsuliyyət daşıyır.
Audit Komitəsi	2017-ci ildən fəaliyyət göstərən komitə maliyyə hesabatlılığına, daxili nəzarət sisteminə görə və ilk növbədə daxili və xarici audit funksiyalarının həyata keçirilməsində idarə heyətinə dəstək göstərməsinə görə məsuliyyət daşıyır.
Texnologiya Komitəsi	2017-ci ildən fəaliyyət göstərən komitə texniki əməliyyatların və əhəmiyyətli texnoloji sərmayələrin həyata keçirilməsi, o cümlədən, Biznes Strategiyasının həyata keçirilməsində texnologiya və innovasiyanın roluna nəzarət üzrə məsuliyyət daşıyır.
Sərmayə Komitəsi	2019-cu ilin may ayından fəaliyyət göstərən komitə sərmayə portfelinin idarəedilməsi və nəzarəti, portfelin effektivliyinin monitorinqi və sərmayə strategiyasının müəyyən edilməsi üzrə məsuliyyət daşıyır.
Mükafatlandırma Komitəsi	2012-ci ildən fəaliyyət göstərən komitə səhmdarların uzunmüddətli maraqlarına nail olmaq məqsədilə Direktorlar Şurasının və rəhbərliyin üzvlərinin cəlb edilməsi və motivasiyası üzrə məsuliyyət daşıyır.

Aşağıdakı təşkilati struktur korporativ idarəetmə iyerarxiyasının və Qrupun müəssisələri arasında qarşılıqlı münasibətləri vizual şəkildə təsvir edir.

Şəkil 15. Bakcell Qrupun təşkilati strukturu

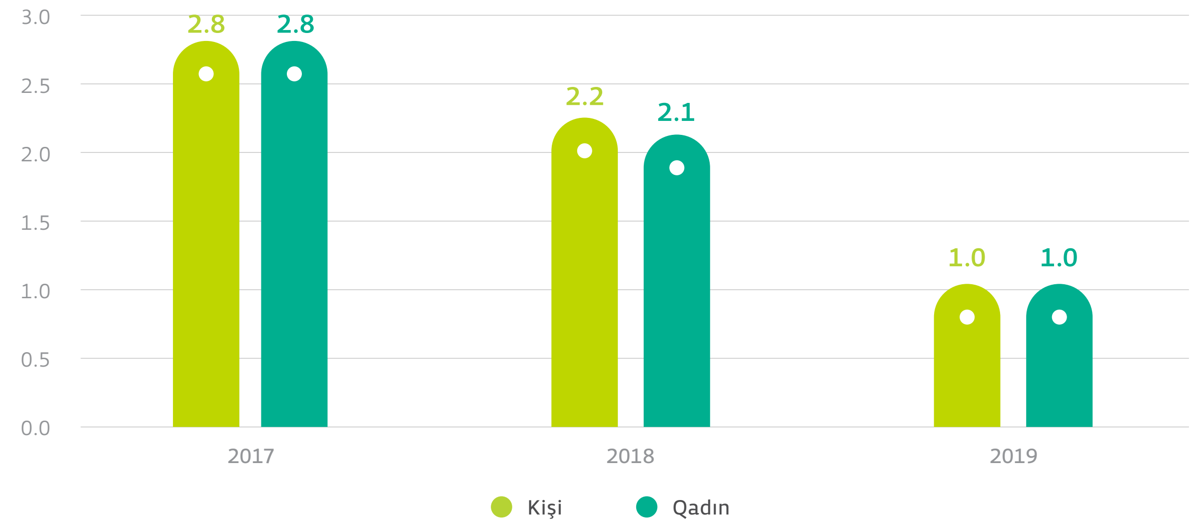


Qrup, müştərilər rəqəmsal ehtiyaclarını ödəmək üçün etibar etdikləri şirkətə inamlarını itirərsə, təchizatçını sərbəst dəyişə bildiyi sərt rəqabət şəraitində fəaliyyət göstərir. Etibar və dəyərin yaradılması arasında xətti asılılığın olmasının inandırıcı sübutu mövcuddur, çünki məsuliyyətlə hərəkət edən və əhalinin effektiv korporativ davranışla bağlı gözləntilərini qarşılayan və ya aşan şirkətlərin dəyəri zamanla daha da artır. Buna görə də inanırıq ki, məsuliyyətli davranış işgüzar fəaliyyət prosesinin ayrılmaz hissəsidir və məsuliyyət və etimad möhkəm və şəffaf korporativ idarəetmədən başlayır.

Cədvəl 8. Bakcell-də illik kompensasiya nisbəti

	2017	2018	2019
Şirkətin ən yüksək maaş alan əməkdaşının digər əməkdaşların cəmi ortalama maaşına olan nisbəti	85.74	79.37	44.74

Şəkil 16. Bakcell-də standart başlanğıc maaşının yerli minimum maaşa olan nisbəti



Şəffaflıq və korrupsiyaya qarşı mübarizə

GRI 102-17; 205-1; 205-2; 205-3

Etik davranış və biznesin düzgün və qanuna uyğun aparılması məsuliyyətli şirkət olmağın və müştərilərin, işgüzar tərəfdaşların və cəmiyyətin etibarını qazanmağın zəminidir. Etibar Bakcell Qrupun ən vacib dəyərlərindən biridir, buna görə də Davranış məcəlləmiz gördüyümüz hər bir işin prinsiplərini müəyyən edir.

Biz korrupsiya və rüşvətxorluğa “sıfır tolerantlıq” yanaşmasını tətbiq edir, korrupsiya və rüşvətxorluq risklərinin idarə edilməsi üçün effektiv normativ tələblərin yerinə yetirilməsi proqramından istifadə edirik. 2019-cu ildə Etika məsələləri üzrə direktor təyin etməklə normativ tələblərin yerinə yetirilməsi sistemini daha da gücləndirdik. Etika məsələləri üzrə direktor birbaşa Baş İcraçı Direktora hesabat, məsləhətlər verir və Direktorlar Şurası ilə birbaşa əlaqəlidir. 2020-ci ilin əvvəlində biz dördüncü rübün sonunda hazır olması gözlənilən Rüşvətxorluğa qarşı yeni siyasətin hazırlanmasına başladıq. Bu

siyasət bizə rüşvətxorluğa qarşı tələblərimizi yalnız işçilərimizlə deyil, tərəfdaş və təchizatçılarımızla da bölüşməyə imkan verəcək.

Bakcell Qrupunda biz, işçilərimizin narahatlıqlarını doğuran hər hansı, hətta şəxsi etik dilemma olan, məsələlər barədə tərəddüd etmədən məlumat vermək üçün özlərini kifayət qədər təhlükəsiz hiss etmələrini istəyirik. Etika məsələlərinə dair məsləhətlərin alınması mexanizmində müraciət ediləcək ilk bənd olan Etika məsələləri üzrə direktor ilə yanaşı, işçilərin korrupsiya və ya rüşvətxorluqla bağlı hər hansı məsələ ilə Təhlükəsizlik idarəsinin rəhbərinə də müraciət etməsi təkidlə tövsiyə olunur.

Hesabat dövrü ərzində təsdiqlənmiş korrupsiya halları baş verməmişdir.

Şirkətin baş rəhbərlərinin idarəçiliyi və nəzarəti altında, əməliyyat fəaliyyəti sahəsində normativ-hüquqi uyğunluq mədəniyyətinin gücləndirilməsi istiqamətində işlər davam etdirilir. Təlim və maarifləndirmə proqramları, fəaliyyətin qiymətləndirilməsi və effektivliyin idarə edilməsi vasitəsilə biz bütün səviyyələrdəki işçilərimizin qanunlar və əməliyyat uyğunluğuna dair məlumatlılığını artırırıq.

Davranış məcəlləsi

Davranış məcəlləsi biznesin aparılmasına dair tələbləri müəyyənləşdirən, Qrupumuzda məcburi tətbiq olunan siyasət olaraq, Bakcell Qrup daxilində fəaliyyət göstərilən hər məkanda əməliyyatların aparılmasına dair minimal tələbləri irəli sürür və bütün işçilərə qarşı sürülən tələblərə fokuslanır. Siyasət bizə xidmət göstərən və bizimlə işləyən hər kəsin daşıdığı öhdəlikləri müəyyən edir. İdarə Heyətinin üzvlərindən tutmuş yeni işə götürülənlərə qədər hər bir işçimizdən gözləntilərimiz belədir:

- Etik qaydalara uyğun davranmaq, hərəkət və qərarları ilə fəxr etmək
- Davranış məcəlləsindəki prinsip və qaydalara riayət etmək
- Hüquqi və normativ öhdəlikləri yerinə yetirmək
- Biznes dəyərlərimizi peşəkar davranış və fəaliyyətinə tətbiq etmək
- Etik davranış qaydalarını pozan hər hansı qeyri-etik iş təcrübəsi, təhlükəli və ya uyğun olmayan davranış barədə xəbər vermək.

Qaydaların pozulması intizam tədbiri və ya işdən azadolunma da daxil olmaqla, ciddi cəza tədbirləri ilə nəticələnə bilər.

Risklərin idarə edilməsi

<IR> 4D

Dayanıqlı inkişafla bağlı risklərin və imkanların tam müəyyən edilməsi illik strateji planlaşdırmanın vacib bir hissəsidir. Bu bizə məqsədyönlü hədəflər və hərəkət planlarını müəyyən etməyə, Qrupun üzləşdiyi dayanıqlı inkişafla bağlı riskləri minimuma endirməyə və dayanıqlı inkişafa verdiyimiz töhfələri artırmağa köməklik edir. Aşağıdakı cədvəldə üç strateji prioritetimiz - **təhlükəsizlik və etibarlılıq, rəqəmsal inklüzivlik və ahəng ekosistemlər** üzrə dayanıqlı inkişafla bağlı risklər və imkanlar müəyyən edilir.

Cədvəl 9. Bakcell Qrup üçün dayanıqlı inkişafla bağlı risklər və imkanlar

Strategiya	Risk və imkanlar		Tədbirlər
Təhlükəsizlik və etibarlılıq	Risk	Kiber təhlükəsizlik və məxfiliklə bağlı risklər İKT və ya İKT-nin qəbul edilməsinə olan tələbatı azalda bilər.	Məhsul və həllərin təhlükəsiz olmasını və istifadəçinin məxfiliyinin hərtərəfli və effektiv şəkildə qorunmasını təmin edirik.
		Təbii fəlakətlər və şəbəkələrin həddən artıq yüklənməsi şəbəkədə problemlər yarada və əlçatanlığına təsir göstərə bilər.	Hər zaman və hər yerdə şəbəkə sabitliyini təmin etmək üçün fəaliyyətin fasiləsizliyinin idarə edilməsi sistemi qurulmuşdur.
	İmkan	Şəffaflığın artırılması maraqlı tərəflərin etimadını və dəstəyini qazanmağa imkan yaradacaq.	Biz dayanıqlı inkişaf haqqında hesabatlar, veb saytlar və digər kanallar vasitəsilə məlumatları açıqlayırıq.
Rəqəmsal inklüzivlik	Risk	Rəqəmsal bərabərsizliyin aradan qaldırılması istiqamətində aparılan tədbirlər maraqlı tərəflərin rəqəmsal cəmiyyətlə bağlı gözləntilərinə uyğun deyil.	Biz strateji müzakirələr aparırıq, rəqəmsal bərabərsizliyin aradan qaldırılmasının nə demək olduğunu yenidən müəyyənləşdiririk və rəqəmsal inklüzivlik strategiyasını hazırlamağı planlaşdırırıq.
	İmkan	İKT texnologiyaları məhsuldarlığı artıra və sosial inkişafı təşviq edə bilər.	Biz fiziki şəxslər və bizneslərə İKT həlləri təqdim edirik.
Sağlam və ahəng ekosistemlər	Risk	Qlobal hüquqi qaydalarla uyğunlaşma mürəkkəbləşdikcə Bakcell Qrup daha çox çətinliklərlə üzləşir.	Uyğunluğun xarici qeyri-müəyyənliyə qarşı ən yaxşı qoruma vasitəsi olduğunu nəzərə alaraq, biz uyğunluğun idarə edilməsi sistemini yaratdıq.
		İş yerlərində işçinin sağlamlığına və təhlükəsizliyinə təsir edən təhlükələr hələ də mövcuddur.	Sağlamlıq və təhlükəsizlik məqsədlərinə nail olmaq üçün SƏTƏM idarəetmə sistemini işləyib hazırladıq.
		Təchizat zəncirinin davamlığına təsir göstərən dayanıqlı inkişaf prinsiplərinin pozulması riski ilə üzləşən təchizatçılar.	Biz dayanıqlı inkişaf üzrə tələbləri satınalma prosesləri və təcrübələrə inteqrasiya edirik.
	İmkan	İcma şəraitinin yaxşılaşdırılması istiqamətində daha çox töhfə verə biləcəyimiz sahələr mövcuddur.	İKT sahəsində kadrların yetişdirilməsi, cəmiyyətə verilən ianələr və fəlakətlərin nəticələrinin aradan qaldırılması kimi cəmiyyətə dəstək proqramlarını həyata keçiririk.
		Təchizatçıların təkmilləşdirilmiş sosial, iqtisadi və ekoloji göstəriciləri biznes artımına təkan verə bilər.	Təchizatçılara dayanıqlı inkişafın idarə edilməsi imkanlarının artırılmasında köməklik göstərmək üçün səyləri artırırıq.

Maliyyə göstəriciləri

Ötən il əldə edilmiş əlamətdar nailiyyətlər və transformasiya qərarları nəticəsində maliyyə fəaliyyətimizdə və göstəricilərimizdə əhəmiyyətli irəliləyiş müşahidə edirik.

2019-cu il ərzində ölkədə 1000 yeni LTE baza stansiyası quraşdırmaqla LTE layihəsinin ən böyük istehsalını həyata keçirə bildik ki, bu da cari hesabat dövründə əməliyyat xərclərini 2018-ci illə müqayisədə 10% artırdı. Hesab edirik ki, bu investisiyalar müştərilərə dəyər vermək, səhmdarlarımıza fayda sağlamaq və Qrup daxilində davamlı və orqanik artımın dəstəklənməsi üçün uzunmüddətli strategiyamıza nail olmağa kömək edəcəkdir.

Biz cəmiyyətə öz sadiqliyimizi daim nümayiş etdiririk. Məsələn, sponsorluq haqları 2019-cu ildə təxminən 10%, 2018-ci ildə isə 28% artırıldı.

2019-cu ildə Bakcell, investisiya təyinatlı Azertelekom International MMC vasitəsilə Digital Hub layihəsinə dəstək verdi. Layihə Azərbaycanın magistral infrastrukturun inkişafı, Bakının inter-net-mübadilə nöqtəsinə çevrilməsi, ölkədə iri Re-gional Məlumat Mərkəzinin yaradılması və nəticədə rəqəmsal ekosistemin inkişafı məqsədi ilə Qafqaz, MDB, Mərkəzi və Cənubi Asiya, Yaxın Şərq və qonşu regionlar üçün rəqəmsal mərkəzə çevrilməsinə yönəlib.

Ekoloji göstəricilər

Prioritetlər və problemlər

GRI 102-11

Yer atmosferinin orta temperaturunun artmasına səbəb olan istixana effekti yaradan qazların (İEYQ) emissiyası bütün bəşəriyyət üçün təhlükə olaraq qalmaqdadır. Orqanik yanacağın həddən artıq istifadə edilməsi ekoloji, iqtisadi və səhiyyə təsirləri olan İEYQ emissiyalarının mənbələrindən biridir. İKT, enerji istehlakından daha çox iqtisadiyyata töhfə verən və nisbətən aşağı enerji intensivliyi olan bir sənayedir. Lakin hesablamalara görə, təkcə telekommunikasiya sənayesi ildə 164 teravatt-saat istifadə edir, bu isə qlobal enerji istehlakının 1% -ni təşkil edir.

Telekommunikasiya sənayesi fəaliyyətinin demək olar ki, hər bir sahəsi, o cümlədən iri elektrik stansiyaları, iri data mərkəzlərində istifadə edilən soyutma sistemləri, serverlər üçün tələb olunan enerji mənbələri və s. üçün böyük həcmdə enerji istifadə edir. Faktiki olaraq, daha sürətli məlumat mərkəzləri və məlumat ötürmə şəbəkələri enerjiyə tələbatın vacib mənbələrinə çevrilir. Bununla yanaşı, smartfonlar kimi elektron cihazların istehsalı ətraf mühit üçün zərərlidir və böyük həcmdə su, xammal və enerji tələb edir.

İKT sənayesi sürətlə inkişaf edir və dayanıqlı inkişafda mühüm rol oynayır. Bu səbəbdən telekommunikasiya sahəsindən gözləntilər böyükdür. Qrupumuz planlaşdırmanın təkmilləşdirilməsi, həmçinin enerji istehlakının minimuma endirilməsi və beləliklə CO2 emissiyalarının azaldılması yolu ilə fiziki şəbəkəni optimallaşdırılmasına çalışır. Bunun nümunələrinə enerji mənbələrinin daha səmərəli istifadəsi üçün yüklənmənin idarə edilməsini təkmilləşdirmək məqsədilə simsiz geniş zolaqlı şəbəkənin istifadəsi və fiziki maddələrin rəqəmsal yükləmələrlə əvəz edilməsi vasitəsilə dematerializasiyanın həyata keçirilməsi daxildir.

Bakcell Qrup fəaliyyət göstərdiyi ətraf mühitin qorunması öhdəliyinə ciddi yanaşır və daha az material istehlak edən iqtisadiyyata keçidə töhfə verir. Dayanıqlı inkişafın idarə edilməsi strategiyamızın əsası olaraq, biz iqtisadi şəraitlər, həyat tərzi, texnologiyalar, ətraf mühit, təşviq və tənzimləməni əhatə edən ekoloji risklərə və imkanlara təsir göstərən məsələləri həll edirik. CO2 emissiyalarının və tullantıların azaldılması üzrə öhdəliyimiz enerji və ehtiyat istehlakını minimuma endirmək istiqamətində göstərdiyimiz səylərdə öz əksini taparaq, iqlim dəyişikliyinə qarşı mübarizədə müştərilərimizə və bizə kömək edəcək. Biz həmçinin dayanıqlı inkişafa ehtiyatlı yanaşma tətbiq edir və elmi əsasın olmamasını ekoloji təhlükələri həll etməmək üçün bir bəhanə kimi istifadə etməkdən çəkinirik.

Bakcell Qrup davamlı olaraq ən yüksək fəaliyyət standartlarını müəyyən etməyə və inkişafımızın mənfi ekoloji nəticələrini azaltmağa çalışır. Karbon emissiyaların azaldılması üçün biz yeni həllər işləyib hazırlamağa çalışırıq, bu da bizə iqlimin qorunması ilə bağlı məqsədimizə çatmaqda köməklik göstərəcək. Azərbaycanın ən böyük İKT şirkətlərindən biri olaraq, 2030-cu ilə qədər ənənəvi enerji mənbələrinin əvəzinə bərpa olunan enerjinin istifadəsi yollarını araşdırmaqla enerji səmərəliliyini artırmağı hədəfləyirik. Enerji istehsalı üçün aşağı karbonlu ehtiyatların istifadəsinin CO2 emissiyalarının əhəmiyyətli həcmdə azalması ilə nəticələnməsi gözlənilir. Öz nümunəmizdə göstərmək istəyirik ki, nəzərdən keçirilən ekoloji təkmilləşmələrin sayı nə qədər çox olarsa, biznesin mövcud "yaşıl" seçimlərdən yararlanması ehtimalı da o qədər çox olar.

Enerji və karbon emissiyaları

GRI 302-1; 302-3; 305-1; 305-2; 305-4

Telekommunikasiya qurğularına və xidmətlərinə tələbatın artması ətraf mühitin qorunması nöqteyi-nəzərindən müəyyən problemlərə gətirib çıxarır. Şəbəkə infrastrukturunun, məlumat mərkəzlərinin və əməliyyatların genişləndirilməsi enerji istehlakının və nəticədə karbon emissiyalarının artmasına səbəb olur.

Şəbəkənin dayanıqlı inkişaf prinsipləri əsasında qurulmasını təmin etmək üçün, telekommunikasiya şirkətləri enerji səmərəliliyini artırmaqla iqlim dəyişikliyi ilə mübarizəyə görə müştərək məsuliyyət daşıyırlar. Bu "yaşıl" hərəkatın əsas amilləri həm əməliyyat baxımından, həm də istehsal və istismara enerji sərfiyyatı baxımından iqtisadi və iqlim məqsədlərinə nail olmaqdır.

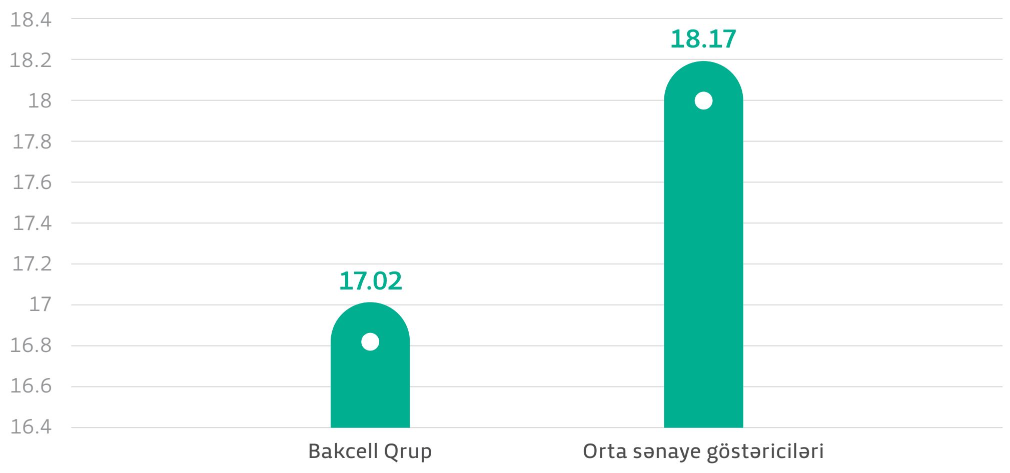
2019-cu ildə Bakcell Qrup, baza stansiyalarında enerji istehlakını minimuma endirmək üçün pilot layihənin həyata keçirilməsinə başladı. Ümumiyyətlə, soyutma sistemləri, xüsusən də pik tələbat dövründə, olduqca çox enerji istehlakını tələb edir. Biz enerji istehlakını və dolayı İEYQ emissiyalarını azaltmaq üçün güclərin genişləndirilməsini məhdudlaşdırmaq və pəncərələr quraşdırmaqla və ventilyatorlardan istifadə etməklə texnologiyaların soyudulması üçün təbii yollardan istifadə etmək qərarına gəldik. Bundan əlavə, layihənin bütün digər baza stansiyalarında tətbiqinin mümkünlüyünü müəyyən etmək üçün biz göstəriciləri izləyir və əvvəlki ilin nəticələri ilə müqayisə edirik.

Cədvəl 10. **Mənbələr üzrə enerji istehlakı**

	2017	2018	2019
Elektrik enerjisi, kVts	44,690,016	46,370,184	51,082,528
Dizel və benzin, litr	623,458	503,343	424,129

Biz dünyanın ən iri telekommunikasiya şirkətlərinin məlumatlarını topladıq və bu məlumatlara əsaslanaraq, orta sənaye göstəricilərini müəyyən edib Bakcell Qrupun göstəriciləri ilə müqayisə etdik.

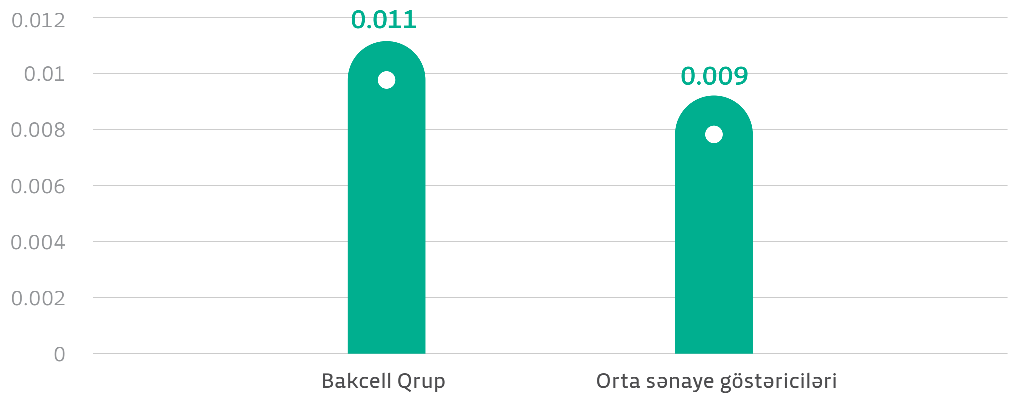
Şəkil 17. **2019-cu ildə orta sənaye göstəricisi ilə müqayisədə Bakcell Qrupun bir istifadəçi üzrə enerji intensivliyi**



Cədvəl 12. **İstifadəçi üzrə enerji intensivliyi**

	2017	2018	2019
İstifadəçi üzrə enerji intensivliyi	15.37	16.03	17.02

Şəkil 18. 2019-cu ildə orta sənayə göstəricisi ilə müqayisədə Bakcell Qrupun bir istifadəçi üzrə İEYQ emissiyalarının intensivliyi



Cədvəl 12. Bakcell Qrupda İEYQ emissiyalar, ton CO2e

	2017	2018	2019
Sahə 1 İEYQ emissiyaları	1,550.102	1,251.46	1,054.511
Sahə 2 İEYQ emissiyaları	28,461.03	29,531.05	32,532.13
Sahə 2 İEYQ emissiyaları əmsalı, istifadəçi üzrə	0.01	0.01	0.011
Sahə 2 İEYQ emissiyaları əmsalı, petabayt məlumat trafiki üzrə	1,319.472	876.812	539.147

Azərbaycanın 2030-cu ilədək emissiyaları 1990-cı ilin səviyyəsi ilə müqayisədə 35% aşağı salmaq məqsədinə uyğun olaraq, Şirkətimiz karbon intensivliyini azaltmağa çalışır. Enerjiyə qənaət vasitələrinin tətbiq edilməsi və yanacaq istehlakının minimuma endirilməsi ilə biz şəbəkəmizin səmərəsini artırmaq üçün onu modernizasiya edirik. Gələcəkdə enerjiyə qənaət layihələrinə start verməyi və bundan əlavə, karbon emissiyalarını azaltmaq üçün Bakcell Qrupda aşağı karbonlu İKT həllər tətbiq etməyi planlaşdırırıq.

Şəbəkəmizi təkcə texniki və gəlir baxımından deyil, ətraf mühitin qorunması naminə dəyişmək üçün qarşımıza müəyyən məqsədlər qoymuşuq. Telekommunikasiya şirkəti olaraq ətraf mühitə göstərdiyimiz təsiri azaltmaq və dayanıqlı inkişafı prioritetləşdirmək üçün stimul yaratmaqda məsuliyyətimizi dərk edirik.

Suyun və tullantıların idarəedilməsi

GRI 303-1

Bakcell Qrup olaraq, sənayemizin və cəmiyyətimizin gələcəyini dayanıqlı inkişafa əsaslanan şəkildə formalaşdırmaq üçün əlimizdən gələni edirik. Mövcud imkanların araşdırılması və ölçülə bilən iqtisadi faydaları olan ekoloji təkmilləşdirmələrə kompleks yanaşmaların tapılmasını hədəfləyirik. Bu məqsədlə, 2020-ci ilin sonunadək ISO 14001 Ətraf Mühitin İdarəedilməsi (EMS) sertifikatını əldə etmək üçün biz hal-hazırda yoxlama işlərini aparırıq. Bundan əlavə, biz təchizatçılardan mənbələrdən məsuliyyətlə istifadə etməyi və özünü qiymətləndirmə çərçivəsində fəaliyyətləri barədə məlumat təqdim etməyi tələb edirik.

Kənd təsərrüfatı və istehsal sənayeləri ilə müqayisədə İKT sektorunda su sərfiyyatı nisbətən azdır. Şübhəsiz, ofis fəaliyyətimiz üçün sudan səmərəli istifadə edirik. Gələcəkdə isə, ofislərimizdə təkmilləşdirilmiş enerji qənaəti yaradan su emalı avadanlıqlarının istismar müddətinin artırılması kimi suya qənaət ilə bağlı təşəbbüsləri nəzərdən keçirmək niyyətindəyik.

Cədvəl 13. Bakcell Qrupda su istehlakı

	2017	2018	2019
İçməli su istehlakı, m^3	10,415	2,096	8,008

Tullantıların idarə olunması məsələsinə gəldikdə, biz sosial məsuliyyətli korporativ vətəndaş rolumuzu dərk edir və şirkətlərin ətraf mühitə təsirini etiraf edirik, bu da tullantıların idarə edilməsi sistemlərinin qəbul edilməsi məsələsinin əhəmiyyətini daha da artırır. Ətraf mühitə mənfi təsirimizi minimuma endirmək və ətraf mühitin qorunmasına müsbət töhfə vermək üçün məsləhətçilərimizlə birlikdə tullantıların idarə edilməsi üçün uyğun sistem işləyib hazırlayırıq. Qiymətləndirmələrə görə, sistem 2020-ci ilin sonunadək hazır və tam işlək olacaq.

Elektron tullantıların artması bu gün qarşılaşdığımız digər bir ciddi problemdir. Təəssüf ki, insanlar çox vaxt yeni qurğular aldıqdan sonra köhnə cihazlarını ümumi tullantılarla birlikdə atırlar, halbuki köhnə cib telefonlarında olan xammal, cihazın istismar dövrü başa çatdıqdan sonra da yenidən istifadə edilə bilər. Təkrar emal bu problemə qarşı mübarizədə rahat bir üsuldur və biz bu üsulu təcrübədə tətbiq etmək niyyətindəyik. İşçi və müştərilərimizi qurğuları təkrar emal etmək və ya onlardan təkrar istifadə etməklə elektron tullantıların azaldılmasına töhfə verməyə çağırırıq. İKT şirkəti olaraq biz, qiymətli xammaldan daha davamlı istifadənin stimullaşdırılması yollarını axtaracağıq, bu isə sənayenin dövrilinə töhfə verəcək.

Biz həmçinin mümkün qədər çox “yaşıl” variantlardan istifadə etməyə çalışırıq, bu səbəbdən iş yerlərində resursların effektivliyini təkmilləşdirmək üçün ofislərimizi ekoloji cəhətdən təmiz materiallarla təchiz etməyi planlaşdırırıq. Tullantıların yaratdığı çirklənməni azaltmaq üçün ofislərimizi yerli bələdiyyə orqanları və ekoloji təşkilatlarla əməkdaşlıq edərək təkrar emal olunacaq tullantılar üçün qutularla təchiz edəcəyik. İşçilərimizə daha az kağızdan istifadə etməyi və məlumatların əksəriyyətini elektron şəkildə saxlamağı tövsiyə edirik.

İnanırıq ki, mövqeyimiz və qətiyyətimiz ekoloji vəziyyətin pisləşməsi ilə mübarizədə köməkçimiz olacaq. Su və tullantıların idarə olunması üzrə daha ətraflı məlumat təqdim edəcək növbəti hesabatlarımızda daha yüksək nəticələr əldə edəcəyimizi gözləyirik.

Cəmiyyət etibarı

Hərəkətlərimizin nəticələrini və fəaliyyət göstərdiyimiz icmalar qarşısında məsuliyyətimizi anlayaraq, cəmiyyəti əsas maraqlı tərəflərimizdən biri hesab edirik.

Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsini təmin etmək və layihələr və təşəbbüslər vasitəsilə onların bizim üçün əhəmiyyətini bildirmək məqsədilə geniş addımlar atırıq. Korporativ Sosial Məsuliyyətin (KSM) bütün sahələrini əhatə edən layihələr həyata keçirməyimizə baxmayaraq, qadınların imkanlarının artırılması, təhsil və inklüzivliyə xüsusi diqqət ayırırıq. Uzunmüddətli təsir göstərmək və müsbət dəyişikliklər yaratmaq üçün göstərdiyimiz səylər nəticəsində ardıcıl olaraq ikinci dəfə "Milli KSM" mükafatı ilə təltif olunduq.

SOSİAL MƏSULİYYƏT

60 İşçilərimiz
60 Kadrların idarə edilməsi və inkişafı
64 Sağlamlıq və təhlükəsizlik
65 Cəmiyyətin inkişafı
65 KSM strategiyası və təşəbbüslər
68 Təhsil
70 Qadınlar üçün imkanların artırılması
71 Könüllülük fəaliyyəti
72 İnsan hüquqlarının idarə edilməsi

4. Sosial məsuliyyət

İşçilərimiz

Kadrların idarə edilməsi və inkişafı

GRI 401-1; 404-1; 405-1; 405-2; 406-1

Bakcell Qrupda biz, mirasımızın güclü əxlaq prinsiplərini rəhbər tutan və öz əzmkarlığı və ləyaqəti ilə dəyərlərimizi nümayiş etdirən işçilərimizin sadiqliyi və səyləri üzərində qurulduğunu etiraf edirik. Əməliyyatların hər mərhələsində gördüyümüz bütün işlərdə prinsipial və etibarlı yanaşma tətbiq edirik. İnanırıq ki, hər bir insanın bütün hərəkətləri, böyük və ya kiçik olduğundan asılı olmayaraq, vacibdir - buna görə də, müstəsna davranış bütün əməkdaşlarımız üçün mütləqdir.

Bu məsələnin nəzərdə saxlanılması, əsas strateji istiqamətlərimiz kimi aşağıdakı amilləri müəyyənləşdirən "İnsanlara Yatırım" adlı qəbul etdiyimiz yeni strategiyamızda aydın şəkildə göstərilir.

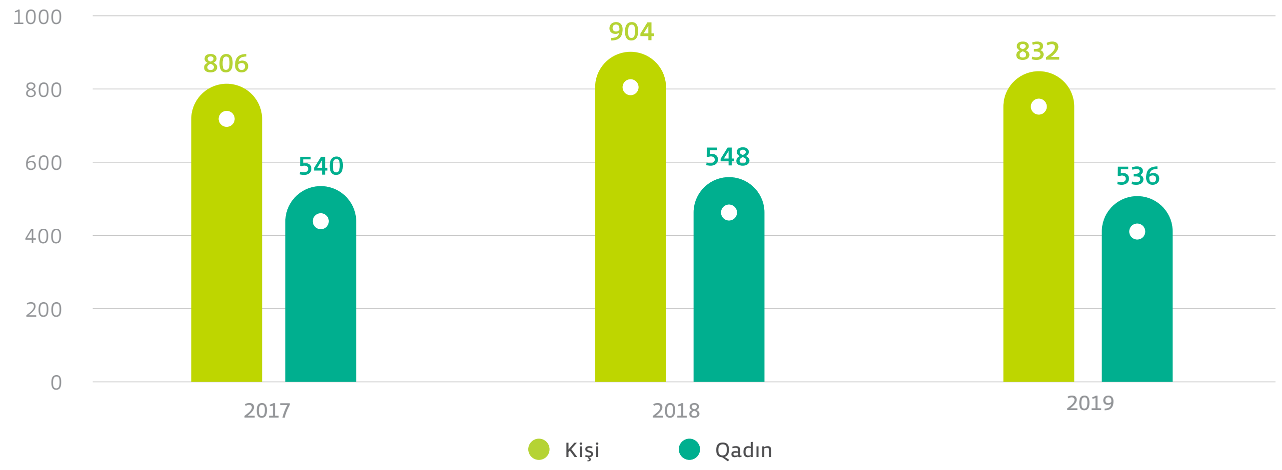
- Daha yaxşı effektivliyin idarəedilməsi və inkişafı
- Daha yaxşı müştəri xidmətləri mədəniyyəti
- Biznes proseslərin optimallaşdırılması

Bu strategiyanın köməyi ilə bizim 500 nəfər üçün müştəri yönümlü xidmət mövzusunda təlim aparmaq imkanımız var. Biz həmçinin hər bir işçi üçün minimum təlim saatları təyin etdik və hər kəsin istedad və potensialını araşdırmaq və uğurlu karyera üçün vacib bacarıqların yetişdirilməsini təmin etmək üçün onların təlim inkişafını yaxından izləyəcəyik.

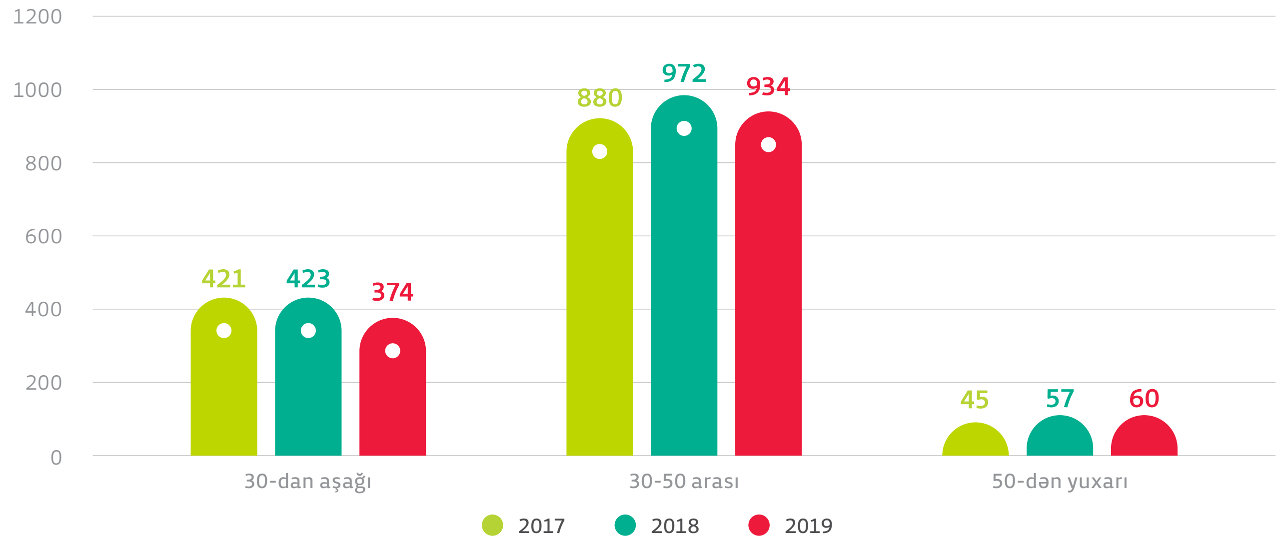
Bakcell Qrup üçün qadınların imkanlarının artırılması və bərabər imkanların yaradılması yalnız strategiya demək deyil – bu anlayışlar biznes davranışımızın və əməllərimizin təməlinə həkk olunub. Şirkətin hər fəaliyyətində qadınların təmsil olunmasını təmin etmək üçün tədbirlər görürük. Bundan əlavə, kadrların idarə edilməsi prosesində (işçilərin işə qəbulundan başlayaraq onların şirkəti tərk etmələrinə qədər) müxtəliflik və inklüzivlik prinsiplərinə ciddi şəkildə əməl olunmasını təmin edirik. Bu prosesin bir hissəsi olaraq, 2020-ci ilin əvvəlində biz müxtəlifliklə bağlı baxışımızı aydın şəkildə ifadə edən və inklüziv işəgötürən mövqeyimizi təsdiq edən Müxtəliflik və inklüzivlik siyasətini hazırladıq. Fəxr edirik ki, hesabat dövründə heç bir ayrıseçkilik hadisəsi baş verməmişdir.

Şəkil 19. 2019-cu ildə orta sənayə göstəricisi ilə müqayisədə Bakcell Qrupunda işçi qüvvəsinin ümumi sayında qadınların payı

Şəkil 20. Əməkdaşların sayı, cins üzrə



Şəkil 21. Əməkdaşların sayı, yaş üzrə

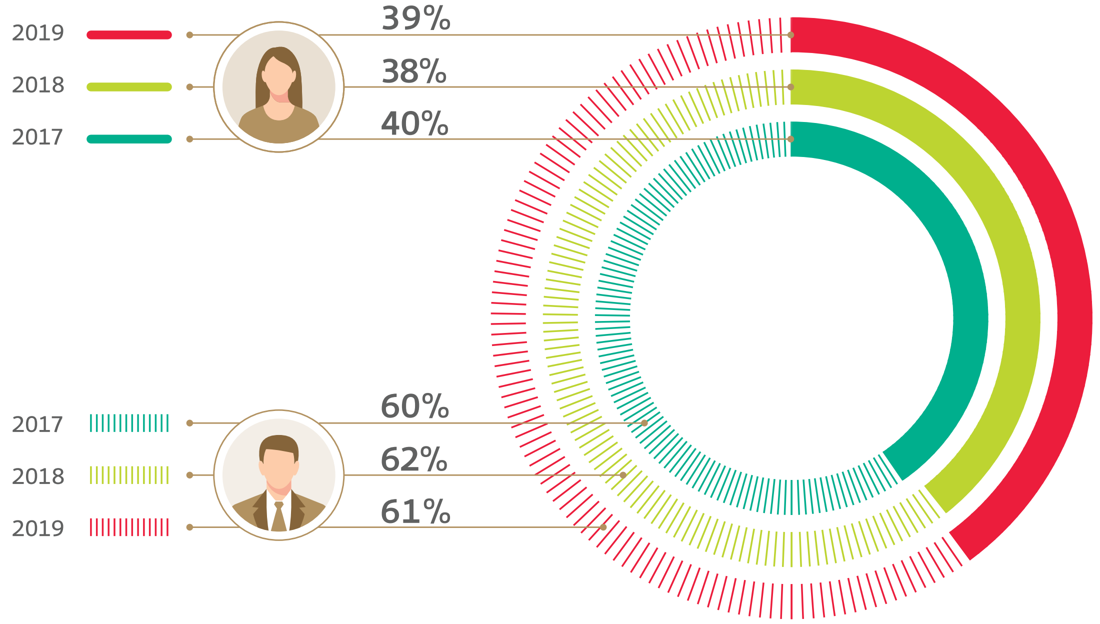


Aşağıdakı şəkildə cins üzrə işçi kateqoriyalarımız təqdim olunmuşdur.

Şəkil 22. Bakcell Qrupun işçi kateqoriyaları, cins üzrə

Aşağıdaki cədvəllər Şirkətimizin əməkdaşlarının cins və yaş üzrə demoqrafiyasını təqdim edir.

Şəkil 23. Hesabat dövründə qadın və kişi əməkdaşların payı, %



Cədvəl 14. Xüsusi qayğıya ehtiyacı olan qruplar üzrə əməkdaşların cəmi sayı

	2017	2018	2019
Əlilliyi olan	28	35	37
Məcburi köçkün	26	30	26
Müharibə veteranı	0	0	0

Aşağıdakı cədvəldə işə götürülən və işdən azad olunan işçilərin sayı təqdim olunur.

Cədvəl 15. İşə götürülən və işdən azad olunan işçilərə dair statistik məlumatlar, cins üzrə

	2017		2018		2019	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
İşə götürülən	715	561	294	118	168	86
İşdən azad olunan	519	454	196	110	240	98

Cədvəl 16. İşə götürülən və işdən azad olunan əməkdaşlara dair statistik məlumatlar, yaş üzrə

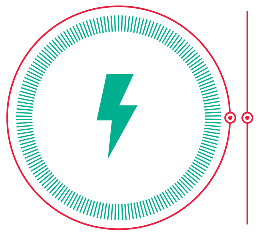
	2017			2018			2019		
	< 30	30 – 50	50 <	< 30	30 – 50	50 <	< 30	30 – 50	50 <
İşə götürülən	529	722	25	207	188	17	182	70	2
İşdən azad olunan	312	633	28	131	168	7	163	169	6

Cədvəl 17. İşçi dövriyyəsi əmsalı, %

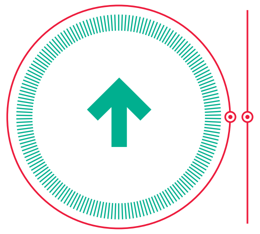
	2017	2018	2019
İşçi dövriyyəsi əmsalı	N/A	21.1%	24.71%

Yuxarıda qeyd edildiyi kimi, kadrların idarəedilməsinin fundamental elementi olan işçilərin inkişafını yaxından izləyirik. İşçilərin şəxsi və peşə uğurlarına nail olmalarını təmin etmək üçün il ərzində onlara müvafiq köməklik göstərilir. Biz müntəzəm olaraq rəy veririk, karyera perspektivləri ilə bağlı açıq dialoq qururuq, əldə edilə bilən illik hədəfləri və ƏEG-ləri müəyyən edirik və aşağıdakı elementlərə əsaslanaraq ədalətli və qərəzsiz illik qiymətləndirmə aparırıq:

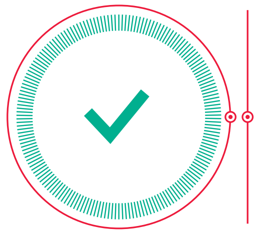
Məsuliyyət – ən mühüm məsələlərə diqqət yetirmək və nəticələrə nail olmaq üçün düzgün davranış strategiyası qurmaq bacarığının təyin olunması



Enerji – işçilərin fasiləsiz və maneəsiz məhsuldar işləmək, eyni anda bir neçə tapşırığı yerinə yetirmək və enerji səviyyələrini qısa müddətdə bərpa etmək bacarığının təyin olunması



Motivasiya – iş üzrə öhdəliklərin və yeni tapşırıqların əminliklə yerinə yetirilməsi



Bilik – qoyulan hədəflərin yerinə yetirilməsi üçün düzgünlük, dəqiqlik, keyfiyyət, sürət və təcrübənin təyin olunması

İşçilərimiz bizim ən böyük sərvətimizdir. Biz inanırıq ki, yalnız inkişaf və açıqlıq mədəniyyəti vasitəsilə istəklərimizə nail olmağa davam edə bilərik. İnsanları birinci yerə qoymaq ənənəmizə sadiq qalaraq əməkdaşlara yatırım etməyə davam edəcəyik.

Sağlamlıq və təhlükəsizlik

GRI 403-2; 403-3

Şirkət olaraq, gördüyümüz hər bir işdə mükəmməllik və tam dayanıqlı inteqrasiyasını hədəfləyirik, buna görə də sağlamlıq və təhlükəsizliyin idarə edilməsi sisteminə və yetkinliyinə xüsusi diqqət ayırırıq. İşçilərin təhlükəsiz və rahat bir mühitdə işləmələrini təmin etmək, fəaliyyətin bütün mərhələlərində riskləri minimuma endirmək üçün Qrup geniş tədbirlər görür. Bu məsələyə əhatəli yanaşaraq, bütün obyektlərimizin qaydalara uyğun olduğunu daim yoxlayır və mütəmadi olaraq SƏTƏM və fövqəladə hallara cavab tədbirləri üzrə təlimlər keçiririk.

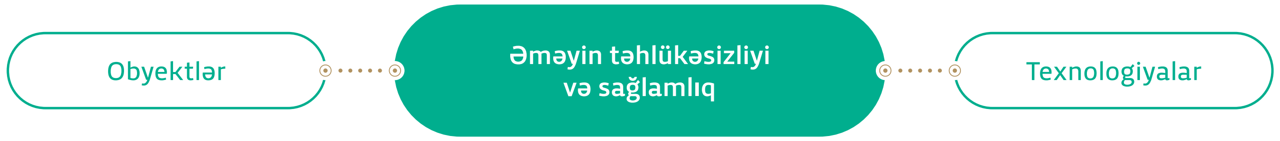
Məqsədimiz işçilərimizin ofisdə, anbarda və ya baza stansiyalarında işləməsindən asılı olmayaraq onların təhlükəsizliyini qorumaqdır. İşimizin xüsusiyyətinə peşə ilə bağlı sağlamlıq və təhlükəsizlik riskləri nisbətən aşağıdır. Hesabat dövründə heç bir ölüm hadisəsi və ya kiçik insident baş verməmişdir, peşə xəstəlikləri və xəsarətləri ilə bağlı itirilmiş iş günlərinin sayı isə sıfır olmuşdur.

Əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlıq tədbirləri milli qanunvericilik və qaydalara, həmçinin bizim Sağlamlıq, Əməyin Təhlükəsizliyi və Ətraf Mühit üzrə Siyasətimizə, həmçinin qəza hadisələrinin araşdırılması və həlli üzrə iki rəsmi prosedur sənədlərimizə uyğun olaraq idarə edilir. 2020-ci ilin əvvəlində SƏTƏM siyasətimizin tətbiq edilən standartlar və sənayenin ən yaxşı təcrübələrinə uyğunlaşdırılması üçün geniş miqyaslı yeniləməyə başladıq.

SƏTƏM strukturu iki hissədən ibarətdir: obyektlər və texnologiyalar. Obyektlərə əsas və əlavə sahələr daxildir.

Cədvəl 18. **SƏTƏM üzrə ümumi təlim saatlarının sayı**

İl	Saat	İşçi sayı
2017	30	74
2018	31	87
2019	26	78



Əsas ofisdə SƏTƏM funksiyası binanın rəhbərliyi tərəfindən icra edilir, SƏTƏM funksiyasına anbar sahiblərinin cavabdeh olduğu anbarlarda isə müvafiq prosedurlar tətbiq edilir. Eyni zamanda, Şəbəkə və Texnologiyalar bölməsinin sağlamlıq və təhlükəsizlik prosedurları SƏTƏM komandamız tərəfindən idarə olunur. Biz bütün prosedurlarımızı beynəlxalq standartlara uyğun şəkildə həyata keçirmək üçün daim səy göstərir və kənar şirkətlər tərəfindən idarə edilən obyektlərdə müvafiq prosedurların tətbiq edilməsini təmin edirik.

Son hesabat dövründən sonra SƏTƏM-in idarə edilməsini daha da yaxşılaşdırmaq üçün xeyli tədbirlər görmüşük. Hal-hazırda ISO 45001 sertifikatların alınması prosesi davam edir və 2020-ci ilədək bu prosesin başa çatdırılmasını planlaşdırırıq. Üçüncü tərəf məsləhətçilərinin apardığı mövcud sistemin ilkin diaqnostikasından sonra onun çatışmazlıqlarını müəyyən etdik və onların aradan qaldırılması üçün mümkün həll yollarını müəyyən etdik.

Biz daim davamlı təkmilləşməyə nail olmağa çalışırıq və prosedurlarımızı yaxşılaşdırmağın yeni yollarını tapmaq və işçilərimizin yüksək təhlükəsizliyini təmin etmək üçün xüsusi səy göstəririk. Hesabat dövründə texnologiyalar komandası ölkə daxilində 350-dən çox sahəni ziyarət etmək üçün 240 gün sərf edərək əməliyyatlarımızda 1000 uyğunsuzluq müəyyən etdi. Müəyyən olunmuş məsələlərin yarısı hesabat dövründə həll edilmiş, qalan məsələlərin həlli istiqamətində geniş işlər görülür. 2020-ci ilin sonuna qədər onların hamısının həll ediləcəyi gözlənilir.

Bakcell Qrup olaraq, biz işçilərimizin rifahını prioritet məsələ sayır və bütün binalarımızda onların rifahının qorunması üçün təsirli tədbirlər görürük. Baş ofisimizin yerləşdiyi yerdə nəqliyyatın sıx olması səbəbindən oraya çatmaq çətin ola bilər, buna görə də, ofisimizdə Tibbi Sığorta təminatçımız tərəfindən idarə olunan təcili tibbi yardım mərkəzi yaradılmışdır. Bütün işçilərimiz hər an pulsuz peşəkar tibbi yardımdan yararlana bilərlər.

Onu da qeyd etmək lazımdır ki, 2020-ci ilin əvvəlində koronavirus infeksiyasının (COVID-19) yayılması fonunda, Şirkətimiz işçilərimizin sağlamlığı və təhlükəsizliyini təmin etmək üçün geniş tədbirlər görmüşdür. Bütün obyektlər, o cümlədən əsas və əlavə sahələr, dayanacaqlar və müştəri mərkəzlərində dezinfeksiya işləri aparılmışdır. İşçilər və ya onların yaxın ailə üzvlərinin hər hansı bir tənəffüs problemi yaşadıqları təqdirdə onların evdə qalması üçün bildirişlər verən ilk böyük şirkətlərdən biri olduq.

Təhlükəsizlik mədəniyyətinin şirkətdəki hər kəs tərəfindən tətbiq edilməsini təmin etmək üçün bütün işçilərimiz mütəmadi olaraq SƏTƏM üzrə təlim keçir, yeni işçilərimiz fövqəladə hallara cavab tədbirləri haqqında məcburi SƏTƏM üzrə təlim keçirlər. Bundan əlavə, tibbi yardım mərkəzimizin yaradılmasından sonra işçilərimizə ilkin yardım mövzusunda təlim keçirilmişdir.

Cəmiyyətin inkişafı

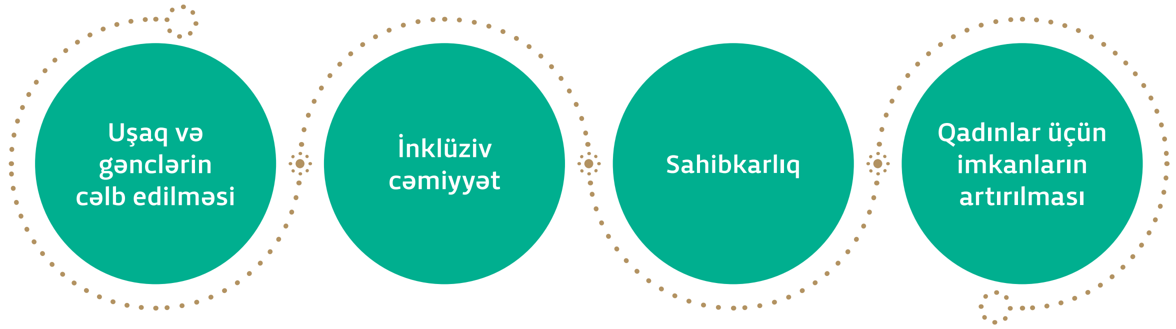
KSM strategiyası və təşəbbüslər

GRI 413-1; 413-2

Əsas məqsədimiz firavan cəmiyyətlər yaratmaq və bütün dəyər zənciri boyunca əməliyyatlarımızın fəaliyyət göstərdiyimiz cəmiyyətlərə təsir göstərdiyini tanımaqdır. Bu təsiri ölçmək və ictimaiyyət üçün daha böyük dəyər yaratmaq üçün üzərimizə düşən məsuliyyəti qəbul edirik.

2009-cu ildə yaranmış "Bakcell Stars" proqramı onun çərçivəsində həyata keçirilən bütün sosial layihələrimizin aparıcı qüvvəsidir. Bundan əlavə, biz KSM üzrə fəaliyyətlərimizi əsasən aşağıdakı Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri ilə uyğunlaşdırırıq:

Biz təsirli sosial məsuliyyətli korporativ vətəndaşıq və bu konsepsiyanın dəyər zəncirimizdə və fəaliyyətimizdə tətbiqini təmin etmək üçün geniş tədbirlər görürük. Fəaliyyətimizin sosial məsələlərin bütün sahələrini əhatə etməsinə çalışırıq, lakin hal-hazırda əsasən aşağıdakı sahələrə diqqət yetiririk:



Qeyd etmək lazımdır ki, daimi təkmilləşmə və mükəmməlliklə bağlı öhdəliyimizin bir hissəsi olaraq, 2020-ci ildə biz gələcək səylərimizi müəyyənləşdirəcək və gələcəkdə cəmiyyətlərin cəlb edilməsi ilə layihələrimizin təməli olacaq ilk Cəmiyyətlə qarşılıqlı münasibət siyasətimizi hazırlamağa başladıq.

Aşağıdakı cədvəldə hesabat ilində həyata keçirdiyimiz ən uğurlu layihələrimiz təqdim edilir.

Cədvəl 19. Bakcell Qrupun “Bakcell Stars” proqramı çərçivəsindəki KSM layihələri

Uşaqların və gənclərin cəlb edilməsi				
Edubus	Təhsil Nazirliyi	Kənd yerlərində təhsil inkişafını dəstəkləmək və gücləndirilmək	2017-ci ildən indiyənədək	“Təhsil avtobusu – Nəsimi”- Azərbaycanın bir sıra rayon və şəhərlərində layihə üçün ayrılmış avtobusda həyata keçirilən yay məktəbi proqramıdır.
İncəsənət vasitəsilə ünsiyyət	Azərbaycana Birgə Yardım (UAFA)	Xüsusi ehtiyacı olan uşaqları bərabər hüquqlar və imkanlar ilə təmin etmək	2010-cu ildən indiyədək	Layihə, UAFA-nın Xaçmaz və Yasamaldakı İcma Əsaslı Reabilitasiya Mərkəzlərində yeni bacarıqlara yiyələnməklə xüsusi qayğıya ehtiyacı olan uşaqların həyatında xoş və yaddaqalan dəyişikliklərin əldə olunmasını nəzərdə tutur.
Gənc ixtiraçıların ABŞ səfərinə dəstək	ABŞ-ın Azərbaycandakı səfirliyi	Azərbaycan məktəbliləri arasında texnoloji inkişafı və STEM təhsil metoduna marağı stimullaşdırmaq	2019-cu ilin yay ayları	Bakcell şirkəti azərbaycanlı şagirdlərin ABŞ-da keçirilən “Dahilərin olimpiadası”nda iştirakına dəstək göstərib
İnklüziv cəmiyyət				
Eşitmə qüsurlu uşaqlar üçün futzal turnirinin dəstəklənməsi	Azərbaycan Əlillər Futbol Federasiyası	Əlilliyi olan insanların idman və təhsil inkişafını təşviq etmək	2010-cu ildən indiyənədək	Eşitmə qüsurlu insanlar üçün futzal üzrə ənənəvi “Yaz turniri”
Sahibkarlıq				
Destekolaq.az	Sosial və İctimai Psixologiya Tədqiqatları Mərkəzi (CSPS)	Əhalinin həssas qrupları arasında Sosial Sahibkarlıq bacarıqlarının inkişafı	2018-ci ilin noyabr ayı	Sayt, sahibkarlıq və praktiki bacarıqları olan, lakin sosial cəhətdən əlverişsiz şəraitə malik şəxslərin iş şəraitini yaxşılaşdırmaq və cəmiyyətə inteqrasiya olunmağına kömək etmək və öz profillərini yaradaraq iş tapmaq və ya öz xidmət və məhsulların təklif etmək üçün imkanlar yaratmağı nəzərdə tutur
Bakcell və INNOLAND inkubasiya proqramı	INNOLAND İnkubasiya və Akselerasiya Mərkəzi	Ölkədə startap ekosisteminin gücləndirilməsi	2018-ci ildən indiyədək	Bakcell və INNOLAND arasındakı əməkdaşlıq telekommunikasiya sənayesində yeni yaranan startapları pulsuz ofis sahəsi, mentorluq, avadanlıq, təlim və şəbəkə imkanları təmin etməklə dəstək vermək məqsədini daşıyır.
Qadınların səlahiyyətlərinin artırılması				
“Öz biznesini başla və böyüt”	SOS Uşaq Kəndi	Gənclərin təhsil və peşə bacarıqlarının təkmilləşdirilməsi	2009-cu ildən indiyədək	İştirakçılar karyeranın planlaşdırılması, iş axtarışı, işəgötürənlə əlaqələrin qurulması və ilkin İT bilikləri üzrə təlimlər keçirlər.
Qadınların səlahiyyətlərinin artırılması				
Sabirabad və Salyan bölgələrində qadınların məşğulluğunun artırılması	BMT-nin İnkişaf Proqramı, Ailə, Qadın və Uşaq Problemləri üzrə Dövlət Komitəsi	Regionlarda yaşayan qadınların iqtisadi inkişafına və məşğulluğuna təkan verilməsi	2018-ci ilin noyabr ayından indiyədək	Qadınların uğur hekayələri və şəxsi inkişaf üzrə məlumatlarını əks etdirən xüsusi internet portalı yaradılmışdır. Portalda həmçinin bacarıqların təkmilləşdirilməsi üçün vebinarlar yerləşdirilmişdir. Bu portal vasitəsilə, qadınlar məşğulluq və biznes fəaliyyəti haqqında məlumat mübadiləsi həyata keçirə biləcəklər.

Hesabat ilində ölkədə ekosistemini startaplarını inkişaf etdirmək üçün biz INNOLAND İnkubasiya və Akselerasiya Mərkəzi ilə əməkdaşlıq müqaviləsi imzaladıq. Bir ildən az müddətdə, davamlı əməkdaşlıq nəticəsində biz gənc developerlər üçün uğurla bir sıra layihələr və müsabiqələr keçirdik və Demo Day kimi netvörkinq tədbirləri vasitəsilə onların biznesləri üçün potensial investorların tapılmasında köməklik göstərdik. İNNOLAND Mərkəzi ilə davam edən əməkdaşlıq çərçivəsində, biz yerli oyun tərtibatçıları üçün dünyanın müxtəlif fiziki bölgələrində təşkil olunan oyunların yazılması üzrə ən iri beynəlxalq hakaton olan Global Game Jam® (GGJ) tədbirini təşkil etdik. İnanırıq ki, bu təşəbbüs ölkəmizdəki sahibkarlar üçün güclü dəstək sisteminin yaradılması üçün çox vacibdir və onların uğuru üçün vacib mühiti yaratmaq məqsədilə təşəbbüsü davam etdirəcəyik.

İrimiqyaslı mədəniyyət layihələrini dəstəkləməklə biz daim cəmiyyətimizin mədəni inkişafına töhfə verməyə çalışırıq. Bu cür layihələrdən biri Yarat Müasir İncəsənət Məkanı ilə tərəfdaşlığımız çərçivəsində keçirilmiş M.A.P. Beynəlxalq Teatr Festivalıdır. İlk dəfə M.A.P. (Music, Art, Performances) festivalı 2017-ci ildə keçirilmişdir. Dünyanın hər yerindən sənətçi və ifaçıları bir araya gətirən festival cəmiyyətimizin mədəni həyatında ənənəvi bir tədbirə çevrilmişdir.

Fasiləsiz olaraq ölkədəki mədəniyyət və idman tədbirlərini dəstəkləmək üçün daha çox imkanlar axtarırıq, buna görə hesabat ilində Formula 1 Azərbaycan Qran Prisinin ilk rəsmi dəstəkçisi, para cüdo idman növü üzrə Qran-Pri 2019 yarışlarının rəsmi tərəfdaşı olduq və Bakıda keçirilən Frankofoniya Həftəsinin bağlanış mərasiminə dəstək göstərdik.

Cədvəl 20. Bakcell-in son üç il ərzində sosial investisiyaları

	2017	2018	2019
Cəmi sosial investisiyalar, manatla	31,007	108,637	133,748
Məhsul və ya xidmət ianələri, manatla	30,000	40,000	68,000

Fəxrlə söyləyirik ki, korporativ sosial məsuliyyət sahəsində davamlı səylərimiz ölkə miqyasında tanınır. Belə ki, hesabat ili ərzində biz ardıcıl ikinci dəfə İqtisadiyyat Nazirliyinin təqdim etdiyi Milli KSM Mükafatını qazandıq.

Sahibkarlıq, gənclərin cəlb edilməsi, inklüzivlik və qadınlar üçün imkanların artırılması diqqət mərkəzindədir, çünki Bakcell Qrup olaraq inanırıq ki, bizim vəzifəmiz ehtiyaclarından asılı olmayaraq hər kəsin cəmiyyətə cəlb edilməsini və infrastruktura daxil edilməsini təmin etməkdir. Hər kəsin inkişaf etmək və uğur qazanmaq üçün bərabər imkanları olduğu ədalətli cəmiyyətə inanırıq və qarşıdan gələn illərdə də bu səylərimizi davam etdirəcəyik.

Təhsil

GRI 413-1

Uzaqgörən bir məlumat və telekommunikasiya şirkəti olaraq biz hesab edirik ki, təhsil Azərbaycandakı cəmiyyətin dayanıqlı və mütərəqqi inkişafı üçün uzunmüddətli təməlin əsas komponentidir. Regiondakı təlim və tədris fəaliyyətinin dəstəklənməsi prioritet istiqamətlərimizdən biridir. Buna görə də biz gənclərin bilik əldə etmək marağını artıraraq onların potensialının reallaşdırılmasına dəstək göstəririk.

Bu istiqamətdə aparılan işlərin bir nümunəsi kimi ölkənin hər yerindən olan uşaqların rəqəmsal bacarıqlarının inkişafına verdiyimiz böyük töhfəni göstərmək olar. 2019-cu ildə Qrup əsas məqsədi şagirdlərin şəxsi inkişafına stimul vermək, həyata fərqli baxış və dünyagörüşünün formalaşmasına təsir etmək, onların dərsə marağının artmasına şərait yaratmaq və məktəblilərə Nəsimi yaradıcılığını tanıtmaq olan "Təhsil avtobusu – Nəsimi" yay məktəbi layihəsinə start verdi. Mobil təhsil qovşağı Bakı-Qusar-Astara-Cocuq Mərcanlı-Qazax-Şamaxı-Bakı marşrutu üzrə səyahət etmişdir. Yay məktəbi çərçivəsində bu bölgələrdəki məktəblərin akademik göstəriciləri zəif və orta olan 200-ə yaxın şagirdi təlimçi və ekspertlər tərəfindən keçirilən fərdi-inkişaf təlimləri və intellektual yarışlarda iştirak etmişdir. Bundan əlavə, layihə ərzində iki min kilometrdən çox məsafə qət etmiş "Təhsil Avtobusu"nda yüksək sürətli internet bağlantısı da təmin edilmişdir. Təhsil Nazirliyi və digər tərəfdaşlarla birlikdə həyata keçirilən kampaniya yerli cəmiyyət tərəfindən müsbət qarşılanmışdır.

Bakcell şirkətinin həyata keçirdiyi KSM proqramı çərçivəsində hər il təhsil və sosial rifahın yaxşılaşdırılmasına töhfə verilir. Ucqar kəndlərdə yerləşən 700-ə qədər ümumtəhsil müəssisəsində internet və şəbəkə xidmətlərinə çıxışın təmin edilməsi, həmin müəssisələrin təmənnasız olaraq 3 il müddətində inzibati-idarəetmə məqsədləri üçün aylıq

internet trafiki və data kartla təmin edilməsi üçün biz Təhsil Nazirliyi və "AzEduNet" şirkəti ilə əməkdaşlıq memorandumu imzaladıq.

İnternet gənc nəslin inkişafında yalnız düzgün istifadə edildiyi təqdirdə mühüm rol oynayır. Seminar və təlimlərin köməyi ilə bilikləri artıraraq gənclərin onlayn mənfi təcrübələrdən qorunmasını vacib hesab edirik. Azərbaycan Respublikasının Təhsil Nazirliyinin dəstəyi ilə biz "Təhlükəsiz İnternet" layihəsi çərçivəsində Xəzər Universiteti, Dünya Məktəbi və Hədəf Liseyinin tələbələri və pedaqoji heyəti üçün maarifləndirici təlimlər keçirdik. Təlimlər ərzində uşaqlara internetin təhsil məqsədləri üçün istifadə edilməsi, zərərli məzmun barədə məlumat verilib və internetdən təhlükəsiz istifadəyə dair qaydalar izah olunub.

Bakcell həmçinin 4G şəbəkəsində təklif edilən "Təhlükəsiz İnternet" paketi vasitəsilə uşaqlar üçün təhlükəsiz internet brauzunqi təmin edir. Bu internet paketi və ENGİNET tərəfindən təklif edilən "İnternet Filtrasiya Xidməti"ndən istifadə etməklə Bakcell abunəçiləri uşaqların internetdən təhlükəsiz istifadəsini təmin etmək üçün data limitlərini aktivləşdirə və mütərəqqi valideyn nəzarətini tətbiq edə bilərlər.

Qloballaşmanın və xalis gəlirin artdığı bir şəraitdə istifadəçilərin davranışlarını və tələblərini başa düşmək çətin olur. Nəticə etibarilə şirkətlərin təklif etdiyi məhsul və xidmətlər də sürətlə dəyişir. Ardıcıl olaraq altı ildir ki, Bakcell jurnalistlər üçün keçirdiyimiz seminarlar silsiləsində jurnalistləri mobil telekommunikasiya sahəsinin əsasları, müasir texnologiyalar və innovasiyalar barədə maarifləndiririk. Bir çox aparıcı media qurumlarını təmsil edən 30-a yaxın jurnalistin qatıldığı layihə onların peşəkarlığının artırılmasına xidmət edən İKT həlləri sahəsindəki yenilikləri təqdim edilməsinə yönəldilmişdir. Qalaaltıda keçirilən interaktiv seminarlarda iştirak edən "Bakcell"in aparıcı ekspertləri "Mobil rabitənin əsasları", "Telekom sahəsində "Big data": Tətbiqlər və son tendensiyalar", "Mobil şəbəkənin inkişafı", "Tədbirlər və şəbəkənin hazırlığı", "Müştəri xidmətləri texnologiyaları", "Müştərilərlə əlaqələrin idarə edilməsi", "Loyallıq Proqramları" və "Əşyaların İnterneti" kimi mövzular əhatə edilmişdir.

Qrupun məqsədi təhsil yönümlü layihələrin sayını daha da artırmağı hədəfləyir və bu cür təkliflərin inkişafını dəstəkləyir. Bununla yanaşı, hesab edirik ki, Azərbaycanı texnoloji dəyişikliyin yeni dalğasına hazırlamaqla Bakcell Qrup millətin gələcəyinə mühüm töhfə verir.

Qadınlar üçün imkanların artırılması

GRI 405-1

Cəmiyyətin ədalət və bərabər hüquqlar əsasında qurulması dayanıqlı inkişafın müvəffəqiyyət rəhnidir. Gender bərabərliyinin təkmilləşdirilməsi daha geniş istedadlı işçilər dairəsini cəlb etmək imkanı və iqtisadi artım ilə nəticələnir ki, bu da rəqabətdə üstün olmağa köməklik edir. Onu da bilirik ki, sağlam, gender bərabərliyinə əsaslanan cəmiyyətləri olan şirkətlərin kapital üzrə daha yüksək gəlir əldə etmək ehtimalı təqribən 53%, yeni bazarlarda uğur qazanmaq ehtimalı isə 70% daha yüksəkdir.

Qadınlar üçün imkanların artırılması ayrı seçkiliyin aradan qaldırılması və gender balansının yaradılması üçün əsas vasitədir. Qadınları İKT sektoruna cəlb etmək üçün Qrup əhəmiyyətli səylər göstərir, bu da bütövlükdə sənayemiz üçün irəliyə doğru bir addım ola bilər. Fəaliyyət göstərdiyimiz bölgələrdə qadınların telekommunikasiya sahəsində rəhbər vəzifələr tutmalarını təşviq edirik.

Bakcell tərəfindən həyata keçirilən Azərbaycanın ilk və ən uzun müddətli korporativ sosial məsuliyyət proqramı Qadın Sahibkarlara Dəstək İctimai Birliyi tərəfindən təşkil edilən Milli KSM Mükafatının 2019-cu il üzrə qaliblərindən biri olub. BMT-nin İnkişaf Proqramı ilə əməkdaşlıq çərçivəsində Şirkətimizin təşəbbüsü ilə həyata keçirilmiş digər layihələrdən biri ölkənin kənd yerlərindəki qadınları şəbəkə və digər zəruri İKT vasitələri ilə təmin etməklə öz bizneslərini qurmaqda köməklik edir. Layihə çərçivəsində inkişaf

edən biznes sahələrində sahibkarları dəstəkləyən və onların həyat tərzini yaxşılaşdıran faydalı vebinarları əhatə edən xüsusi bir platforma yaradıldı.

Bakcell Qrup olaraq inanırıq ki, müxtəlifliyə və hərəkətə sadiqliyimiz potensial sosial və iqtisadi rifaha səbəb olacaqdır, bunun üçün isə səy göstərməyə dəyər. Xidmət etdiyimiz müştəriləri və fəaliyyət göstərdiyimiz daha geniş cəmiyyətləri əks etdirərək qadınlar üçün fərqlilik yaratmağa hazır olduğumuzu göstəririk.

Könüllülük fəaliyyəti

GRI 413-1

Biz sosial layihələrdə fəal iştirak edir və könüllüləri işimizə cəlb edirik. İnanırıq ki, sosial öhdəliyi təşviq etməklə biz işçilərimizə cəmiyyətin möhkəmlənməsinə dəyərli töhfələr vermək imkanını veririk.

Qrupumuz könüllülər tərəfindən təşkil edilən yerli ətraf mühitin qorunmasına yönəlmiş layihələri dəstəkləyir. Hər il, çimərlik mövsümünün başa çatmasından sonra, biz “Coca-Cola” və “PAŞA Bank” ilə əməkdaşlıq edərək, Buzovna çimərliyinin zibil və tullantılardan təmizlənməsinə yönəldilmiş genişmiqyaslı Xəzəri qoruyaq ekoloji aksiyanı keçiririk. Hər il müxtəlif şirkətləri, dövlət qurumları və təşkilatları təmsil edən yüzlərlə könüllülər tədbirdə iştirak edir. Keçirilmiş son aksiya çərçivəsində 700-dən çox insan sahilyanı ərazini üç tona yaxın tullantıdan təmizləmişdir. Tullantıların bir hissəsi emala, qalan hissəsi isə Balaxanı poliqonuna göndərilib.

Bakcell Qrup, xüsusi qayğıya ehtiyacı olan uşaqlara kömək edilməsi və bərabər hüquqlar və inklüziv təhsil imkanlarının təmin edilməsinə yönəlmiş xeyriyyə layihələrini də dəstəkləyir. Bu cür təşəbbüslərdən biri "ASAN Məktub" layihəsi ilə birlikdə keçirilmişdir. Həmin təşəbbüsün məqsədi leykemiyadan əziyyət çəkən 35 uşağa bayram sevincini bəxş etmək idi. Uşaqlarda bayram əhval-ruhiyyəsi yaratmaq üçün biz onlarla görüş keçirdik və hədiyyələr təqdim etdik. "ASAN Könüllüləri" ilə əməkdaşlıq çərçivəsində biz yeni tədris ilinin başlaması ilə əlaqədar olaraq həssas qruplara aid uşaqlar üçün Bilik Günü layihəsini həyata keçirdik. İşçilərimiz məktəblilərə çantalar və digər məktəb ləvazimatları hədiyyə edib. "ASAN Könüllüləri" ilə birgə keçirilən xeyriyyə layihələrin əsas məqsədi cəmiyyətdə sosial məsuliyyət və qayğı hissini daha da artırmaqdır.

İnsan hüquqlarının idarə edilməsi

GRI 412-1

Bakcell Qrupun düzlüyü insanların idarə edilməsi və onlara xidmətin göstərilməsində yüksək etika standartlarının tətbiq edilməsinə əsaslanır. Şirkətimiz dünyada yaxşı münasibətlər qurmaq və fərqli müştərilər və mədəniyyətlərlə uğurla işləmək öhdəliyinə sadiq qalır. İnanırıq ki, biznesin uğuru hörmət və insan hüquqlarının qorunması və təşviqi ilə əlaqəlidir. Bu yanaşmada əsas prinsiplərimiz iş cəmiyyətimizi dəstəkləmək və gücləndirmək, müştəri münasibətlərini dəyərləndirmək və maraqlı tərəfləri cəlb etməkdir.

İşçilərimizə liderlik səlahiyyətlərini vermək strategiyası bizim ən böyük sərvətimizdir, bu da biznesimizin dayanıqlı gələcəyini təmin edir. Hüquqların pozulması hallarının qarşısını yarandıqdan əvvəl almaq prinsipinə əməl edərək, biz biznesin qeyri-stabilliyi, ictimai tənqid, nüfuza zərər və işçilərin saxlanılması və işə qəbula dəyən zərərlərin yaranması ehtimalını azaldırıq. İş şəraitini gücləndirən ədalətli məşğulluq təcrübəsi və ayrı-seçkiliyə qarşı mübarizə kimi məsələlər üzrə siyasət və idarəetmə sistemləri vasitəsilə biz işçilərimizin hüquqlarını qoruyuruq.

Fəaliyyət göstərdiyimiz yerdən asılı olmayaraq işçilərimiz və müştərilərimiz üçün iş mühitini hörmət, düzgünlük və ədalət prinsiplərinə uyğun təşkil etməyə çalışırıq. 2020-ci ilin əvvəlində, ikinci rübün sonuna qədər tamamlanacaq və bütün işçilərimizə çatdırılacaq ilk İnsan Hüquqları Siyasətimizi hazırlamağa başladıq. Bundan əlavə, Şikayətlər mexanizmini tətbiq etməklə və şəffaf proses vasitəsilə anonim şikayətlərin mümkünlüyünə dair əminlik yaratmaqla işçilərimizi narahatlıq və şikayətləri bildirməyə çağırırıq. Hər hansı ciddi məsələ yarandıqda, Etika üzrə direktor həmin məsələni işçilərlə birbaşa müzakirə edir və hadisənin əsas səbəbini aradan qaldırmaq üçün səy göstərir. Əlavə müzakirələrə ehtiyac yarandıqda, məsələnin həll edilməsinə İntizam komitəsi cəlb edilir. İşə qəbulla bağlı yoxlamalar da hüquqların pozulması hallarının qarşısının alınmasında mühüm rol oynayır. Beləliklə, İnsan Resursları Departamentimiz qanunlara, qaydalara və sosial normalara ciddi riayət etməklə yeni risklərə ciddi reaksiya vermək üçün tədbirlər görür.

İnsan hüquqlarının təşviqi şirkətimizin hər bir fəaliyyət aspektində artıq uzun müddətdir ki, həyata keçirilsə də, bu istiqamətdə səylərimizi əsirgəmirik. İşçilərimiz və müştərilərimizlə məsləhətləşmə aparmaqla nöqsanları təhlil etməyə davam edirik və ən yaxşı gözləntilərimizi qarşılayacaq nəticələrə nail olmağı hədəfləyirik.

Son şərhlər

Dövrümüzün dayanıqlı inkişafla bağlı problemlərinə ən böyük təsir göstərmək baxımından əməkdaşlığın əhəmiyyəti olduqca böyükdür. Ortaq dəyərin yaradılması naminə güclər birləşdirilməlidir. Heç bir şirkət, təşkilat və ya hökumət mövcud problemləri təkbaşına həll edə bilməz, lakin texnologiya və bağlantı hər kəs üçün daha münasib dünyanın yaradılmasında getdikcə daha böyük rol oynayacaq.

Bilirik ki, ümumiyyətlə dayanıqlı inkişafa töhfə qısamüddətli hərəkət deyil, uzun müddət ərzində daimi səylər tələb edir. Məqsədimiz, "idarə etmək üçün ölçmək" prinsipə əməl edərək maliyyə və qeyri-maliyyə məlumatlarına dair hesabat standartlarının mənimsənilməsində əhəmiyyətli irəliləyiş əldə etməkdir. Bu xüsusilə dayanıqlı inkişaf məsələlərinə gəldikdə aktualdır. Anlayırıq ki, rabitə sənayesində mövcud olan güclü, möhkəm və qlobal bir tendensiyaya uyğun olaraq, qeyri-maliyyə məlumatlara diqqət və onların hesabatlarda açıqlanması şirkətimizin, sənayenin və bütövlükdə iqtisadiyyatın dayanıqlı inkişafı üçün getdikcə mühüm bir amilə çevrilir.

Bakcell Qrup kimi bir şirkətdən gözlənilən məlumatların keyfiyyəti və kəmiyyəti ilə bağlı tələblərə uyğunlaşmaqla yanaşı, bu hesabatın hazırlanması prosesi bizə il ərzində qarşılaşdığımız çətinlikləri əks etdirmək üçün daha geniş perspektivlərlə və bu çətinliklərə yanaşmamızı uyğunlaşdırmaq və təkmilləşdirmək imkanı ilə təmin edir. Əsasən bizdən asılı olmayan vəziyyətlərə görə bəzi öhdəliklərimizi yerinə yetirə bilməsək də, biz nikbinliyimizi saxlayır, dayanıqlı inkişaf istiqamətində səyahətimizi dayandırmır və dünyamızı daha yaxşı bir məkana çevirmək səylərimizi davam etdiririk.

COVID-19 ilə bağlı bəyanat

Hazırkı hesabatı dərc etdiyimiz tarixdə dünya COVID-19 pandemiyası ilə mübarizə aparmaqdadır, cari vəziyyət hər gün dəyişir. Bakcell Qrupun bu müddət ərzində əməliyyatların davam etdirilməsi və işimizə, işçilərimizə və müştərilərimizə təsirin minimuma endirilməsi istiqamətində atılan addımları barədə məlumat vermək bizim üçün vacibdir.

Fikirlərimiz virusdan təsirlənənlər və ümumi təhlükəsizliyimiz üçün özlərini təhlükəyə atan tibb işçiləri ilə qalır.

Komandamızın, ailələrin və daha geniş cəmiyyətlərin sağlamlığı və rifahı Bakcell Qrup üçün ən böyük əhəmiyyətə malikdir. Bu hədəfi rəhbər tutaraq biz cəmiyyətimizin rifahını qorumaqla yanaşı işçilərin də salamatlığını təmin etmək üçün qruplararası protokollar tətbiq etdik.

Bu cür görünməmiş bir vəziyyətdə bizim xalqımız, müştərilərimiz və cəmiyyətlərimizin qarşısında daşıdığımız öhdəliklər dəyişməz olaraq qalır. Bakcell Qrupun fəaliyyəti və xidmətləri normal qaydada davam edir – qüvvəmizi bizdən gözlənilən əməliyyat səviyyələrini təmin etməyə cəmləmişik və bütün ehtiyatlarımızı vəziyyətlə mübarizə aparmağa sərf etmək əzmindəyik.

Xüsusi karantin rejimi dövründə Azərbaycan vətəndaşlarına dəstək göstərmək məqsədilə “Bakcell” şirkəti tərəfindən həyata keçirilən tədbirlər:

- **Koronovirusla Mübarizəyə Dəstək Fonduna 1.5 milyon manatlıq ianə:** Azərbaycanda ən geniş Korporativ Sosial Məsuliyyət strategiyasına malik şirkətlərdən biri olan Bakcell Azərbaycan Respublikasının Prezidenti cənab İlham Əliyevin Fərmanı ilə yaradılmış Koronovirusla Mübarizəyə Dəstək Fonduna 1.5 milyon manat ianə edib.

- **Tibbi avadanlıq və vasitələrin gətirilməsi üçün iri həcmdə vəsait ayrılıb:** Süni tənəffüs aparatları, bədən hərarətini məsafədən ölçən xüsusi keçid-buraxılış avadanlıqları, eləcə də koronovirusa yoluxmanı yerindəcə müəyyən etməyə imkan verən 3000 ədəd ekspress-test əldə olunub. Bu avadanlıq və vasitələr Nazirlər Kabineti yanında operativ qərargah tərəfindən müəyyən edilən mərkəzlərə təqdim olunub.

- **Qaynar xəttə ödənişsiz zəng:** “TƏBİB”in 1542 qaynar xətt nömrəsinə zənglər də bütün Bakcell abunəçiləri üçün tamamilə ödənişdir.

- **Həkimlər və karantində olan insanlar üçün xüsusi kampaniya:** Bakcell əməkdaşları karantin mərkəzlərində çalışan tibbi heyətə təşəkkürünü, karantində olan insanlara isə dəstəyini ifadə etmək üçün açıqca vasitəsilə mesajlar göndərib. Karantin məntəqələrində çalışan tibb işçilərinə 100 AZN və karantində olan vətəndaşlarımıza isə 50 AZN məbləğində ödəmə kartları göndərilib.

- **Abunəçi və əməkdaşların təhlükəsizliyi - “evdeqal” tədbirləri:** Ölkədə karantin rejiminin elan olduğu ilk günlərdən Bakcell öz abunəçilərinin telefonlarının ekranlarında “evde qal” çağırışı yerləşdirib. Həmçinin, şirkət öz abunəçilərinə xüsusilə vacib olmadıqda, Müştəri Xidməti Mərkəzlərinə getmək əvəzinə “Mənim Bakcellim” tətbiqetməsindən istifadəni və ya 555 Əlaqə Mərkəzinə zəng etməyi tövsiyə edib. Bununla yanaşı, “Bakcell”in bütün xidmət mərkəzləri lazımi olan dezinfeksiya vasitələri ilə təchiz edilib.

- **Ölkə ərazisində onlayn satış və çatdırılma xidməti:** Karantin müddətində Bakcell nömrələrinin dublikatını və ya yeni SİM-kart əldə etmək istəyən vətəndaşlar onlayn xidmətdən istifadə edə bilərlər. Sifariş olunan SİM-kartlar Bakcell şirkətinin diler nümayəndələri tərəfindən müştərilərin ev və ya ofislərinə çatdırılır. Bakı və regionların mərkəzlərində çatdırılma tamamilə pulsuzdur. Qeyd edək ki, yeni xidmətdən Bakı, Gəncə, Sumqayıt, Qazax, Ağstafa, Tovuz, Şəmkir, Gədəbəy, Daşkəsən, Bərdə, Yevlax, Samux, Goranboy, Ağcabədi, İmişli, Şirvan, Sabirabad, Göyçay, Şamaxı, İsmayıllı, Ağsu, Şabran, Xaçmaz, Quba, Siyəzən, Qəbələ, Zaqatala, Şəki, Qax, Balakən, Mingəçevir, Ağdaş, Lənkəran, Biləsuvar, Salyan və Naxçıvan MR ərazisində istifadə etmək olar.

- **“Xüsusi Karantin Rejiminin Tətbiqi Zamanı İcazələrin Alınması və Monitorinqi Sistemi”nin texniki inteqrasiyasına dəstək:** Şirkət Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi və Daxili İşlər Nazirliyi tərəfindən yaradılan “Xüsusi Karantin Rejiminin Tətbiqi Zamanı İcazələrin Alınması və Monitorinqi Sistemi” vasitəsilə vətəndaş sorğularının tez bir zamanda cavablandırılması üçün pulsuz SMS icazəni təmin edib. Bu sistemin fəaliyyətə başlaması üçün texniki inteqrasiya tədbirləri qısa müddət ərzində həyata keçirilib. Xidmət işə başlayandan sonra isə Şirkət “Asan Xidmət”lə birlikdə hər gün sistemin monitorinqini aparır.

- **Binə qəsəbəsində yaşayan aztəminatlı ailələrə ərzaq yardımı:** Şirkət əməkdaşları Binədə yaşayan 650 aztəminatlı ailəyə baş çəkib və Bakcell adından yardım qutularını təqdim ediblər. Xəzər Rayon İcra Hakimiyyəti və Binə Bələdiyyəsinin təşkilati dəstəyi ilə və təqdim etdikləri siyahılara əsasən aksiya çərçivəsində Bakcell tərəfindən qəsəbədə yaşayan 650 ailəyə ərzaq yardımı göstərilib.

- **Bakcell abunəçiləri üçün pulsuz “e-Tabib”:** Şirkətin abunəçiləri bu mobil tətbiqin əsas funksionallığından pulsuz istifadə edə bilərlər. Bununla yanaşı, applikasiyada qeydiyyatdan keçən abunəçilərə 100 MB həcmində internet trafiki hədiyyə olunur.

- **“Covid-19”la mübarizə aparan həkimlərə dəstək:** Pandemiya xəstəxanalrında çalışan yüzlərlə tibb işçisinə Bakcell tərəfindən 3 ay boyunca 30 AZN balans hədiyyə olunub.

Hüquqi imtina

Bu illik dayanıqlı inkişaf üzrə hesabata mövcud planlar, hədəflər, gözləntilər və hesablamalar haqqında gələcək yönümlü bəyanatlar daxildir. Bu bəyanatlar hesabatın hazırlanması və dərc olunması tarixinədək mövcud olan məlumatlar əsasında tərtib olunmuşdur.

Bakcell Qrupun rəhbərliyi heç bir şəkildə bu gələcək yönümlü bəyanatların həyata keçirilməsinə zəmanət vermir. Bakcell Qrupun gələcək inkişafı və əldə olunan nəticələr, gələcək hadisələrin mövcud bəyanatlarda qeyd olunduğundan əhəmiyyətli dərəcədə fərqli bir şəkildə baş verməsinə gətirib çıxara biləcək bir sıra risk və qeyri-müəyyənliklərdən asılıdır. Bu amillərin bir çoxu Bakcell Qrupun nəzarətindən kənardır və bu səbəbdən mütləq dəqiqliklə proqnozlaşdırıla bilməz. Bu amillərin sırasına iqtisadi şərait və bazarda rəqabət, qanunvericilikdə dəyişikliklər, faiz dərəcəsi və xarici valyuta mübadiləsində dəyişikliklər, hüquqi münaqişə və istintaqlar və pul vəsaitlərinə çıxış kimi müxtəlif şərtlər daxildir.

Hesabat dövründən sonra baş vermiş müxtəlif hadisələr miqyas və əhəmiyyətliliyi nəzərə alınaraq hesabata daxil edilmişdir.

Bakcell Qrup bu illik dayanıqlı inkişaf hesabatının dərc olunmasından sonra baş verəcək hadisələrə əsasən hesabatdakı mövcud gələcək yönümlü bəyanatları dəyişmək və ya yeniləmək üzrə heç bir öhdəliyi üzərinə götürmür.

EY
Building a better working world

Ernst & Young Holdings (CIS) B.V.
Port Baku Towers Business Centre
South Tower, 9th floor,
153, Neftchilar Ave.
Baku, AZ1010, Azerbaijan
Tel: +994 (12) 490 70 20
Fax: +994 (12) 490 70 17
www.ey.com/az

Ernst & Yanq Holdinqs (SiAyEs) Bi.Vi.
Port Baku Tauers Biznes Mərkəzi
Cənub Qülləsi, 9-cu mərtəbə
Neftçilər prospekti, 153
Bakı, AZ1010, Azərbaycan
Tel: +994 (12) 490 70 20
Faks: +994 (12) 490 70 17

2019-cu il üzrə Bakcell MMC-nin Dayanıqlı İnkişaf haqqında Hesabatına dair Müstəqil Əminlik Bəyannaməsi

Bakcell MMC-nin rəhbərliyinə və maraqlı tərəflərinə

Mövzunun müəyyən edilməsi və təsviri

Bakcell MMC-nin (bundan sonra "Şirkət") razılığı ilə biz, 2019-cu il üzrə Bakcell MMC-nin Dayanıqlı İnkişaf haqqında Hesabatında (bundan sonra "Hesabat") açıqlanan seçilmiş qeyri-maliyyə göstəricilərinə dair (bundan sonra toplu olaraq "Göstəricilər") məhdud səviyyəli əminlik bəyannaməsi təqdim etdik, xüsusilə:

Əməliyyat göstəriciləri

- Şəbəkənin əhatə dairəsi
- Danışıqların kəsilməsi

Müştəriləri əhatə edən göstəricilər[1]

- Müştərilərin ümumi sayı[2]
- 2G/3G/4G müştərilərin sayı
- Qadın müştərilərin sayı
- Kişi müştərilərin sayı

İnsan resursları üzrə göstəricilər

- İşçilərin yaş qrupuna və cinsinə görə bölgüsü daxil olmaqla ümumi sayı
- İşə götürülmüş işçilərin ümumi sayı
- İşdən çıxarılmış işçilərin ümumi sayı

Cəmiyyətə qoyulmuş yatırımlar üzrə göstəricilər

- Cəmi sosial yatırımlar
- Məhsul və ya xidmət formasında ianələr

Satınalmalar üzrə göstəricilər

- Təchizatçıların ümumi sayı
- Yerli təchizatçıların ümumi sayı
- Yerli təchizatçılara sərf olunmuş büdcə xərclərinin faizlə göstəricisi

Göstəricilər Şirkətin rəhbərliyi tərəfindən müvafiq dayanıqlı inkişaf haqqında hesabatların hazırlanması prinsipləri və metodlarına əsaslanaraq seçilmiş və hazırlanmışdır.

Meyarların müəyyən edilməsi

Layihəmizin meyarları Hesabatlılıq üzrə Qlobal Təşəbbüsün dayanıqlı inkişaf sahəsində hesabatların hazırlanması standartları (bundan sonra "GRI Standartları") və Hesabatın "Hesabat haqqında" bölməsində göstərilmiş Şirkətin dayanıqlı inkişaf haqqında hesabatların hazırlanması prinsipləri olmuşdur. Əminlik layihəmizin məqsədini nəzərə alaraq bu meyarları müvafiq hesab edirik.

Rəhbərliyin məsuliyyəti

Şirkətin rəhbərliyi Hesabatın və bu Hesabatda açıqlanan məlumatların GRI Standartlarına, eləcə də Şirkətin dayanıqlı inkişaf haqqında hesabatların hazırlanması prinsiplərinə uyğun hazırlanmasına görə məsuliyyət daşıyır. Bu məsuliyyətə əhəmiyyətli təhriflər olmayan dayanıqlı inkişaf haqqında hesabatın hazırlanması üçün müvafiq daxili nəzarətin təşkil edilməsi, tətbiqi və saxlanılması; münasib hesabat prinsiplərinin seçilməsi və tətbiqi; mövcud şəraitə uyğun olan ölçmə metodları və qiymətləndirmələrinin istifadə edilməsi daxildir.

Bizim məsuliyyətimiz

Bizim məsuliyyətimiz göstəricilərin bütün əhəmiyyətli aspektlər baxımından ədalətli şəkildə təqdim edildiyi qənaətini müstəqil şəkildə ifadə etməkdir.

Biz 1 saylı Beynəlxalq Keyfiyyətə Nəzarət Standartını tətbiq edirik və müvafiq olaraq etik tələblərə, peşə standartlarına və tətbiq olunan qanuni və tənzimləyici tələblərə uyğunluqla bağlı sənədləşdirilmiş siyasət və prosedurlar daxil olmaqla hərtərəfli keyfiyyətə nəzarət sistemini tətbiq edirik.

Biz, dürüstlük, obyektivlik, peşəkar səriştə və lazımi diqqət, məxfilik və peşə davranışının təməl prinsipləri üzərində qurulmuş, Mühasiblər üçün Beynəlxalq Etika Standartları Şurası tərəfindən qəbul edlmiş Peşəkar Mühasiblərin Etika Məcəlləsinin müstəqilliklə bağlı olan və digər etik tələblərinə əməl etdik.

Yerinə yetirilmiş işin xülasəsi

Tapşırığımız Beynəlxalq Mühasiblər Federasiyası (IFAC) tərəfindən qəbul edilmiş Təsdiqləmə Tapşırıqları üzrə Beynəlxalq Standart (ISAE) 3000, *Tarixi Maliyyə Məlumatlarının Auditi və Təhlilindən başqa Təsdiqləmə Tapşırıqlarına* uyğun olaraq həyata keçirilmiş və müvafiq olaraq aşağıdakı prosedurları əhatə etmişdir:

- Şirkətin dayanıqlı inkişaf sahəsində siyasəti, fəaliyyəti, nəticələri və müvafiq hesabatları üçün məsuliyyət daşıyan rəhbərliyinin nümayəndələri ilə müsahibələr,
- Şirkətin dayanıqlı inkişaf sahəsində prosedurları, fəaliyyəti, nəticələri və müvafiq hesabatları ilə əlaqəli əsas sənədlərin təhlili,
- Hesabatın Şirkətin seçilmiş beynəlxalq analoqlarının dayanıqlı inkişaf haqqında hesabatları ilə müqayisəli təhlili,
- 2019-cu ildə Şirkətin dayanıqlı inkişaf sahəsində siyasəti, fəaliyyəti, tədbirləri, və nəticələrinə dair seçilmiş korporativ və xarici nəşrlərin nəzərdən keçirilməsi,
- Dayanıqlı inkişaf məsələləri barədə hesabatların verilməsi üçün istifadə olunan hesabat prosesini nəzərdən keçirərək Göstəricilərə dair hesabat vermə prosesi və digər tapşırıq şəraitləri barədə anlayışın əldə edilməsi,
- 31 dekabr 2019-cu il tarixində başa çatan il üzrə seçilmiş Göstəricilərlə əlaqəli məlumat nümunələrinin nəzərdən keçirilməsi, bu məlumatların Hesabatda müvafiq qaydada əks etdirildiyinin qiymətləndirilməsi.

Hesab edirik ki, prosedurlarımız məhdud əminlik bəyannaməsini təqdim etmək üçün əsas yaradır. Sübutların toplanması prosedurları əsaslı əminlik layihələri ilə müqayisədə daha məhdududur və buna görə də əsaslı əminlik layihələrindən fərqli olaraq daha az əminlik əldə olunur.

Yekun

Həyata keçirdiyimiz prosedurlar və əldə etdiyimiz sübutlar nəticəsində, Göstəricilərin bütün əhəmiyyətli aspektlər baxımından ədalətli şəkildə təqdim olunmadığını hesab etməyə səbəb olan heç bir fakt qarşımıza çıxmamışdır.

Ernst & Young Holdings (CIS) B.V.

Bakı

24 sentyabr 2020-ci il

[1] Müştərilər ilə əlaqəli göstəricilər üçün təsdiqləmə yalnız 2019-cu il üçün əldə edilmişdir.

[2] Ümumi Müştəri sayına son 90 gün ərzində aktiv olan və ödənişsiz əlaqələrin şirkətin aktiv müştərisi sayılmasına gətirib çıxaran xidmətər də daxil olmaqla hər növ xidmətdən istifadə edən müştərilər də daxildir.

A member firm of Ernst & Young Global Limited

GRI Məzmun İndeksi

GRI 102-55

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – Təşkilatın profili	102-1. Təşkilatın adı	Açıqlanmışdır, s. 16	
	102-2. Əsas fəaliyyət, brendlər, məhsul və xidmətlər	Açıqlanmışdır, s. 16	
	102-3. Təşkilatın qərargahının yerləşdiyi ünvan	Açıqlanmışdır, s. 21	
	102-4. Əməliyyatların coğrafi ərazisi	Açıqlanmışdır, s. 21	
	102-5. Mülkiyyətin xüsusiyyəti və təşkilati-hüquqi forması	Açıqlanmışdır, s. 45	
	102-6. Xidmət göstərilən bazarlar	Açıqlanmışdır, s. 17	
	102-7. Təşkilatın miqyası	Açıqlanmışdır, s. 17	
	102-8. Əməkdaşlar və digər işçilər üzrə məlumat	Açıqlanmışdır, s. 60-63	
	102-9. Təşkilatın təchizat zənciri	Açıqlanmışdır, s. 26-27	
	102-10. Təşkilatda və təchizat zəncirində baş vermiş əhəmiyyətli dəyişikliklər	Açıqlanmışdır, s. 26-27	
	102-11. Təşkilatda "ehtiyatlı yanaşma" prinsipi	Açıqlanmışdır, s. 7	
	102-12. Xarici təşəbbüslər	Açıqlanmışdır, s. 18	
	102-13. Təşkilatın assosiasiyalarda üzvlüyü	Açıqlanmışdır, s. 20-21	
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – Strategiya	102-14. Yüksək vəzifəli qərar qəbul edən şəxsin bəyanatı	Açıqlanmışdır, s. 4	
	102-15. Əsas təsirlər, risklər və imkanların təsviri	Açıqlanmışdır, s. 49	
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – Etika və düzgünlük	102-16. Dəyərlər, prinsiplər, standartlar və davranış normaları	Açıqlanmışdır, s. 17; 45-48	
	102-17. Etika məsələləri ilə əlaqədar məsləhət və müraciət mexanizmləri	Açıqlanmışdır, s. 47-48	
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – İdarəetmə	102-18. İdarəetmə strukturu	Açıqlanmışdır, s. 45	
	102-19. Səlahiyyətlərin ötürülməsi	Açıqlanmışdır, s. 16	
	102-20 İqtisadi, ekoloji və sosial mövzular üzrə rəhbərlik səviyyəsində məsuliyyət	Açıqlanmışdır, s. 45-48	
	102-21. İqtisadi, ekoloji və sosial mövzulara dair maraqlı tərəflərə göstərilən məsləhət xidmətləri	Açıqlanmışdır, s. 45-48	
	102-22. Ali idarəetmə orqanının və komitələrin tərkibi	Açıqlanmışdır, s. 18	
	102-23. Ali idarəetmə orqanının sədri	Açıqlanmışdır, s. 45-46	
	102-24. Ali idarəetmə orqanının namizədliyi və seçilməsi	Açıqlanmışdır, s. 45	

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – İdarəetmə	102-25. Maraqların toqquşması	Açıqlanmışdır, s. 47	
	102-26. Məqsəd, dəyər və strategiyanın təyin olunmasında ali idarəetmə orqanının rolu	Açıqlanmışdır, s. 21-23	
	102-27. Ali idarəetmə orqanının kollektiv biliyi	Açıqlanmışdır, s. 45-46	
	102-28. Ali idarəetmə orqanının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi	Açıqlanmışdır, s. 45-46	
	102-29. İqtisadi, ekoloji və sosial təsirlərin müəyyənləşdirilməsi və idarə olunması	Açıqlanmışdır, s. 7	
	102-30. Risklərin idarə olunması prosesinin effektivliyi	Açıqlanmışdır, s. 49	
	102-31. İqtisadi, ekoloji və sosial mövzuların təkrar gözdən keçirilməsi	Açıqlanmışdır, s. 7	
	102-32. Ali idarəetmə orqanının dayanıqlı inkişaf hesabatında rolu	Açıqlanmışdır, s. 45-46	
	102-33. Vacib məsələlər haqqında ali idarəetmə orqanının məlumatlandırılması	Açıqlanmışdır, s. 7	
	102-34. Vacib məsələlərin təbiəti və ümumi sayı	Açıqlanmışdır, s. 7-8	
	102-35. Mükafatlandırma siyasəti	Açıqlanmışdır, s. 60	
	102-36. Mükafatlandırmanı müəyyən edən proses	Açıqlanmışdır, s. 60	
	102-37. Mükafatlandırmada maraqlı tərəflərin iştirakı	Açıqlanmışdır, s. 60	
	102-38. İllik kompensasiya nisbəti	Açıqlanmışdır, s. 47	
	102-39. İllik kompensasiya nisbətində faiz artımı	Açıqlanmışdır, s. 47	
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – Maraqlı tərəflərlə münasibətlər	102-40. Maraqlı tərəf qruplarının siyahısı	Açıqlanmışdır, s. 18	
	102-41. Kollektiv əmək müqavilələri	Açıqlanmamışdır	Bakcell Qrupda kollektiv əmək müqavilələri mövcud deyil
	102-42. Maraqlı tərəflərin müəyyən edilməsi və seçilməsi	Açıqlanmışdır, s. 18	
	102-43. Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsinə yanaşma	Açıqlanmışdır, s. 18	
	102-44. Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi nəticəsində yaranmış əsas mövzular və məsələlər	Açıqlanmışdır, s. 8	
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – Hesabatlılıq təcrübəsi	102-45. Konsolidasiya edilmiş maliyyə hesabatlarına daxil olan müəssisələr	Açıqlanmışdır, s. 21	
	102-46. Hesabatın məzmununun və mövzuların müəyyənləşdirilməsi	Açıqlanmışdır, s. 8	
	102-47. Əhəmiyyətli mövzuların siyahısı	Açıqlanmışdır, s. 8	
	102-48. Məlumatların dəyişdirilməsi	Açıqlanmışdır, s. 7	
	102-49. Hesabatlılıq üzrə baş vermiş dəyişikliklər	Açıqlanmışdır, s. 7	
	102-50. Hesabat dövrü	Açıqlanmışdır, s. 8	
	102-51. Ən son hesabatın tarixi		

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – Hesabatlılıq təcrübəsi	102-52. Hesabatın dərc olunma tezliyi	Açıqlanmışdır, s. 8	
	102-53. Hesabat və hesabatın məzmunu ilə bağlı yaranmış suallar üçün əlaqə vasitəsi	Açıqlanmışdır, s. 10	
	102-54. Hesabatın GRI standartlarına uyğun olaraq hazırlanması iddiası	Açıqlanmamışdır	Bu hesabat GRI standartlarına uyğun olaraq hazırlanmamışdır, lakin standartlar istinad olaraq götürülmüşdür
	102-55. GRI məzmun indeksi	Açıqlanmışdır, s. 78	
	102-56. Müstəqil audit	Açıqlanmışdır, s. 77	
GRI 103: İdarəetməyə yanaşma	103-1. Əhəmiyyətli mövzular və onların hüdudlarının izahı	Açıqlanmışdır, s. 8-10	
	103-2. İdarəetməyə yanaşma və onun komponentləri	Açıqlanmışdır, s. 16	
	103-3. İdarəetməyə yanaşmanın qiymətləndirilməsi	Açıqlanmışdır, s. 16	
GRI 201: İqtisadi fəaliyyət	201-1. Əldə edilmiş birbaşa iqtisadi dəyər və onun paylaşdırılması	Açıqlanmışdır s. 50	
	201-2. İqlim dəyişikliyi ilə əlaqədar maliyyə nəticələri, risklər və imkanlar	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	201-3. Müəyyən edilmiş imtiyazlar planı üzrə öhdəliklər və digər pensiya planları	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	201-4. Dövlətdən alınan maliyyə yardımı	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 202: Bazarda mövcudluq	202-1. Yerli minimal əmək haqqı ilə müqayisədə cinslər üzrə standart əmək haqqı	Açıqlanmışdır, s. 47	
	202-2. Yerli əhalidən olan rəhbərliyin payı	Açıqlanmamışdır	
GRI 203: Dolayı iqtisadi təsirlər	203-1. İnfrastruktur sərmayələri və dəstəklənən xidmətlər	Açıqlanmışdır, s. 25-26	
	203-2. Əhəmiyyətli dolayı iqtisadi təsirlər	Açıqlanmışdır, s. 25-26	
GRI 204: Satınalma təcrübələri	204-1. Yerli təchizatçılara xərclənən vəsaitlərin ümumi büdcəyə nisbəti	Açıqlanmışdır, s. 26	
GRI 205: Antikorrupsiya	205-1. Korrupsiya riski üzrə qiymətləndirilmiş əməliyyatlar	Açıqlanmışdır, s. 47-48	
	205-2. Anti-korrupsiya siyasəti və prosedurları üzrə keçirilmiş təlim və kommunikasiya	Açıqlanmışdır, s. 47-48	
	205-3. Qeydə alınmış korrupsiya halları və bu halların qarşısını almaq üçün həyata keçirilmiş tədbirlər	Açıqlanmışdır, s. 48	
GRI 206: Antirəqabət davranışı	206-1. Sağlam olmayan rəqabət davranışları, etimadsızlıq və monopoliya təcrübələri üzrə hüquqi tədbirlər	Açıqlanmamışdır	Hesabat dövründə belə hadisə baş verməmişdir
GRI 301: Materiallar	301-1. İstifadə olunan materiallar, həcm və ya çəki ilə	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	301-2. Təkrar istifadə olunan materiallar	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	301-3. Geri toplanılmış məhsullar və qablaşdırma materialları	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 302: Enerji	302-1. Təşkilat üzrə enerji sərfiyyatı	Açıqlanmışdır, s. 53	
	302-2. Təşkilat xaricində enerji istehlakı	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	302-3. Enerji intensivliyi əmsalı	Açıqlanmışdır, s. 53	
	302-4. Enerji sərfiyyatının azaldılması	Açıqlanmışdır, s. 53	
	302-5. Satılmış məhsulların və xidmətlərin enerjiyə tələbatında azalma	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 303: Su	303-1. Mənbələrə görə alınan suyun ümumi miqdarı	Açıqlanmışdır, s. 54-55	
	303-2. Su mənbələrinin suyun istifadəsindən ciddi təsirə məruz qalması	Açıqlanmamışdır	Təsirə məruz qalmış su mənbələri aşkarlanmamışdır
	303-3. Yenidən emal olunmuş və təkrar-ardıcıl istifadə edilmiş su	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 304: Biomüxtəliflik	304-1. Qorunan ərazilər və yüksək biomüxtəliflik dəyəri olan ərazilərdə və ya bitişik ərazilərdə mövcud olan əməliyyat sahələri	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	304-2. Əməliyyatların, məhsulların və xidmətlərin biomüxtəlifliyə ciddi təsirlər	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	304-3. Qorunan və ya bərpa olunan ərazilər	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	304-4. Əməliyyat sahələrində Beynəlxalq Təbiəti Qoruma İttifaqının Qırmızı Siyahısına düşmüş növlərin mövcudluğu	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 305: Emissiyalar	305-1. İstixana effekti yaradan qazların (İEYQ) birbaşa emissiyası (Sahə 1)	Açıqlanmışdır, s. 52-54	
	305-2. İstixana effekti yaradan qazların (İEYQ) dolayı emissiyası (Sahə 2)	Açıqlanmışdır, s. 52-54	
	305-3. Digər istixana effekti yaradan qazların (İEYQ) dolayı emissiyası (Sahə 3)	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	305-4. İEYQ emissiyalarının intensivlik əmsalı	Açıqlanmışdır, s. 52-54	
	305-5. İEYQ emissiyalarında azalmalar	Açıqlanmışdır, s. 52-54	
	305-6. Ozon qatını məhv edən emissiyalar	Tətbiq olunmur	Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil
	305-7. NOx, SOx və digər əhəmiyyətli emissiyalar	Tətbiq olunmur	Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil
GRI 306: Tullantılar	306-1. Keyfiyyət və təyinatına görə əmələ gələn çirkab suların həcmi	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	306-2. Növünə və ləğv olunma metoduna görə tullantılar	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	306-3. Əhəmiyyətli dağılmalar	Tətbiq olunmur	Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil
	306-4. Təhlükəli tullantıların həcmi	Tətbiq olunmur	Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil
	306-5. Su axıdılması və ya dağıdılması nəticəsində təsirə məruz qalan su obyektləri	Tətbiq olunmur	Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil
GRI 307: Ətraf mühit üzrə uyğunluq	307-1. Ekoloji qanun və təlimatlarla uyğunsuzluq	Açıqlanmışdır, s. 52	

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 308: Təchizatçıların ətraf mühit üzrə qiymətləndirilməsi	308-1. Ekoloji meyarlar üzrə qiymətləndirilmiş yeni təchizatçılar	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	308-2. Təchizat zəncirində mənfi ekoloji təsirlər və görülən tədbirlər	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 401: Məşğulluq	401-1. Yeni işə götürülən işçilər və işçi dövriyyəsi	Açıqlanmışdır, s. 60-63	
	401-2. Müvəqqəti və yarım ştat işçilərə təklif olunmayan, lakin tam ştat işçilərə təqdim olunan əlavə ödəmələr, güzəştlər və imtiyazlar	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	401-3. Valideynlik məzuniyyəti	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 402: İşçi və rəhbər əlaqələri	402-1. Əməliyyat dəyişiklikləri ilə bağlı minimal bildiriş müddətləri	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 403: Əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlıq	403-1. Rəsmi işçi-rəhbər sağlamlıq və təhlükəsizlik komitələrində işçilərin təmsil olunması	Açıqlanmamışdır	Hal-hazırda Bakcell Qrupda bu cür komitələr mövcud deyil
	403-2. Zədə hadisələri və əmsalları, itirilmiş iş günləri, peşə xəstəlikləri, iş yerində olmama əmsalı və iş yerində ölüm hadisələri	Açıqlanmışdır, s. 64	
	403-3. Peşə ilə əlaqədar qəza və ya xəstəliyə tutulma ehtimalı yüksək olan işçilər	Açıqlanmışdır, s. 64	
	403-4. Həmkarlar İttifaqı ilə formal razılaşmalarda əhatə olunan sağlamlıq və təhlükəsizlik mövzuları	Açıqlanmamışdır	Hal-hazırda Bakcell Qrupda bu cür komitələr mövcud deyil
GRI 404: Təlim və təhsil	404-1. Bir əməkdaşın payına düşən illik təlim saatları	Açıqlanmışdır, s. 60	
	404-2. İşçi bacarıqlarının artırılması və keçid üzrə təlimlər	Açıqlanmışdır, s. 60	
	404-3. Müntəzəm fəaliyyət və karyera inkişafı üzrə gözdən keçirilmiş işçilərin faizi	Açıqlanmışdır, s. 60-63	
GRI 405: Müxtəliflik və bərabər imkanlar	405-1. İdarəetmə orqanlarının və işçilərin müxtəlifliyi	Açıqlanmışdır, s. 60	
	405-2. Başlanğıc əmək haqqı və mükafatlandırma üzrə qadınların kişilərə olan nisbəti	Açıqlanmışdır, s. 47	
GRI 406: Ayrı seçkiliyin olmaması	406-1. Ayrı-seçkilik hadisələri və onların qarşısını almaq üçün görülmüş tədbirlər	Açıqlanmışdır, s. 60	
GRI 407: Assosiasiya azadlığı və kollektiv müqavilələr	407-1. Fəaliyyət çərçivəsində assosiasiya azadlığını və kollektiv müqavilələrin istifadəsi haqqını risk altına salan əməliyyatlar və təchizatçılar	Açıqlanmamışdır	Bu cür əməliyyat və təchizatçılar aşkarlanmamışdır
GRI 408: Uşaq əməyi	408-1. Uşaq əməyinin istismarı üzrə yüksək riskli əməliyyatlar və təchizatçılar	Açıqlanmamışdır	Bu cür əməliyyat və təchizatçılar aşkarlanmamışdır
GRI 409: Məcburi əmək	409-1. Məcburi əməyin istismarı üzrə yüksək riskli əməliyyatlar və təchizatçılar	Açıqlanmamışdır	Bu cür əməliyyat və təchizatçılar aşkarlanmamışdır

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 410: Təhlükəsizlik təcrübələri	410-1. Təhlükəsizlik işçilərinin insan haqları üzrə siyasət və prosedurlar üzrə təlim keçməsi	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 411: Yerli xalqların hüquqları	411-1. Yerli xalqların hüquqlarının pozulması insidentləri	Fəaliyyətə uyğun deyil	
GRI 412: İnsan hüquqlarının qiymətləndirilməsi	412-1. İnsan hüquqlarının pozulması və təsirləri üzrə gözdən keçirilmiş və qiymətləndirilmiş əməliyyatlar	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	412-2. İnsan hüquqları siyasəti və prosedurları üzrə işçilərin təlimatlandırılması	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	412-3. İnsan hüquqlarına dair müddəaları əhatə edən və ya insan hüquqları üzrə baxışdan keçirilən əhəmiyyətli investisiya müqavilələri	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 413: Yerli cəmiyyətlər	413-1. Yerli cəmiyyətlərin cəlb olunması, təsirlərin qiymətləndirilməsi və inkişaf proqramları	Açıqlanmışdır, s. 66	
	413-2. Yerli cəmiyyətlərə mövcud və potensial əhəmiyyətli mənfi təsirlərin qiymətləndirilməsi	Açıqlanmamışdır	Bu cür əməliyyatlar aşkarlanmamışdır
GRI 414: Təchizatçıların sosial qiymətləndirilməsi	414-1. Sosial meyarlar üzrə qiymətləndirilmiş yeni təchizatçılar	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	414-2. Təchizat zəncirində mənfi sosial təsirlər və görülən tədbirlər	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 415: İctimai siyasət	415-1. Siyasi xarakterli ödənişlər və fəaliyyət		
GRI 416: Müştəri sağlamlığı və təhlükəsizliyi	416-1. Məhsul və xidmət kateqoriyalarının sağlamlıq və təhlükəsizlik təsirləri üzrə qiymətləndirilməsi	Açıqlanmışdır, s. 37	
	416-2. Məhsul və xidmətlərin sağlamlıq və təhlükəsizlik tələblərinə cavab verməməsi halları	Açıqlanmamışdır	Hesabat dövründə siyasi xarakterli ödənişlər olmamışdır
GRI 417: Marketinq və etiketləmə	417-1. Məhsul və xidmətlər üzrə məlumatlandırma və etiketləmə tələbləri	Açıqlanmışdır, s. 33-35	
	417-2. Məhsul və xidmətlər üzrə məlumatlandırma və etiketləmə tələbləri ilə uyğunsuzluq halları	Açıqlanmışdır, s. 33-35	
	417-3. Marketinq kommunikasiyalarında uyğunsuzluq halları	Açıqlanmışdır, s. 33-35	
GRI 418: Müştəri məxfiliyi	418-1. Müştəri konfidensiallığının pozulması və müştəri məlumatlarının itirilməsinə dair əsaslandırılmış şikayətlər	Açıqlanmışdır, s. 33-35	
GRI 419: Sosial və iqtisadı uyğunluq	419-1. Sosial və iqtisadi sahədə qanun və qaydalar ilə uyğunsuzluq halları	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq

Əlaqə məlumatları

Hesabatın məzmun və dəyərini təkmilləşdirmək bizim üçün önəmlidir, bu səbəbdən həm Hesabat üzrə, həm də ümumiliklə dayanıqlı inkişaf üzrə fəaliyyətimiz haqda şərhlərə hər zaman açığıq.

Hesabatın onlayn versiyası www.bakcell.com və www.azertelecom.az yerləşdirilmişdir.

İstənilən təklif və ya şərhləriniz üçün Hesabat üzrə məsul şəxs Süheyla Cəfərova ilə elektron ünvanı SuheylaJ@bakcell.com vasitəsilə əlaqə saxlaya bilərsiniz.

Bakcell Qrup