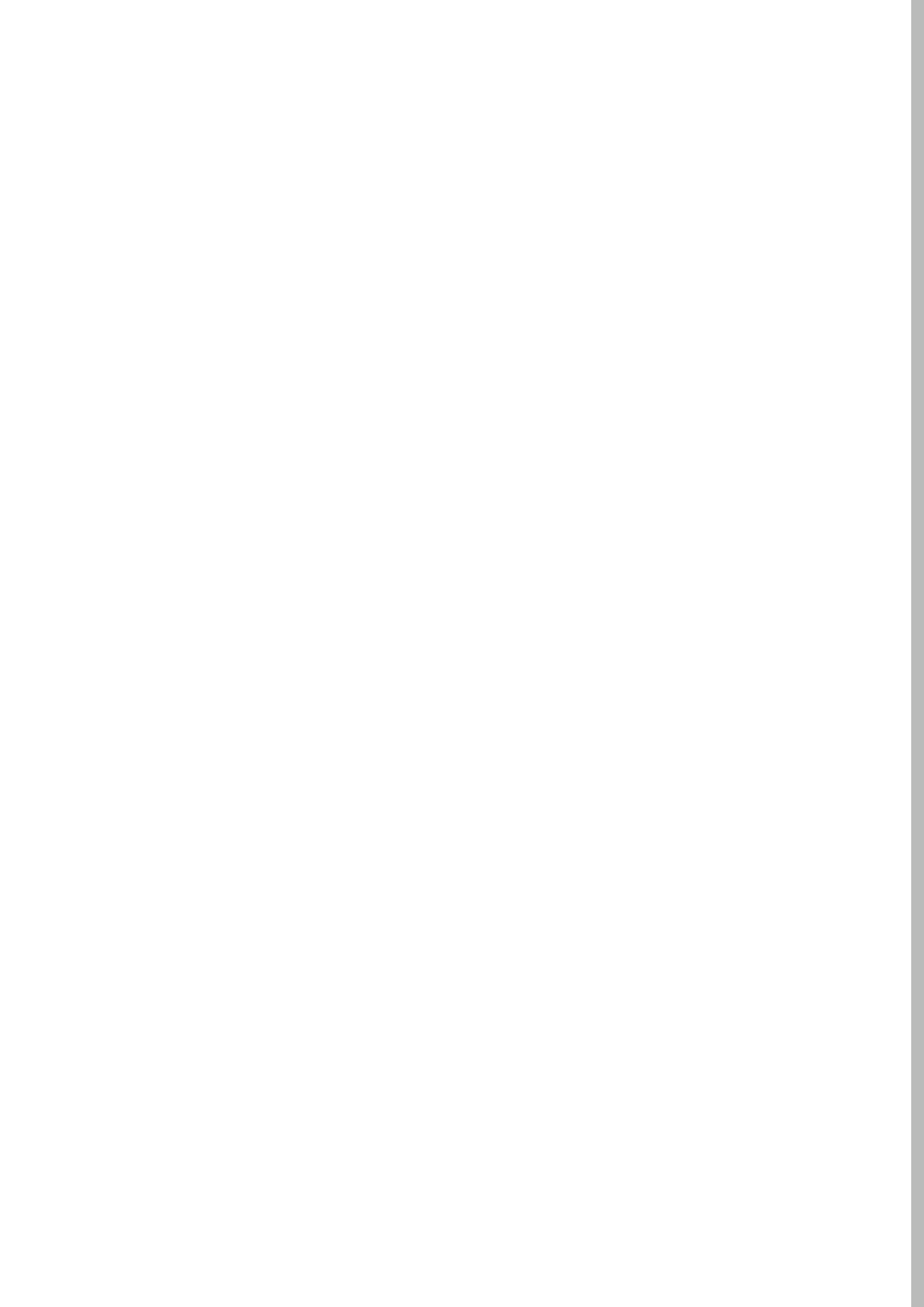


**İllik  
Dayanıqlı  
İnkişaf  
Hesabatı  
2020**





---

Korporativ məqsəd  
**16**

Uzunmüddətli biznes  
mükəmməlliyinə  
yanaşmamız  
**34**

---

Ortaq dəyərin  
yaradılması  
**64**

Məsuliyyətli təchizat  
zəncirinin idarə  
edilməsi  
**74**

---

Baş icraçı direktorun  
müraciəti  
**06**

Hesabat haqqında  
**10**

---

Məlumatların idarə  
edilməsində etikaya  
əsaslanan yanaşma  
**48**

Müsbət işgüzar  
mühitin qurulması  
**52**

---

Ətraf mühitə  
təsirimiz  
**80**

GRI İndeks cədvəli  
**90**

# Baş İcraçı Direktörün müraciəti





## Baş İcraçı Direktorun müraciəti

2020-ci il Bakcell Qrup üçün yeni perspektivlər yaranan uğurlar və çətinliklərlə yadda qalan olmuşdur. Davam edən COVID-19 pandemiyasından başlayaraq Azərbaycanın tarixi qələbə qazanmaqla ərazi bütövlüyünü bərpa etməsinə qədər qlobal və regional miqyaslı mühüm hadisələrin şahidi olduq. Bu çətin ildə xarici amillərə, o cümlədən pandemiya səbəbindən qapanma və məhdudiyətlər kimi maneələrə baxmayaraq insanların xeyrinə çalışmaq və dayanıqlı inkişaf istiqamətində irəliləmək amalımıza sadıq qaldıq.

Qürur hissi ilə biznes fəaliyyətimizin nəticələrini, 2020-ci ildə baş vermiş əsas hadisələr və üzləşdiyimiz çətinliklər barədə məlumatı ehtiva edən üçüncü Dayanıqlı inkişaf hesabatını təqdim edirik.

Hazırkı hesabatı dərc etdiyimiz tarixdə dünya hələ də COVID-19 pandemiyası ilə mübarizə aparsa da, bəzi müəssisələrdə və milli iqtisadiyyatlarda, o cümlədən də Azərbaycanda, müəyyən pandemiya sonrası canlanma müşahidə edilir. 2020-ci ildə yaşanan çətinliklər şəraitində müştərilərimiz, işçilərimiz və bütün maraqlı tərəflərimiz üçün aramsız xidmətin

göstərilməsinə xüsusi diqqət yetirdik və inanırıq ki, tam əzmkarlıqla işləməyə davam edən komandalımız şəbəkə nasazlıqlarına yol verməməyə müvəffəq olmuşdur.

Rəqəmsal və ağıllı texnologiyaların dünyanı yenidən formalaşdırdığı və məsafədən işin yeni normaya çevrildiyi bir dövrdə, biz dayanıqlı inkişafa əsaslanan iqtisadiyyat, ekologiya və cəmiyyətə töhfə vermək üçün tərəfdaşlarımızla işləməyə davam edirik. Əsas məqsədimiz digər sektorların rəqəmsallaşmasını sürətləndirmək və tam bağlantılı dünyanın yaradılması üçün istehlakçıların ehtiyaclarını qarşılamaqdır.

2020-ci ildə “həcmdən dəyəərə” yanaşmasını tətbiq edərək müştəri bazasının qorunmasına üstünlük verən strategiyamızı gücləndirdik və şəbəkəmizin etibarlılığı və əlçatanlığına investisiyalar qoymağa davam etdik. Müştərilərə xüsusi yanaşmanın köməyi ilə hesabat ilində bir çox fəaliyyət nəticələrimizi təkmilləşdirə bildik. Bundan əlavə, 2020-ci ildə müştəri məmnunluğu səviyyəsində və Xalis promoter indeksində (NPS)artım, müştəri itirmə əmsalında isə azalma müşahidə etdik.

Biz öz öhdəliklərimizi korporativ vətəndaş olaraq yerinə yetirir, sağlam və ahəngdar ekosistemin yaradılması istiqamətində müştərilər, işçilər, yerli cəmiyyətlər və sənaye tərəfdaşları ilə sıx əməkdaşlıq edirik. Fəaliyyətimizin təməlində maraqlı tərəflərin bizə göstərdikləri etimad dayanır, odur ki, biz hər zaman düzgünlük və ciddi işgüzar etika prinsiplərinə sadıq qalırıq. 2020-ci ildə, fəaliyyətimizin aparılmasına məsuliyyətli təcrübələri inteqrasiya etmək məqsədilə mövcud siyasətlərimizi yenilədik və Təchizatçılar üçün İşgüzar Davranış Kodeksindən tutmuş Müxtəliflik və İnküzivliyə qədər mövzuları əhatə edən yeni siyasətlər toplusunu hazırladıq.

2020-ci ildə, BMT-nin Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri (DİM) və ən yaxşı beynəlxalq təcrübəyə uyğun olaraq ümumi öhdəliklərimizi və dayanıqlı inkişafa yanaşmamızı təsvir edən ilk Dayanıqlı İnkişaf Siyasətimizi hazırladıq. Gələcək proqramlar, layihələr, məhsullar və xidmətlərimizin istiqamətini əhatə edən bu Siyasətdə Qrupun inkişaf yolları müəyyən edilir. Bu dəyişikliklər dayanıqlı inkişafın idarəedilməsinin



təkmilləşdirilməsi, idarəetmənin ən yüksək etik standartlara uyğunlaşdırılması və maraqlı tərəflərin göstərdiyi etimadın doğrultması üçün də əhəmiyyətli olmuşdur.

Hər zaman olduğu kimi, icmalara göstərdiyimiz təsir, həmçinin həssas sosial qruplara dəstək, iqlim dəyişikliyi ilə mübarizə və gənclərin inkişafının sürətləndirilməsi Qrupun diqqət mərkəzində saxlanılan əsas məsələlərdən olmuşdur. Mənfi ekoloji təsirin azaldılması və cəmiyyətə verdiyimiz müsbət töhfələrin artırılması işgüzar fəaliyyətimizin effektivlik meyarları kimi nəzərdə saxlanılır.

Qrupun enerji istehlakını daha səmərəli və dayanıqlı etmək məqsədilə baza stansiyalarımızda pilot layihəyə başladığımız, eyni zamanda digər texniki obyektlərimizdə aşağı enerji istehlakı modelinin tətbiqi üçün imkanları araşdırdıq.

Həmçinin, il ərzində vətən müharibəsi zamanı zərər çəkmiş yerli icmaları və pandemiya təsirlənən xüsusi qayğıya ehtiyacı olan qrupları dəstəkləmək üçün müxtəlif təşəbbüslər həyata keçirdik.

Bakcell Qrupa rəhbərlik etdiyim son iki il ərzində komandalarımızın nümunəvi fədakarlığı və əzmkar zəhmətinin şahidi olmuşam. 2020-ci ildə pandemiyanın yaratdığı yeni şəraitləri nəzərə alaraq işçilərimizin məsafədən iş modelinə keçməsinə asanlaşdırmaq üçün "FLEXcellence" layihəsini təqdim etdik. Müşahidə etdiyimiz müsbət nəticələri nəzərə alaraq, bu proqramın pandemiya sonrası dövrdə də tətbiq edilməsini planlaşdırırıq. "FLEXcellence" layihəsi tərəfdaşlarımızla ünsiyyətin məhdud olduğu dövrlərdə işçilərimizin cəlb olunmasını yüksək səviyyədə saxlamağa kömək etdi. Nəticədə, iş-həyat balansının yaxşılaşmasını, daha sıx komanda əməkdaşlığını və işçilərin məmnunluq səviyyəsinin yüksəlməsini müşahidə etdik.


İnanıram ki, 2020-ci ildə üzləşdiyimiz əlverişsiz şəraitlərə rəğmən əldə etdiyimiz təsirli nəticələr keyfiyyətli komanda işinin, düzgün idarəetmənin və Qrupda çalışan insanların peşəkarlığının göstəricisidir. Bütün çətinliklərə baxmayaraq, cəmiyyətdə müsbət təsirlərin artırılması hədəfinə sadıq qaldığımız üçün qürur duyuram. Bakcell Qrupun davamlı uğurunu təmin edən fədakar əməkdaşlarımızın hər birinə təşəkkür edirəm. Ötən il hər kəs üçün çətin olsa da, əldə etdiyimiz nailiyyətlər dayanıqlı inkişaf istiqamətində etdiyimiz addımların möhkəmliyini və effektivliyini bir daha sübut edir.

### **Rainer Ratgeber**

Bakcell Qrupun Baş İcraçı Direktoru

A hand holding a pen writing on a document with a red overlay. The document contains a table with columns for 'Share value' and 'Share value'. The text 'Hesabat haqqında' is overlaid in white.

**Hesabat haqqında**

- 
- A hand is pointing at a document that features a bar chart and a pie chart. The document is titled "Trade Pattern" and contains several lines of text. The background is a solid red color.
- 1.1 Hesabatın əhatə dairəsi
  - 1.2 Əhəmiyyətlik təhlili
  - 1.3 Hüquqi imtina
  - 1.4 Rəyiniz və təklifləriniz

# 1. Hesabat haqqında

## 1.1 Hesabatın əhatə dairəsi

Hazırkı hesabat Bakcell Qrupun üçüncü dayanıqlı inkişaf hesabatıdır. Hesabatda Bakcell və onun törəmə müəssisələrinin iqtisadi, sosial və ekoloji fəaliyyətləri təsvir edilir. Xüsusi qeyd edilmiş hallar istisna olmaqla, hazırkı Hesabat 1 yanvar 2020-ci il - 31 dekabr 2020-ci il tarixləri arasındakı dövrü əhatə edir və Bakcell, AzerTelecom və şirkətin ən böyük orta q xidmət təminatçısı olan Azerconnect haqqında məlumatları ehtiva edir. Digər müəssisələrin fəaliyyətlərinin kiçikmiqyaslı olması səbəbindən onlar Hesabatın əhatə dairəsi xaricindədir.

Hazırkı hesabat Qlobal Hesabat Təşəbbüsünün (GRI) "Əsas" hissəsinə istinadən hazırlanmışdır. Hesabatın əsas məqsədi, hesabatlılıq və şəffaflığı təmin etmək üçün fəaliyyətimizin iqtisadi, sosial və ekoloji təsirləri haqqında məlumatları maraqlı tərəflərə çatdırmaqdır. İllik Dayanıqlı inkişaf hesabatımız Azərbaycan və ingilis dillərində hazırlanıb və korporativ veb saytımızda ictimaiyyətə açıq şəkildə yerləşdirilib.

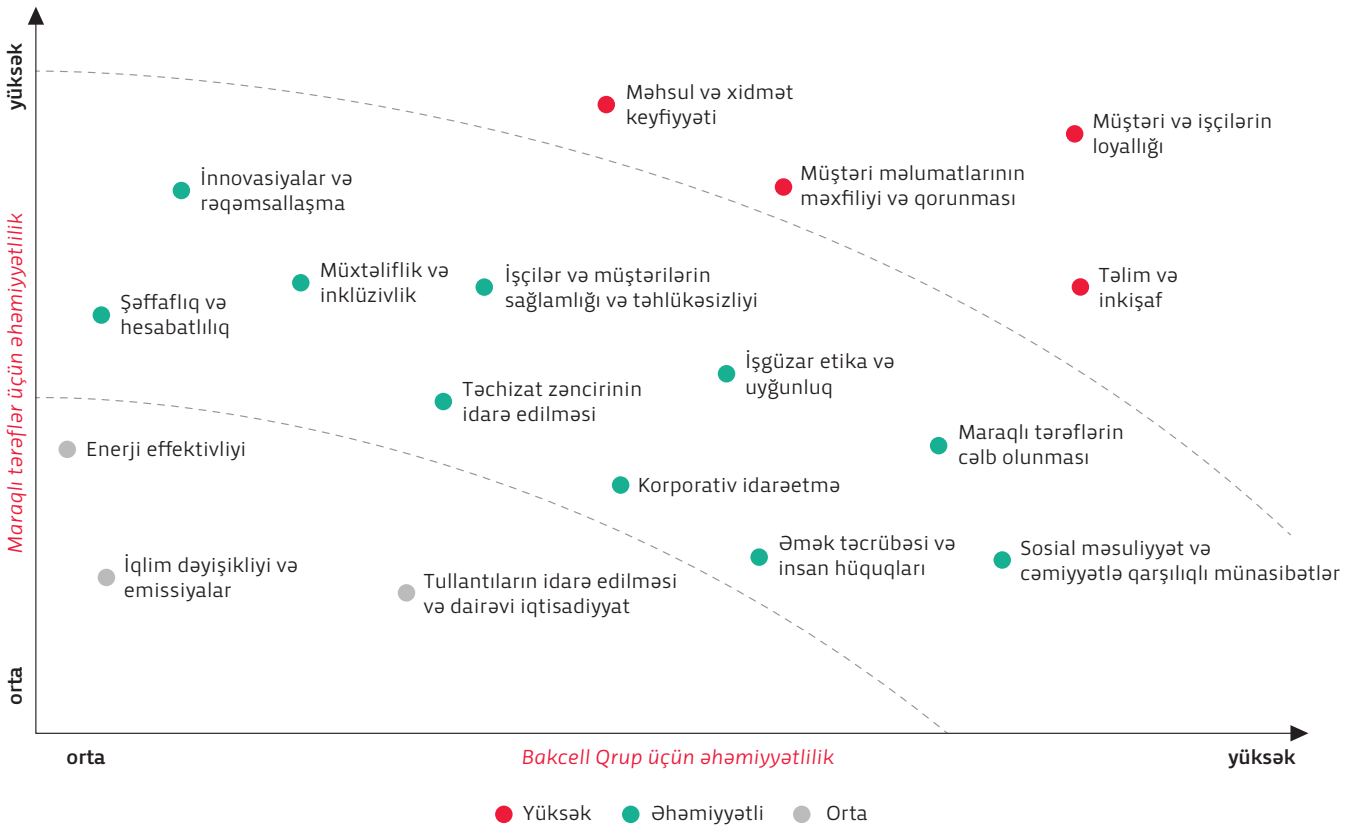
Hazırkı hesabatda təqdim edilən məlumatların dəqiqliyi, şəffaflığı və etibarlılığının təmin edilməsi məqsədilə 86-cı səhifədə təqdim edilən seçilmiş dayanıqlı inkişaf göstəriciləri üzrə müstəqil əminlik bəyannaməsinin alınması üçün müstəqil kənar auditor cəlb edilmişdir.

## 1.2 Əhəmiyyətlik təhlili





















Dayanıqlı inkişaf hesabatına daxil ediləcək məlumatları düzgün şəkildə müəyyən etmək üçün əhəmiyyətlik prinsipini tətbiq edirik. Əhəmiyyətlik matrisini hazırlamaq məqsədilə strategiya və baxış, risklər və imkanlar, maraqlı tərəflərin rəyləri, qanunvericiliklə müəyyən edilmiş tələblər, makro və mikro tendensiyalar, beynəlxalq dayanıqlı inkişaf prinsipləri və dəyərin yaradılması modelini əhatə edən amillər nəzərə alınmışdır. Hesabat, bütün maraqlı tərəflər üçün dəyərin itirilməsini ardıcıl şəkildə minimuma endirən, dayanıqlı inkişafa əsaslanan və işgüzar fəaliyyətimizə təsir edən problemlər, imkanlar və çətinliklərə xüsusi diqqət yetirir.


Ölkə və iqtisadiyyatımızın dayanıqlı inkişafını təşviq etmək məqsədilə, BMT tərəfindən irəli sürülən müvafiq Dayanıqlı İnkişaf Məqsədlərinə (DİM) töhfə vermək və maraqlı tərəflərimizə verdiyimiz dəyəri maksimum artırmaq üçün daim çalışırıq. DİM-lərlə bağlı fəaliyyət nəticələrimizi və nailiyyətlərimizi davamlı olaraq izləyir və əlavə inkişaf üçün potensial sahələri müəyyənlişdiririk.

Şəkil 01 Əhəmiyyətlik matrisi



Cədvəl 01 Əhəmiyyətli mövzular

Əhəmiyyətli mövzular	Müvafiq DİM	Əhatə dairəsi	2020-ci ildə həyata keçirilmiş təşəbbüslər
Məhsul və xidmət keyfiyyəti	  	Daha geniş cəmiyyət	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 3.4. Müştəri təcrübəsinin artırılması ilə bağlı öhdəliyimiz
Müştəri məlumatlarının məxfiliyi və qorunması	  	Daha geniş dəyər zənciri	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 4. Məlumatların idarə edilməsində etikaya əsaslanan yanaşma
Müştəri və işçilərin loyallığı	   	Daha geniş cəmiyyət	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 3.4 Müştəri təcrübəsinin artırılması ilə bağlı öhdəliyimiz və Bölmə 5.5 İşçilərin motivasiyası və məmnunluğu
Təlim və inkişaf	   	Daha geniş cəmiyyət	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 5.3 Təlim və inkişaf
İnnovasiyalar və rəqəmsallaşma	  	Daha geniş cəmiyyət	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 3.3 Rəqəmsallaşma və innovasiyalar
İşçilər və müştərilərin sağlamlığı və təhlükəsizliyi	  	Daha geniş cəmiyyət	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 5.6 İşçilərin sağlamlığı və təhlükəsizliyi

İşgüzar etika və uyğunluq		Daxili	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 2.5 Məsuliyyətli və etik biznesin idarə edilməsi
Şəffafıq və hesabatlılıq		Daha geniş dəyər zənciri	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 2.5 Məsuliyyətli və etik biznesin idarə edilməsi
Maraqlı tərəflərin cəlb olunması		Daha geniş cəmiyyət	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 6.1 Maraqlı tərəflərlə münasibətlər
Sosial məsuliyyət və cəmiyyətlə qarşılıqlı münasibətlər		Daha geniş cəmiyyət	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 6 Birgə dəyərin yaradılması
Təchizat zəncirinin idarə edilməsi		Daha geniş dəyər zənciri	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 7 Məsuliyyətli təchizat zəncirinin idarə edilməsi
Müxtəliflik və inklüzivlik		Daha geniş cəmiyyət	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 3.4.2 Əlçatanlıq və inklüzivlik və Bölmə 5.2 Bərabər hüquqlar Müxtəliflik və inklüzivlik
Korporativ idarəetmə		Daxili	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 2.4 Korporativ idarəetmə
İqlim dəyişikliyi və emissiyalar		Daha geniş dəyər zənciri	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 8.2 Enerji istehlakı İEQ emissiyaları
Əmək təcrübəsi və insan hüquqları		Daxili	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 2.5 Məsuliyyətli və etik biznesin idarə edilməsi
Tullantıların idarə edilməsi və dairəvi iqtisadiyyat		Daha geniş dəyər zənciri	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 8.4 Tullantıların idarə edilməsi
Enerji səmərəliliyi		Daxili	<b>Ətraflı məlumat üçün bax:</b> Bölmə 8.2 Enerji istehlakı İEQ emissiyaları



1 YOXSULLUĞA SON



8 LAYIQLI ƏMƏK VƏ İQTİSADI ARTIM



12 MƏSULİYYƏTLİ İSTEHLAK VƏ İSTEHSAL



2 YAXŞI SƏHIYYƏ VƏ RİFAH



9 SƏNAYE, İNNOVASIYA VƏ İNFRASTRUKTUR



13 İQLİM DƏYİŞİKLİYİNƏ QARŞI MÜBARİZƏ



3 KEYFİYYƏTLİ TƏHSİL



10 BƏRABƏRSİZLİYİN AZALDILMASI



16 SÜLH, ƏDALƏT VƏ SƏMƏRƏLİ İNSTİTUTLAR



4 GENDER BƏRABƏRLİYİ



11 DAYANIQLI ŞƏHƏRLƏR VƏ İCMALAR



17 MƏQSƏDLƏR ÜÇÜN TƏRƏFDAŞLIQ

## 1.3 Hüquqi imtina

Bakcell, bu hesabatda təqdim edilən gələcək yönümlü bəyanatların və proqnozların doğruluğunu yoxlamaq üçün əhəmiyyətli səylər göstərmişdir. Proqnozlar faktiki baş verməmiş, lakin gələcəkdə həyata keçirilməsi və ya baş verməsi gözlənilən hadisələrə aiddir. Bunlar, Bakcell-in baş rəhbərliyinin cari gözləntiləri və rəylərinə əsaslanan gələcək vəziyyətlə bağlı fikirlərini ifadə edir.

Proqnoz bəyanatlarla əlaqəli qeyri-müəyyənliklərdən irəli gələn müxtəlif məsələlərə aşağıdakılar daxil olmaqla, lakin bunlarla məhdudlaşmadan keçmiş, cari və gələcək dövrlərdə müvafiq hesabatların hazırlanması çərçivəsində dəyişikliklər və şərtlər, təbiiqlər və təcrübələr; məzənnə və faiz dərəcəsinə dəyişikliklər kimi yerli və beynəlxalq biznes və bazar şərtləri; yerli və beynəlxalq tənzimləmə və qanunvericilik mühitində dəyişikliklər; yerli və beynəlxalq əməliyyat, sosial, iqtisadi və siyasi risklərdə dəyişikliklər; cari və gələcək məhkəmə proseslərinin təsiri daxildir.

Bakcell Qrup cari hesabatda təqdim edilən proqnoz bəyanatlarının yenilənməsi, həmçinin hər hansı üçüncü tərəfin bu bəyanatlara istinad etməsi nəticəsində gəlirlər, mənfəətin itirilməsi və bununla bağlı itki və ya zərər də daxil olmaqla, lakin bunlarla məhdudlaşmayan hər hansı zərər və ya ziyana görə məsuliyyət daşımır.

Cari hesabat dövründə Qrupun daxili hesabat sisteminin davamlı olaraq təkmilləşdirilməsi səbəbindən aşağıda sadalanan seçilmiş göstəricilərin hesablanmasına yanaşma və metodologiya yenidən nəzərdən keçirilmişdir. Nəticədə, əvvəlki hesabat dövrləri üçün həmin açıqlamalar da dəyişmiş yanaşma/metodologiya əsasında yenidən hesablanmışdır:

- Baza transiver stansiyalarını (BTS) sayı
- Müştərilərin ümumi sayı
- 4G beynəlxalq rouminq xidməti olan ölkələrin sayı
- İşçi dövryyəsi əmsalı
- Yerli təchizatçıların payı
- Elektrik və yanacaq istehlakı
- İEYQ emissiyaları
- Su istehlakı


Hesabat boyunca oxucuları metodologiyaya və ya əhatə dairəsinə tətbiq olunan dəyişikliklər barəsində məlumatlandırmaq məqsədilə izahlı qeydlər təqdim edilmişdir.

## 1.4 Rəyiniz və təklifləriniz

Hesabatların hazırlanması prosesini təkmilləşdirə biləcək bütün tövsiyələrinizi və təkliflərinizi dəyərləndiririk. Bu səbəbdən maraqlı tərəflərin rəylərinə nəzər yetirir və həm Hesabat, həm də ümumiliklə dayanıqlı inkişaf üzrə fəaliyyətimiz haqqında rəylərinizi qəbul edirik. Təklif və fikirlərinizi [SuheyL@bakcell.com](mailto:SuheyL@bakcell.com) ünvanına göndərə bilərsiniz.

# Korporativ məqsəd



- 
- 2.1 Bakcell Qrup haqqında
  - 2.2 Qrup haqqında
  - 2.3 Dəyər zənciri
  - 2.4 Korporativ idarəetmə
  - 2.5 Biznesin məsuliyyətli və etik qaydada idarə edilməsi
  - 2.6 Risklər və biznesin fasiləsizliyi

## 2. Korporativ məqsəd

### 2.1 Bakcell Qrup haqqında

#### Missiya, məram və dəyərlərimiz

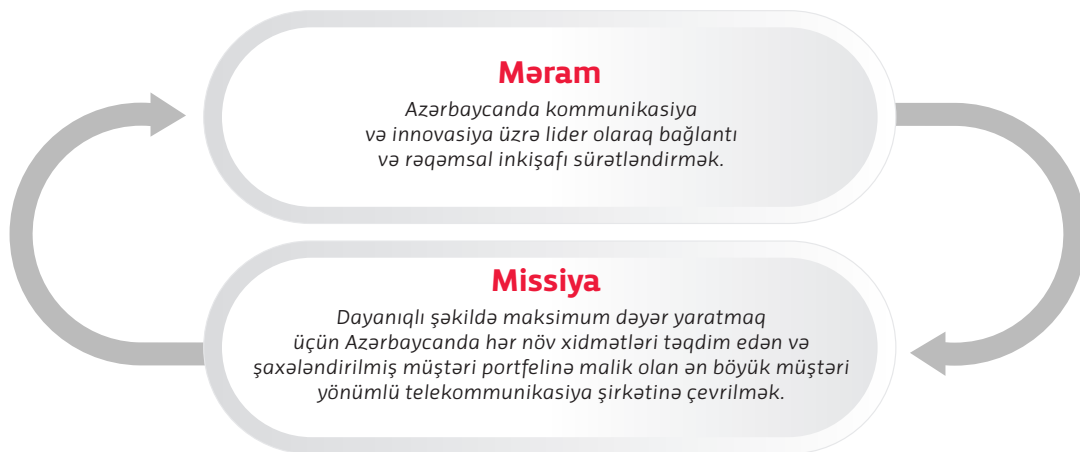
Bakcell Qrup milyonlarla insanlar və minlərlə müxtəlif miqyaslı təşkilatlar arasında bağlantı yaradan telekommunikasiya şirkətidir. Texnologiya və bağlantının gələcəkdə insanların həyatına müsbət təsir edəcəyi haqqında əminik. Əməliyyatlarımızın təsiri ilə bağlı məsuliyyət daşdığımızı anlayır və qəbul edir, fəaliyyət göstərdiyimiz mühit və icmalarda müsbət dəyişikliklərə təkan verməyi hədəfləyirik. Öz fəaliyyətimizlə sosial-iqtisadi inkişafı genişləndirən, hər kəsi əhatə edən və planetimizə zərər verməyən rəqəmsal cəmiyyətə töhfə vermək niyyətindəyik.

#### Niyyətlərimiz

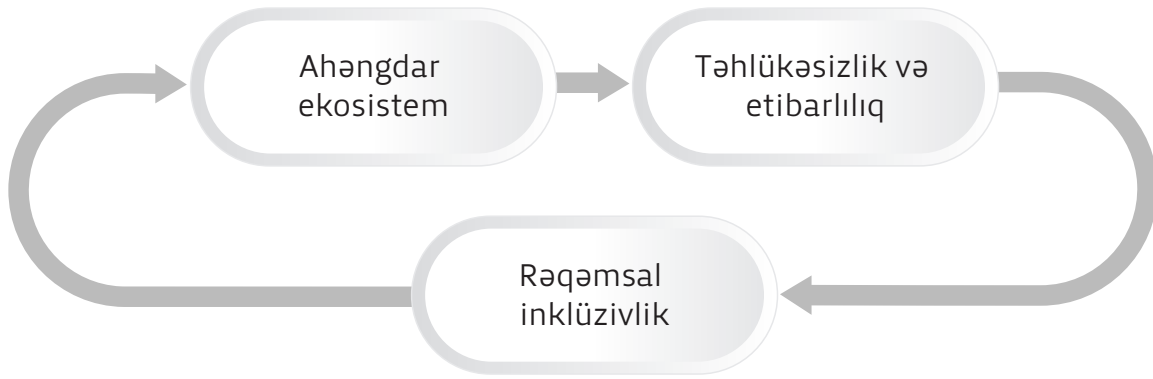
- Təklif etdiyimiz keyfiyyəti və dəyərləri əks etdirən müştəri məmnunluğunda lider olmaq
- Kadrları cəlb etməklə və saxlamaqla sektorumuzda ən seçilən işəgötürən olmaq
- Yeni məhsullara, xidmətlərə və insanlara investisiyalar etmək imkanı verən yüksək məhsuldarlıq sayəsində mənfəətliliyi artırmaq

Məram və missiyamızın yekun məqsədi hər kəsi istənilən yerdə və vaxtda əlçatan rəqəmsal həllər ilə təmin etməkdir.

**Şəkil 02** Bakcell Qrupun missiya və məramı



2019-cu və 2020-ci illərdə hazırlanmış strategiyamızın mərkəzində telekommunikasiya sektorundakı tendensiya və proqnozları əks etdirən çevik və dayanıqlı inkişafa əsaslanan transformasiya durur. 2020-ci ildə Bakcell Qrup BMT-nin Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri (DİM) və ən yaxşı beynəlxalq təcrübəyə uyğun olaraq ümumi öhdəlikləri və dayanıqlı inkişafa yanaşmanı təsvir edən ilk Dayanıqlı İnkişaf Siyasətini hazırladı. Daxili sənəd olan bu Siyasət, gələcək proqramlar, layihələr, məhsullar və xidmətlər üçün nümunə olmaqla Qrupun inkişaf istiqamətini müəyyən edir.

**Şəkil 03 Bakcell Qrupun strateji prioritetləri**

Strategiyamıza uyğun olaraq, görmək istədiyimiz dünyanı səciyyələndirən üç fundamental elementi müəyyən edirik. Bu elementlər cəmiyyətə nələr təklif etdiyimizi və telekommunikasiya sektoru və iqtisadiyyatın inkişafı üçün hansı şərtlərin tələb olunduğunu əks etdirir.

**Təhlükəsizlik və etibarlılıq**

Etibarlı əlaqələri və məlumatların mühafizəsini təmin edən təhlükəsizlik, müştəriləri qorumaq öhdəliyimizin əsasını təşkil edir. Kibertəhlükəsizlik və məlumatların məxfiliyinin qorunması bizim üçün prioritet məsələdir və biz bu istiqamətdə açıq və şəffaf qalırıq. Səriştə və təcrübələrimizi inkişaf etdirmək, möhkəmliyimizi artırmaq, etibarlı və keyfiyyətli məhsullar təklif etmək, sabit şəbəkə əməliyyatlarını və fəaliyyətin fasiləsizliyini dəstəkləmək üçün daim investisiyalar yatırırıq.

**Rəqəmsal inklüzivlik**

Hesab edirik ki, rəqəmsallaşma hər kəs üçün əlçatan imkanlar yaratmalıdır. Məqsədimiz cəmiyyətin həssas qruplarının rəqəmsal gələcəyə aparən yoldan kənar qalmamasını təmin etməkdir. İşgüzar fəaliyyət əsnasında mövcud çatışmazlıqları aradan qaldırmağa, müxtəlif icmaların cəmiyyətə bərabər və tam töhfə vermələrinə kömək etməyə çalışırıq. Rəqəmsal texnologiyalar ilə hər bir kəsi, evi və təşkilatı təmin etmək niyyətindəyik.

**Ahəngdar ekosistem**

Cəmiyyətə, iqtisadiyyata və ətraf mühitə əhəmiyyətli təsirləri olan rəqəmsal inklüzivliyin, təhlükəsizliyin və etibarlılığın birləşdiyi interfeysin qurulub saxlanmasını diqqət mərkəzində saxlayırıq. Yekun hədəfimiz - rəqəmsallaşma, qarşılıqlı əlaqə və istər işdə, istərsə də asudə vaxtda yeni əməkdaşlıq üsullarının köməyi ilə ciddi iqtisadi və ekoloji problemlərin həllinə yeni yanaşmalar tətbiq edərək iqtisadiyyatın əsas strukturlarını yenidən qurmaqdır.

Missiya və məramımız, məqsəd və strategiyamız, biznes modelimiz və məsuliyyətli korporativ vətəndaş kimi biznes davranışımız, atığımız hər addım və qəbul etdiyimiz hər bir qərar dörd dəyərə üzərində qurulur.

Şirkətimiz yeni bazarlara çıxdıqca, işə yeni kadrları qəbul etdikcə və yeni çətinliklərlə qarşılaşdıqca, işçilərimiz gündəlik qərar və hərəkətlərində məhz bu dəyərləri rəhbər tuturlar.



## Tərəfdaşlıqlar

Bakcell Qrup, müxtəlif sənaye və sektorlarda fəaliyyət göstərən dövlət və özəl təşkilatlarla uğurlu işgüzar tərəfdaşlıqlar qurur. Tərəfdaşlıq münasibətlərimiz təşəbbüslərimizi və təkəkkürümüzü təkmilləşdirən müxtəlif nəzər nöqtələri ilə təmin edir. Aşağıdakı cədvəldə ən vacib strateji tərəfdaşlarımız və bu tərəfdaşlıqdan əldə olunan nəticələr təqdim olunmuşdur.

Cədvəl 02

## Tərəfdaşlıqlar

Tərəfdaş	Təsvir	Tərəfdaşlığın nəticəsi
Azərbaycan Respublikasının Təhsil Nazirliyi/AzEduNet	Təhsil sisteminə cavabdeh hökumət orqanı	Tərəfdaşlığın əsas məqsədi ucqar kəndlərdə yerləşən 700-dək ümumi təhsil müəssisəsini internet və şəbəkə xidmətləri ilə təmin etməkdir.
ASAN	Dövlət qurumları tərəfindən vahid və əlaqələndirilmiş xidmətlərin göstərilməsini təmin edən Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi.	<p>Bakcell Qrup ASAN ilə aşağıdakı layihələr üzrə əməkdaşlıq edir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Xüsusi qayğıya ehtiyacı olan qruplara dəstək göstərmək üçün KSM layihələri;</li> <li>"Xüsusi Karantin Rejiminin Tətbiqi Zamanı İcazələrin Alınması və Monitorinqi Sistemi" vasitəsilə vətəndaş sorğularının tez bir zamanda cavablandırılması üçün pulsuz SMS icazə xidməti.</li> <li>Asan İmza (Mobil imza) xidmətlərinin dəstəklənməsi və s.</li> </ul>
Premium Bank	Azərbaycanın bank və maliyyə xidmətləri təminatçısı	Tərəflər arasında mövcud tərəfdaşlığı genişləndirmək məqsədilə birgə tədbirlərin təşkili, eyni zamanda müxtəlif sahələrdə birgə layihələrin həyata keçirilməsi.

<b>Microsoft</b>	Kompüter texnologiyaları və istehlak elektronikasi üzrə ixtisaslaşan ABŞ-ın transmilli texnologiya şirkəti	Tərəfdaşlıq Azertelecom-a Azure, Microsoft 365 və Microsoft Teams kimi İKT həllərini təqdim etməyə imkan verir.
<b>Alibaba Group</b>	Elektron ticarət və pərakəndə satış, internet və texnologiyalar sahələrində ixtisaslaşan Çinin transmilli texnologiya şirkəti	"Azerbaijan Digital Hub" layihəsi çərçivəsində bulud texnologiyaları sahəsində gələcək əməkdaşlıq
<b>ENGINEET</b>	İnternet xidmətləri təminatçısı	"Təhlükəsiz İnternet" layihəsinin həyata keçirilməsi, həmçinin uşaq və gənclərin internetdən təhlükəsiz istifadə etmələri üçün "İnternet Filtrasiya Xidməti"nin işlənilib hazırlanması
<b>TrendMicro</b>	Kiber təhlükəsizlik və müdafiə şirkəti	AzerTelecom kiber təhlükəsizlik məqsədləri üçün Azərbaycan Digital Hub layihəsi çərçivəsində əməkdaşlıq qurmuşdur.
<b>Symantec</b>	Kiber təhlükəsizlik üzrə proqram təminatı və xidmət şirkəti	AzerTelecom kiber təhlükəsizlik məqsədləri üçün Azərbaycan Digital Hub layihəsi çərçivəsində əməkdaşlıq qurmuşdur.
<b>ESET</b>	Antivirus və şəbəkə təhlükəsizliyi məhsulları təqdim edən internet təhlükəsizliyi şirkəti	AzerTelecom kiber təhlükəsizlik məqsədləri üçün Azərbaycan Digital Hub layihəsi çərçivəsində əməkdaşlıq qurmuşdur.
<b>Quest</b>	İT inzibatçılığı xidmətlərinin təminatçısı	AzerTelecom kiber təhlükəsizlik məqsədləri üçün Azərbaycan Digital Hub layihəsi çərçivəsində əməkdaşlıq qurmuşdur.
<b>One Identity</b>	Təşkilatlara təhlükəsizlik strategiyasını yaratmağa köməklik edən Quest Software	AzerTelecom kiber təhlükəsizlik məqsədləri üçün Azərbaycan Digital Hub layihəsi çərçivəsində əməkdaşlıq qurmuşdur.

Miqyasımız və təsirimiz müvafiq təcrübə sahələrində müsbət transformasiyaya təkan vermək imkanını yaradır. Təşkilatlarda üzvlük və birliklərdə iştirak "know-how", sektor təcrübələri və tendensiyaları haqqında bilikləri artırmaq, həmçinin siyasətlərin hazırlanmasında əməkdaşlıq etmək üçün vacib hesab olunur. 1997-ci ildən GSM Assosiasiyasının (GSMA) üzvüyük, müxtəlif regional forum və əməkdaşlıqlarda fəal iştirak edirik. Eyni zamanda Azərbaycanda Amerika Ticarət Palatası, Alman-Azərbaycan Ticarət Palatasının üzvüyük.

## 2.2 Qrup haqqında

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

### 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, 2.6 milyondan çox müştəriyə çeşidli yüksək keyfiyyətli müasir telekommunikasiya xidmətləri təqdim edir.

## 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 Azərbaycana İKT sahəsində ən uğurlu qlobal təcrübələri və optimal həlləri gətirməkdir. 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

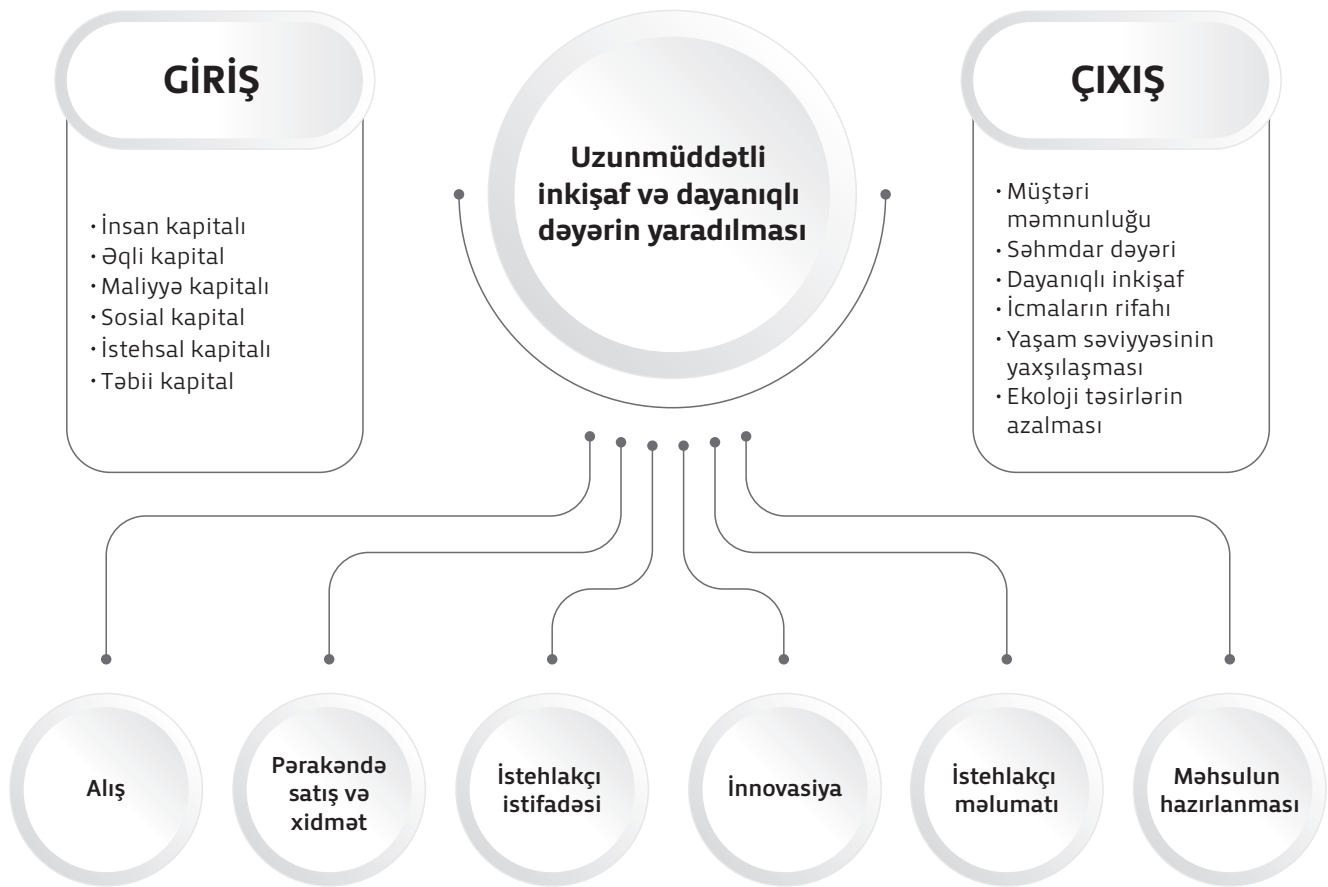
AzerTelecom Azərbaycanı qlobal internet şəbəkəsinə bağlayan baza internet şəbəkəsi təchizatçısıdır. 2008-ci ildə əsası qoyulmuş şirkət, ölkəni yüksək keyfiyyətli internet və digər telekommunikasiya xidmətləri ilə təmin edir. AzerTelecom dayanıqlı və şaxələndirilmiş yerli və beynəlxalq şəbəkəyə malikdir. 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 əlaqəlidir və dünyanın bütün əsas telekommunikasiya qovşaqları ilə bağlantı yaratmaq imkanına malikdir.

## 2.3 Dəyər zənciri

Bakcell Qrup olaraq anlayırıq ki, bağlantını genişləndirməklə iqtisadi fəaliyyətin sürətləndirilməsi və dayanıqlı artım və inkişafın təmin edilməsində mühüm rol oynayırıq. Korporativ məqsədimizə sadıqlığımız uzunmüddətli dəyər ilə qısamüddətli nəticələr arasında optimal balans yaradaraq strategiyamızı rəhbər tutmaqda və müvafiq qərarlar qəbul etməkdə bizə köməklik edir. Dəyər zəncirimizdə səmərəliliyi, keyfiyyəti və effektivlik göstəricilərini artıraraq maksimal dəyər yaratmaqla və biznes tərəfdaşlar, işçilər və maraqlı tərəflərlə məsuliyyətli şəkildə davranmaqla uzunmüddətli ortaqlıq dəyər yaratmağa çalışırıq.

Dəyər zənciri modeli biznesimiz, maraqlı tərəflərimiz və ümumilikdə cəmiyyət üçün ortaqlıq dəyərləri yaratmaq üçün giriş məlumatlarından necə istifadə etdiyimizi əks etdirir. Aşağıdakı qrafik, hər bir kapital növünün açıqlanmasını və hər bir istiqamət üzrə davamlı olaraq 'maliyyə qazancından üstün' yanaşmasının necə tətbiq etməyə çalışdığımızı əks etdirir. Bakcell Qrup qeyri-maliyyə məlumatlarını "ikinci dərəcəli" məlumat kimi qiymətləndirmir - biz anlayırıq ki, qeyri-maliyyə məlumatları dünyadakı rolumuzu daha dolğun və daha ətraflı əks etdirən və qərarlar qəbul etməyə kömək edən vacib idarəetmə alətidir. Bakcell Qrup olaraq inanırıq ki, uyğun qaydada toplanılan və istifadə edilən qeyri-maliyyə məlumatları digər hallarda qaranlıq qalan kommersiya imkanlarının işıqlandırılmasına kömək edir. Qürurluyuq ki, qeyri-maliyyə məlumatlarının açıqlanması hesabatlılıq təcrübəmizin ayrılmaz hissəsidir.

**Şəkil 05** Bakcell Qrupun dəyər zənciri



### Bakcell Qrupun Mükafatları\*

**2019-cu il** – Ookla ® tərəfindən verilmiş “Azərbaycanın Ən Sürətli Mobil Şəbəkəsi” mükafatı

**2019-cu il** – Azərbaycanda birinci “Milli KSM 2018” Mükafatı

**2019-cu il** – “Gənc sahibkarlara dəstək layihəsi” nominasiyasında “Ən uğurlu KSM layihəsi”

**2020-ci il** – Rəqəmsal İpək Yolu layihəsi, ABŞ-da keçirilən Qlobal Strateji İnfrastruktur Liderlik Forumunda Asiyanın beş ən yaxşı strateji infrastruktur layihələrindən biri seçilib.

**2020-ci il** – Azərbaycanda “Milli KSM 2019” Mükafatı

\*Son üç ildə alınmış mükafatlar təqdim edilir

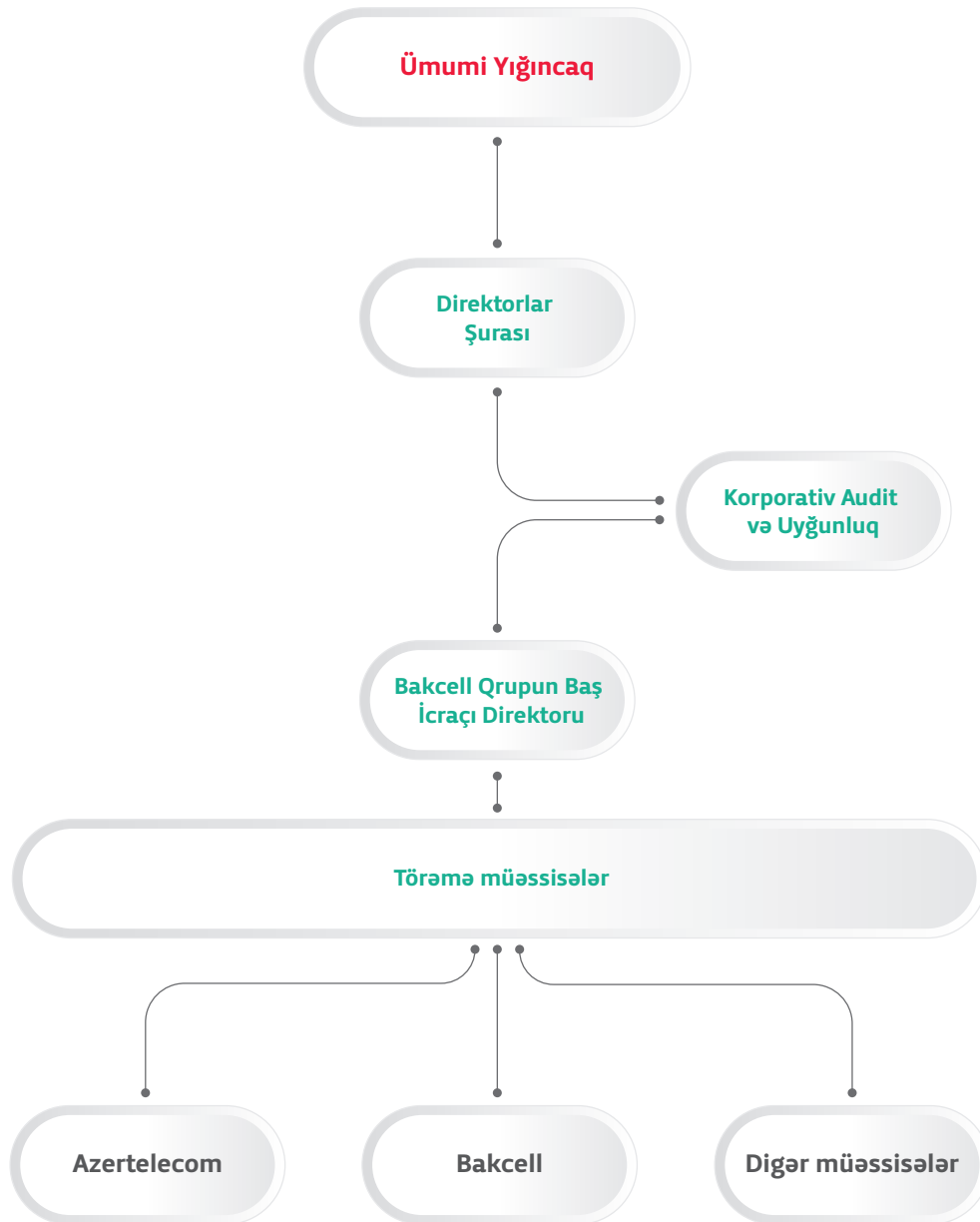
## 2.4 Korporativ idarəetmə

Dayanıqlı inkişafa üstünlük verməklə maliyyə sabitliyinə nail olmaq və rəqabət qabiliyyətini qorumaq olduqca çətinidir. Lakin qarşılaşdığımız çətinliklərdən asılı olmayaraq, atdığımız hər bir addımda dəyərlərimizi rəhbər tuturuq. Mürəkkəb daxili prosesləri idarə etmək və iş bölmələrimiz arasında sağlam və sistemli qarşılıqlı əlaqə qurmaq üçün korporativ idarəetmə strukturu tətbiq edilməlidir.

Bakcell Qrupun korporativ idarəetmə sistemi aparıcı beynəlxalq çərçivələr və standartlar əsasında qurulub. Korporativ idarəetmədə mükəmməliyyə nail olmaqla maraqlı tərəflər üçün dəyər yaratmağa və daha geniş icmalara töhfə verməyə çalışırıq. Məsuliyyət və etika prinsiplərini birləşdirərək uyğunsuzluq, fırıldaqçılıq və qanunsuz davranış risklərinin nəzarət altında saxlanılmasını və minimuma endirilməsini təmin edirik.

Hesabat dövrü ərzində korporativ idarəetmə strukturunda əhəmiyyətli dəyişikliklər edilməmişdir.

**Şəkil 06** Bakcell Qrupun təşkilati strukturu

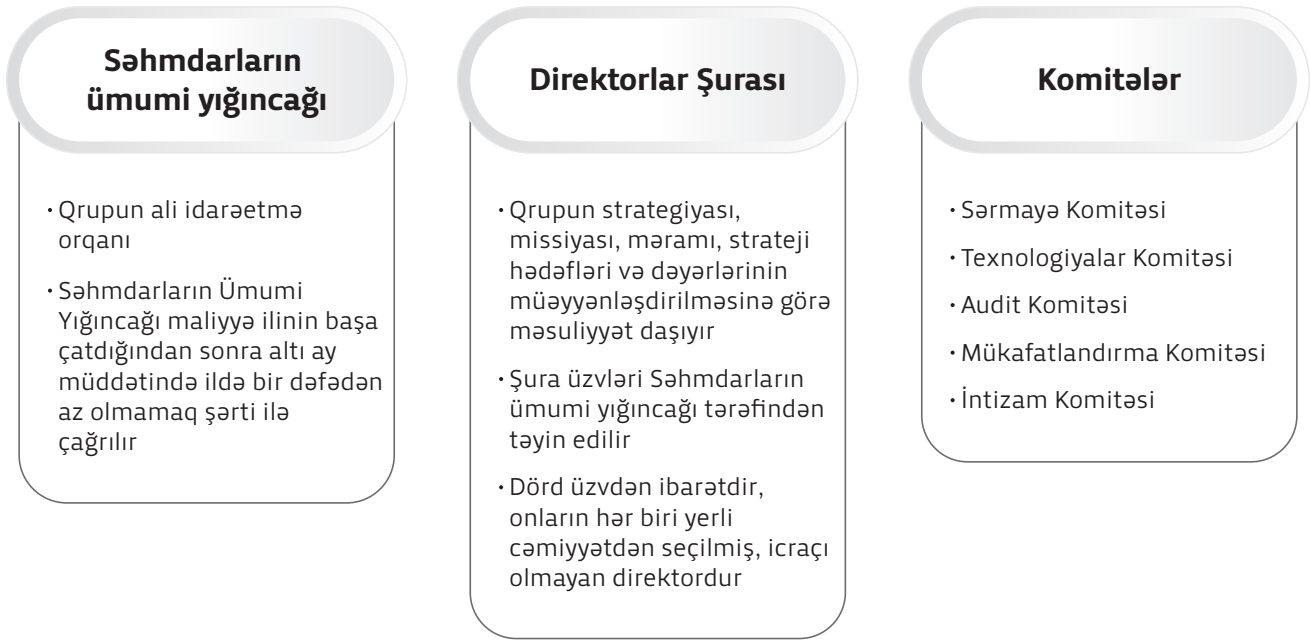


Fəaliyyət nəticələrinin idarə edilməsi, o cümlədən Qrupun ali idarəetmə orqanlarının vəzifə və öhdəlikləri Nizamnamə əsasında tənzimlənir və özündə aşağıdakı təsviri ehtiva edir.



## Şəkil 07

## İdarəetmə orqanlarının təsviri



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

## Şəkil 08

## Baş icraçıların tərcümeyi-halları



**Rainer Ratgeber**

Baş İcraçı Direktor

**Təhsil**

Passau Universiteti, Almaniya – İqtisadiyyat üzrə Diplom

**Hazırkı Vəzifə**

Cənab Ratgeber 2019-cu ildə Bakcell Qrupa qoşulub və hal-hazırda o Baş İcraçı Direktordur

**Keçmiş Təcrübə**

Pakistanda CEP və Etisalat qrupunun Baş Kommersiya Direktoru kimi rəhbər konsalting və telekom sektorunda 28 ildən çox iş təcrübəsinə malikdir.



### **Lotar Haynrix Andreas Pauli**

Direktorlar Heyətinin Sədri

#### **Təhsil**

Münhen Lüdviq Maksimilian Universiteti

#### **Hazırkı Vəzifə**

Lotar Haynrix Andreas Pauli hazırda Bakcell Qrupun Direktorlar Heyətinin Sədridir

#### **Keçmiş Təcrübə**

Cənab Pauli Telekommunikasiya və Texnologiya sektorunda 33 illik təcrübəyə malikdir. O həmçinin, Deutsche Telekom-un İdarə Heyətinin Sədridir



### **Yusif Cabbarov**

Direktorlar Heyətinin Sədr Müavini

#### **Təhsil**

Harvard Biznes Məktəbi – birillik təhsil (PLD – Strateji İdarəetmə)

Birminqem Biznes Məktəbi – MBA dərəcəsi

Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti – İqtisadiyyat və Maliyyə üzrə Bakalavr təhsili

#### **Hazırkı Vəzifə**

Direktorlar Heyətinin Sədr Müavini

#### **Keçmiş Təcrübə**

Cənab Cabbarov NEQSOL Holdingin Baş İcraçı Direktorudur. O, Şirkətlər qrupunun Səhmdarlar Ofisinin rəhbəri vəzifəsində çalışıb. İngiltərədə qeydiyyatdan keçmiş neft şirkətləri olan "Nobel Oil Services" və "Nobel Upstream"-in Direktorlar Şurasının üzvüdür.



### **Riçard Şirer**

Direktorlar Heyətinin Üzvü

#### **Təhsil**

Mühasibatlıq və Maliyyə üzrə Dərəcə

#### **Hazırkı Vəzifə**

2016-cı ildən Direktorlar Heyətinin Üzvü

#### **Keçmiş Təcrübə**

Cənab Şirer, 2011-2016-cı illərdə Bakcell-in Baş İcraçı Direktoru vəzifəsində çalışmışdır. TPSA/Orange və İndiki Telko-da İdarə Heyətinin Üzvü, 1990-1997-ci illərdə isə Cable & Wireless, PwC-də çalışmış və 1997 -ci ildə Malayziya DiGiTelecom-un Baş Direktoru olmuşdur.



### **İlter Terzioğlu**

Direktorlar Heyətinin Üzvü

#### **Təhsil**

İstanbul Universiteti – Ekonometriya Bölməsi

#### **Hazırkı Vəzifə**

Bakcell-də və digər beynəlxalq telekom şirkətlərində Direktorlar Heyətinin Üzvü

#### **Keçmiş Təcrübə**

Cənab Terzioğlu 1998 -ci ildən Ericssonda çalışmış, daha sonra 2003-cü ildə Turkcell Qrupuna qoşularaq və Strategiya və Maliyyə üzrə İcraçı Vitse Prezident olmuşdur. O, eyni zamanda Turkcell-də Beynəlxalq Biznes üzrə Rəhbər, Baş Strateji Layihələr Ofisi və Baş Əməliyyat Ofisi Rəhbəri vəzifələrində çalışmışdır.



**Cenk Serdar**  
Direktorlar Heyətinin Üzvü

#### Təhsil

Varton Məktəbi – MBA dərəcəsi

Bilkent Universiteti – Sənaye Mühəndisliyi üzrə Bakalavr

#### Hazırkı Vəzifə

Direktorlar Heyətinin Üzvü, 20 ildən çox internet və mobil təcrübə daxil olmaqla 30-dan çox inkişaf etmiş və inkişaf etməkdə olan bazarlarda global biznes üzrə lider

#### Keçmiş Təcrübə

Cənab Serdar, Saudi Telecom Group (2013-2019), Vodafone Group (2009-2013), Turkcell Group (2005-2009) və Doğus Group-da (1999-2004) yüksək rəhbər vəzifələrdə çalışmışdır.

### Cədvəl 03 Son üç ildə ümumi illik kompensasiya nisbəti

	2018	2019	2020
Qrupun ən yüksək maaş alan əməkdaşının digər əməkdaşların cəmi ortalama maaşına olan nisbəti	79.38	44.74	44.74

**2020-ci ildə Qrupun baş rəhbərliyinin 100% yerli kadrlardan ibarət olmuşdur.<sup>1</sup>**

## 2.5 Biznesin məsuliyyətli və etik qaydada idarə edilməsi

İşgüzar fəaliyyətin düzgün aparılmasının vacibliyini etiraf edir, atdığımız hər addımda etik davranış normalarını yerinə yetirməyə çalışırıq. Rəhbər tutduğumuz etik təşkilat konsepsiyası qanunlara riayət tələbi ilə məhdudlaşmır, bizi doğru işləməyə sövq edən bir dəyər kimi çıxış edir. Yeni siyasətlər və təlimatlar hazırlamaqla, şirkətin Şurası bu dəyərin bütün təşkilatımızda təbliğ edilməsinə çalışır. Etik bazanın möhkəmliliyi xidmət etdiyimiz cəmiyyətə fayda gətirməklə yanaşı daxili proseslərdə səmərəsizliyi aradan qaldırır, maliyyə göstəricilərinin yaxşılaşdırılmasına kömək edir, uzunmüddətli və dayanıqlı inkişafa yol açır.

## Etibarın qorunması biznes strategiyamızın təməlidir.

Təchizatçılarımızı və işçilərimizi atdıqları hər bir addımda Şirkətimizin etik prinsiplərinə sadıq qalmağa təşviq edirik. Daxili və xarici maraqlı tərəflərin etibarını qazanaraq səmimi ünsiyyət yolu ilə işçilərin motivasiyası və müştərilərin loyallığını artıracaq mühitin qurulması üçün çalışırıq.

Fəaliyyətimizin bütün istiqamətlərində etibarlılığı rəhbər tutduğumuz üçün korrupsiya və rüşvətخورluğa “sıfır tolerantlıq” yanaşmasını tətbiq edirik. Bu cür halların qarşısını almaq məqsədilə son illər ərzində keçirdiyimiz kampaniyalar işgüzar fəaliyyətimizin məsuliyyətli qurulmasının əyani təsdiqidir. 2020-ci ildə komplayns sistemimizi daha da güncələndirəcək ilk **Rüşvətخورluğa qarşı siyasətin** hazırlanmasına başladıq. Siyasətin 2021-ci ilin əvvəlində təsdiq edilməsi gözlənilir.

Biz həmçinin Rüşvətخورluğa qarşı idarəetmə sistemləri (Anti-bribery management systems) sertifikatını almağı planlaşdırırıq. Əminik ki, bütün bu addımlar komplayns strukturlarını daha da gücləndirəcək və düzgünlük prinsiplərinin fəaliyyətimizin mərkəzində dayanmasına zəmin yaradacaqdır.

İşçiləri narahat edən etik məsələləri dərhal həll etmək üçün səlahiyyətli və müstəqil **Etika məsələləri üzrə direktor** təyin olunmuşdur. Direktorlar Şurası ilə müstəsna əlaqəsi olan Etika məsələləri üzrə direktor şirkətin bütün səviyyələrində dəyərlərimizin rəhbər tutulduğunu və onlara riayət olunduğunu təmin edir.

Korporativ dəyərlərimiz Bakcell Qrupun işgüzar fəaliyyətini istiqamətləndirir, etik və məqsədyönlü iş təcrübələri üçün zəmin yaradır. Dəyərlərimizin aydın şəkildə qəbul olunduğunu təmin edən və əməkdaşlarımıza işlərini standartlara uyğun aparmağa kömək edən **Davranış Məcəlləsi** mövcuddur. Bu Məcəlləyə uyğunluq Qrup üzrə məcburidir, təchizatçılar və biznes tərəfdaşlardan tutmuş işçilərə qədər hər kəsə şamil edilir və əlaqəli bütün tərəflər qarşısında aşağıdakı tələbləri irəli sürür:

### Şəkil 09

#### Davranış məəcəlləsinin əsas tələblər

- Etik qaydalara uyğun davranmaq, hərəkət və qərarlarımızla fəxr etmək
- Davranış məəcəlləsindəki prinsip və qaydalara riayət etmək
- Hüquqi və normativ öhdəlikləri yerinə yetirmək
- Biznes dəyərlərimizi peşəkar davranış və fəaliyyətə tətbiq etmək
- Etik davranış qaydalarını pozan hər hansı qeyri-etik iş təcrübəsi, təhlükəli və ya qəbul edilməz davranış barədə xəbər vermək

Daim işçilərimizi Davranış Məcəlləsinə riayət etməyə təşviq edir və uyğunluğu asanlaşdırmaq məqsədilə xüsusi təlimlər keçiririk. 2020-ci ildə yeni işə qəbul edilənlər üçün təlim sessiyaları keçirməyə başladırıq. **Hesabat ili ərzində Davranış Məcəlləsi üzrə 51 xüsusi təlim keçirdik.** Növbəti illərdə təlimlərin sayını artırmağı planlaşdırırıq.

Son zamanlar yaranmış rəqəmsallaşma tendensiyaları əməliyyatlarımızın şəffaflığına müsbət təsir göstərmişdir. Dəyərlərimiz və mövcud qaydaların pozulması hallarını zamanında müəyyən etmək üçün şirkətdə şikayət mexanizmi daim təkmilləşdirilərək tətbiq edilir. Xüsusi kanallar vasitəsilə və ya birbaşa Etik məsələləri üzrə direktoru və Təhlükəsizlik departamentinin rəhbəri ilə əlaqə saxlamaqla işçilər onları narahat edən məsələləri barədə anonim şəkildə məlumat verə bilirlər. İntizam komitəsi daha ciddi pozuntuların həll edilməsində fəal iştirak edir.

## Hesabat dövrü ərzində təsdiqlənmiş korrupsiya halları baş verməmişdir.

### İnsan haqlarının qorunması

Bakcell Qrup maraqlı tərəfləri ilə münasibətlərin qurulması və idarə edilməsini düzgünlük prinsipləri əsasında aparır. İnsan haqlarının qorunmasına ayrılan diqqətin müasir biznesin ən vacib amili olduğuna inanırıq və bu istiqamətdə qətiyyətli addımlar atırıq.

2019-cu ildə şirkətin ilk İnsan Haqları Siyasətinin hazırlanması prosesinə start verilmişdir. Siyasətimiz Bakcell Qrupun insan haqları ilə bağlı etik məsələlərin idarə edilməsinə dair məqsəd və prinsiplərini müəyyən edir. Siyasətin məqsədi insan haqlarına hörmətin norma kimi qəbul edildiyini təşviq edən mühitin yaradılması və möhkəmləndirilməsidir. İstər vacib strateji qərarların qəbul edilməsində, istərsə də iş yerində qeyri-rəsmi əlaqələrin yaradılmasında mütərəqqi prinsiplərimizi əsas götürürük.

## İnsan haqları sahəsində aşağıda sadalanan əsas prinsiplərimiz şirkətdə tətbiq edilən etik çərçivə haqqında məlumat verir:

- İşgüzar fəaliyyətin hər kəsə hörmət prinsipi əsasında həyata keçirilməsi
- Qanunlar və beynəlxalq səviyyədə tanınmış normalara uyğunluq
- İnsan hüquqlarının pozulmasına qarşı tədbirlərin görülməsi
- Ayrı-seçkiliyə qarşı mübarizə və inklüzivliyin dəstəklənməsi
- Siyasətdə əks olunmuş dəyərlərə hörmət

Gördüyümüz hər bir işdə başlıca dəyərlərimizin rəhbər tutulması üçün əlimizdən gələni edirik. Həmçinin, işçi və tərəfdaşlarımızı etik prinsiplərimizə uyğun hərəkət etməyə çağırırıq. Müştərilərimiz və işçilərimizlə birlikdə daim çatışmazlıq və nöqsanlarımız üzərində işləyir və məqsədimizə məsuliyyətli korporativ vətəndaş kimi çatmağı hədəfləyirik.

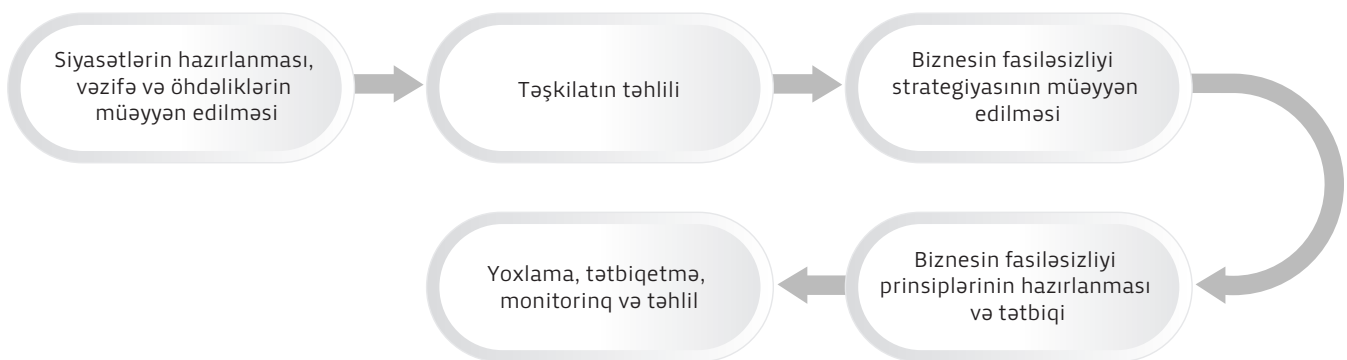
## 2.6 Risklər və biznesin fasiləsizliyi

Əməliyyatların səmərəliliyini və uzun müddətli effektivliyini təmin etmək məqsədilə riskləri daim qiymətləndirir və onların idarə olunması tədbirlərini həyata keçiririk. Biznesin fasiləsizliyinin idarə edilməsinə görə Biznesin fasiləsizliyi, Böhran Şəraitində İdarəetmə və SƏTƏM departamenti (BF-BŞSƏTƏM) cavabdehdir.

Biznesin fasiləsizliyinin idarəedilməsi prosesinin effektivliyi BFBŞİSƏTƏM ilə digər funksional bölmələr arasında daimi qarşılıqlı əlaqələrdən asılı olmasını anlarıyıq.. Struktur bölmələri tərəfindən verilən məlumatlar əsasında BFBŞİSƏTƏM Biznesin fasiləsizliyi planı, həmçinin riskləri prioritetləşdirən, onların miqyası və yaranma ehtimalını müəyyən edən Böhran şəraitində tədbirlər planını işləyib hazırlayır və müəyyən edilmiş risklər üzərində nəzarəti təmin etmək məqsədilə onların təsirlərinin azaldılması üçün tədbirləri nəzarət altında saxlayır. Bu cür tədbirlər bütün departamentlərdə tətbiq edilərkicə qısa rəhbərliyə təqdim edilir.

Biznesin fasiləsizliyinin idarəedilməsi prosesi aşağıdakı mərhələlərdən ibarətdir:

**Şəkil 10** *Biznesin fasiləsizliyin idarəedilməsi prosesinin mərhələləri*



Biznesin fasiləsizliyinin idarəedilməsində (BFİ) qabaqcıl təcrübələri tətbiq etmək məqsədilə 2016-cı ildə hazırlanan və bu günə qədər aktual olan uzunmüddətli BFİ strategiyasının formalaşdırılması proseduru həyata keçiririk. Bu istiqamətdə atığımız ilk addım Biznesin fasiləsizliyi siyasətinin hazırlanması və müvafiq vəzifə və öhdəliklərin bölüşdürülməsi olmuşdur.

Yuxarıda qeyd edilən BFİ prosesləri aşağıdakı rəsmi prosedur və qaydalar əsasında aparılır:

- 2016-cı ildə təsdiq edilmiş BFİ siyasəti;
- 2017-ci ildə təsdiq edilmiş Biznes təsirinin təhlili və risklərin qiymətləndirilməsi prosedurları;
- 2018-ci ildə təsdiq edilmiş BFİ Strategiyasının hazırlanması prosesi;
- 2019-cu ildə təsdiq edilmiş Böhran və Fəlakətlərə Müdaxilə tədbirləri prosesi və Biznesin fasiləsizliyi planı.

Növbəti illərdə simulyasiya və yoxlamaların həyata keçirilməsi ilə BFİ üzrə audit proseduru təsdiq etməyi planlaşdırırıq.

**Cədvəl 04 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-yə tələbatı və ya İKT-nin qəbul edilməsini azalda bilər.	Məhsul və həllərin təhlükəsiz olmasını və istifadəçinin məxfiliyinin hərtərəfli və effektiv şəkildə qorunmasını təmin edirik.
Təhlükəsizlik və etibarlılıq	Risk	Təbii fəlakətlər və şəbəkələrin həddən artıq yüklənməsi şəbəkədə problemlər yarada, xidmətlərin əlçatanlığına təsir göstərə bilər.	Hər zaman və hər yerdə şəbəkə sabitliyini təmin etmək üçün fəaliyyətin fasiləsizliyinin idarə edilməsi sistemi qurulmuşdur
Təhlükəsizlik və etibarlılıq	İmkan	Şəffaflığın artırılması maraqlı tərəflərin etimadını və dəstəyini qazanmağa imkan yaradacaq.	Biz dayanıqlı inkişaf haqqında hesabatlar, veb saytlar və digər kanallar vasitəsilə məlumat veririk.
Rəqəmsal inklüzivlik	Risk	Rəqəmsal bərabərsizliyin aradan qaldırılması istiqamətində aparılan tədbirlər maraqlı tərəflərin rəqəmsal cəmiyyətlə bağlı gözləntilərinə uyğun olmaya bilər.	Biz strateji müzakirələr aparır, rəqəmsal bərabərsizliyin aradan qaldırılmasının nə demək olduğunu yenidən müəyyənləşdiririk və rəqəmsal inklüzivlik strategiyasını hazırlamağı planlaşdırırıq.
Rəqəmsal inklüzivlik	İmkan	İKT texnologiyaları məhsuldarlığı artırır və sosial inkişafı təşviq edə bilər.	Fiziki şəxslər və bizneslərə individual İKT həllərinin təqdim edilməsini həyata keçiririk.
Sağlam və ahəngdar ekosistemlər	Risk	Dünyada hüquqi normaların tələbləri sərtləşdikcə, uyğunluq ilə bağlı çətinliklər artır.	Xarici faktorlardan irəli gələn qeyri-müəyyənliyə qarşı ən yaxşı qoruma vasitəsi olan kompayns sistemlərimizi gücləndiririk.
Sağlam və ahəngdar ekosistemlər	Risk	İş yerlərində işçinin sağlamlığına və təhlükəsizliyinə təsir edən risklər mövcud olaraq qalır.	Sağlamlıq və təhlükəsizlik məqsədlərinə nail olmaq üçün SƏTƏMM idarəetmə sistemini işləyib hazırladıq.
Sağlam və ahəngdar ekosistemlər	Risk	Təchizat zəncirinin dayanıqlığına və fasiləsizliyinə təsir göstərən dayanıqlı inkişaf prinsiplərinin pozulması riski ilə üzləşən təchizatçılar.	Biz dayanıqlı inkişaf üzrə tələbləri satınalma prosesləri və təcrübələrinə inteqrasiya edirik.
Sağlam və ahəngdar ekosistemlər	İmkan	Cəmiyyətdə həyat şəraitinin yaxşılaşdırılması istiqamətində daha çox töhfə verə biləcəyimiz sahələr mövcuddur.	İKT sahəsində kadrların yetişdirilməsi, cəmiyyətə verilən ianələr və təbii fəlakətlərin nəticələrinin aradan qaldırılması kimi cəmiyyətə dəstək proqramlarını həyata keçiririk.
Sağlam və ahəngdar ekosistemlər	İmkan	Təchizatçıların sosial, iqtisadi və ekoloji göstəricilərinə təsir göstərərək, müsbət dəyişikliklərə təkan verə bilərik.	Təchizatçılara dayanıqlı inkişafın idarə edilməsi imkanlarının artırılmasına kömək etmək üçün səyləri artırırıq.



## COVID-19 pandemiyası və Vətən müharibəsi zamanı BFI

Hesabat dövründə risklərin idarə edilməsi ilə məşğul olan komandamız COVID-19 pandemiyasının yaratdığı riskləri idarə etmək üçün böyük səylər göstərdi. İşçi və müştərilərimizin təhlükəsizliyini təmin etmək üçün əsas məkanlarımızda geniş miqyaslı dezinfeksiya işlərinə başladığımız 2020-ci ilin payız aylarında baş vermiş Vətən müharibəsi zamanı məlumat mərkəzləri və regionlarda yerləşən obyektlərimizi qorumaq üçün üç əsas risklərin təsirinin azaldılması planını işləyib hazırladıq. Transmissiya qüllələrinə ziyanın vurulması təqdirdə yarana biləcək fasilələrə yol verməmək üçün mobil Baza transiver stansiyalarını (BTS) səfərbər etdik. Bundan əlavə, cəmi 10 gün ərzində Gəncə şəhərindəki əsas obyektimizdə əlavə fiber-optik şəbəkə qurduq. Risklərin aradan qaldırılması tədbirlərimizin qeyri-müəyyənlikləri effektiv şəkildə idarə etməyə və ciddi maneələri aşmağa imkan verməsindən qürur duyuruq.

Hesab edirik ki, müəssisələrimizin fasiləsiz fəaliyyət göstərməsini təmin etmək üçün sektor nümayəndələri ilə əməkdaşlıq qeyri-stabil şəraitləri idarə etməyin ən yaxşı yoludur. Bu səbəbdən, böhran zamanı risklərin azaldılması üçün sektor əməkdaşlığı olduqca əhəmiyyətlidir. Ümumi məqsəd olan insanların həyatının yaxşılaşdırılması naminə xarici tərəfdaşlığa hər zaman açıq.

A stack of coins is shown on a wooden surface, with a red overlay covering the entire image. The text is written in white, bold, sans-serif font.

**Uzunmüddətli  
biznes mükəmməlliyinə  
yanaşmamız**

- 
- 3.1 2020-ci ildə sektorun təhlili
  - 3.2 İqtisadi göstəricilər
  - 3.3 Rəqəmsallaşma və innovasiyalar
  - 3.4 Müştəri təcrübəsinin artırılması ilə bağlı öhdəliyimiz

## 3. Uzunmüddətli biznes mükəmməlliyinə yanaşmamız

### 3.1 2020-ci ildə sektorun təhlili

2020-ci ildə dünya iqtisadiyyatı çətin sınaqlardan keçdi. Pandemiya və neft qiymətlərinin aşağı düşməsinin səbəb olduğu məhdudiyətlər müəssisələrin sabitliyinə təsir göstərməklə yanaşı bir çox risk və imkanlar yaratdı.

Dünyanın əksər sektorlarına təsir göstərmiş COVID-19 pandemiyası telekommunikasiya sektorundan da yan ötmədi. İndiyə kimi məruz qaldıqları qısamüddətli təsirlərdən asılı olmayaraq, müəssisələr gələcəkdə yarana biləcək virusun yayılması ilə bağlı məhdudiyətlər, dövrü qapanmalar və bunlardan irəli gələn işgüzar əməliyyatlarda pozulmalara hazır olmalıdır.

Qapanmalar və məhdudiyətlər iş şəraitinin dəyişməsi və bütün dünyada rəqəmsal xidmətlərə tələbin artması da daxil olmaqla istehlakçı davranışında dəyişikliklərə səbəb olub. Telekommunikasiya sektoru iqtisadiyyatın bütün sahələrində rəqəmsallaşmaya xüsusi təkan verir. Bu mühüm öhdəlik, sektorun əlaqələri asanlaşdırmaq, evdən işləmək üçün şərait yaratmaq və böhran dövründə insanlar üçün maliyyə, ticarət və tibbi xidmətlərdən istifadə etmək imkanını yaratmaq vəzifələrindən irəli gəlir.

Eyni zamanda rəqəmsallaşma qlobal mobil şəbəkə istifadəçilərinin sayının artmasını da sürətləndirir<sup>2</sup>. GSMA Intelligence hesabatında əsasən, 2025-ci ilədək dünyada yeni mobil data istifadəçilərinin sayı 610 milyona çatacaq, təxminən 7 milyon MDB ölkələrinin payına düşəcək. Bu artım, mobil data istifadəçilərinin ümumi faizinin cari 50%-dən növbəti dörd-beş ildə 61%-dək çatması ilə nəticələnəcək. Bu rəqəmlərin ümumi perspektivə çevirdikdə yaxın illərdə telekommunikasiya sektorunun sürətlə artacağını ehtimal edə bilərik.

Digər tərəfdən, yeni dövrün tələblərinə uyğunlaşmaq, yüksək rəqabətli bazarda böhran, həmçinin və mümkün fasilələrlə mübarizə aparmaq və eyni zamanda müştərilərin ehtiyaclarını ödəmək üçün yalnız genişzolaqlı bağlantının kifayət olmadığını etiraf edən telekommunikasiya şirkətlərinin sayı getdikcə artır. Müasir dövrün reallıqları hər kəsin davamlı və kəsintisiz bağlantı ilə təmin edilməsini tələb edir.

Qısamüddətli perspektivdə internet və rəqəmsal xidmətlər istifadəsinin kəskin artması fayda gətirsə də, telekommunikasiya sektoru əhəmiyyətli makroiqtisadi problemlərlə qarşılaşa bilər. İqtisadi tənəzzül, tədarük zəncirinin pozulması və biznesin inkişafı təşəbbüslərinin dayandırılması sektorun gələcək sabitliyinə təsir göstərə bilər. McKinsey, EY və IFC kimi konsaltinq və sektor ekspertləri postpandemiya dövründə telekommunikasiya sektorunun üzləşə biləcəyi potensial risklər barədə öz fikirlərini bölüşdülər. Cari şəraiti nəzərə alaraq, aşağıda sektor üçün əhəmiyyətli hesab etdiyimiz 5 əsas potensial riski təqdim edirik.

## Şəkil 11

## Pandemiyadan sonrakı dövrdə sektorun üzləşə biləcəyi risklər

**Risk 1: Etibarlı və əlçatan infrastrukturun təmin edilməməsi**

Dünya virtual iş formatına keçdikcə, əsas diqqət telekommunikasiya şəbəkələrinin etibarlılığı və səmərəliliyinə yönəlir. Eyni zamanda, müəssisə və insanların yaşadığı yeni reallıqlar fonunda internetin əlçatanlığının əhəmiyyəti getdikcə artır. Bu məsələlərin həll edilməməsi əlavə xərclər və müştərilərin itirilməsi ilə nəticələnə bilər.

**Risk 2: Daxili rəqəmsallaşma təşəbbüslərinin inkişaf etdirilməməsi**

İqtisadi tənəzzül bir çox rəqəmsallaşma təşəbbüslərini yarımçıq qoydu, halbuki rəqəmsallaşma gələcək işgüzar fəaliyyətin ayrılmaz bir elementidir. Cari maliyyə və iqtisadi çətinliklərə baxmayaraq, texnoloji inkişaf təşəbbüslərini düzgün qaydada tətbiq edə bilməyən təşkilatlar post-pandemiya dövründə böyük maneələrlə üzləşəcək.

**Risk 3: Məlumatların məxfiliyi və təhlükəsizliyin təmin edilməməsi**

Bütün xidmətlər rəqəmsal formata keçdikcə, müştərilər məlumatların məxfiliyi və kibertəhlükəsizlik məsələlərinə daha böyük önəm verməyə başlayırlar. İstifadəçilərin telekommunikasiya sahəsinə olan etibarını qorumaq üçün informasiya təhlükəsizliyi məsələləri uyğun qaydada həll edilməlidir.

**Risk 4: İşçi qüvvəsinin yenidən yaradılmaması**

Pandemiya iş yerində müxtəlifliyin vacibliyini önə çıxardı. Dəqiq elmlər, texnologiya, mühəndislik və riyaziyyat (STEM) sahələrinin məzunlarına ehtiyac işçi qüvvəsinin texnologiyaları rəhbər tutan hərəkata çevrilməsi üçün müxtəlif imkanlar yaradır. Bu tendensiyanın nəzərdən qaçırılması uzaqmüddətli perspektivdə mənfəətə gətirib çıxara bilər.

**Risk 5: Müştəri ehtiyaclarının qarşılanmaması**

Telekommunikasiya xidmətləri gündəlik həyatımızın ayrılmaz hissəsinə çevrildikcə müştəri ehtiyacları daha böyük əhəmiyyət qazanır. Bu rəqabətli mühitdə müvəffəqiyyət qazanmaq və müştəriləri saxlamaq üçün müştəri yönümlü yanaşma tətbiq edilməlidir.

Mənbələr: IFC, EY, McKinsey

Bu risklərin qarşılanması Bakcell Qrupun bazardakı uzunmüddətli mövqeyinin qorunması üçün mütləq şərtidir. Bu səbəbdən, yaxın illərdə bağlantı təmin etmək qabiliyyətimizi zəiflədə biləcək təhlükələri aradan qaldırmaq üçün qəti tədbirlər görürük.

Hesabatın növbəti hissələrində cari və gələcək təşəbbüslərimiz vasitəsilə bu cür riskləri necə qarşıladığımızı təsvir edilir.

**Vətən müharibəsi dövründə sektorumuz**

2020-ci ilin payızında dünya tarixinin yaddaşında Azərbaycanın möhtəşəm qələbəsi kimi əbədiləşəcək Vətən müharibəsinin şahidi oldu. Yerli müəssisələr əsgərlərə və cəbhə xəttinə yaxın ərazilərdə yaşayanlara dəstək verməklə müharibə şəraitində öz vətəndaşlıq borcunu yerinə yetirdi.

Münaqişənin aktiv mərhələsində, İKT sektorunun qarşısına şəbəkə təhlükəsizliyini qorumaqla ölkə ərazisində keyfiyyətli əlaqəni təmin etmək öhdəliyi qoyulmuşdur. Üzərimizə düşən vəzifələri yerinə yetirmək üçün bölgələrdə sabit əlaqəni təmin etmək məqsədilə ötürücü stansiyaların bəzilərini cəbhəyə yaxın ərazilərə köçürdük. Məqsədyönlü saylarımız nəticəsində hərbi əməliyyatların aparılması dövründə əsgərlər ailələri ilə təhlükəsiz əlaqə qura bildi. Müharibə zamanı etibarlı əlaqəni təmin etmək üçün biz müxtəlif təhlükəsizlik tədbirləri görərək şəbəkəmizi kiber hücumlardan qorumağa müvəffəq olduq.

Azərbaycanın qələbəsi şəbəkələrimizin işğaldan azad olunmuş ərazilərdə də qurulması imkanını yaradaraq əhatə dairəmizin Azərbaycanın beynəlxalq səviyyədə tanınmış ərazilərinin qalan hissələrində genişləndirilməsini təmin etdi.

### 3.2 İqtisadi göstəricilər

İqtisadi vəziyyətin pisləşməsi, təcili adaptasiya tədbirləri və istehlakçı tələblərinin dəyişkənliyinə baxmayaraq, Bakcell Qrup yeni global çətinliklər şəraitlərdə rəqabətə yararlı nəticələr nümayiş etdirdi. Məharətlə daha müştəri yönümlü yanaşmaya keçid alaraq, Bakcell Qrup pandemiya dövründə müştərilərinin əksəriyyətini saxlaya və 2020-ci ildə bir istifadəçi üzrə orta gəliri artırmağa bildi.

Bu nailiyyətlərlə yanaşı, "Azerbaijan Digital Hub" layihəsinə investisiyalar qoymağa davam etdik. Həmin layihənin ilk mərhələləri "Rəqəmsal İpək Yolu" (Digital Silk Way) layihəsi başladıqdan sonra həyata keçirilmişdir. Geniş zolaqlı şəbəkələrin qurulmasına etdiyimiz investisiyalar və şəbəkələrimizin keyfiyyəti əməliyyat nəticələrimizdə əks olunur. Eyni zamanda, müstəsna Müştəri Dəyərinin İdarə olunması (CVM) strategiyası sayəsində müştəri itirmə əmsalında azalma qeydə alınmışdır. Satışlara yanaşma, filialların optimallaşdırılması və evdən iş rejiminə keçid nəticəsində müxtəlif məsrəflərin azaldılmasına yönəldilmiş təşəbbüslər həyata keçirdik.

2020-ci ildə yeni müştərilərin cəlb edilməsi yanaşmasından müştərilərin saxlanması yanaşmasına keçdiyimizə görə əvvəlki il ilə müqayisədə yeni abunəçilərin sayında təxminən 44% azalma oldu.

**Son üç il ərzində Bakcell Qrup işgüzar fəallığının qorunub saxlanmasına və təkmilləşdirilməsinə yönəlmiş və nəticədə uzunmüddətli perspektivdə ölkənin ÜDM-nə töhfə verən 226 milyon manat əsaslı sərmayə yatırmışdır.**

### 3.3 Rəqəmsallaşma və innovasiyalar

Pandemiyanın sürətləndirdiyi rəqəmsal transformasiya müasirliyə doğru strateji hərəkətimizdə daha əhəmiyyətli rol oynayır. Bu hərəkət bütün işgüzar sahələrdə baş verən rəqəmsal transformasiyadan irəli gələn yüksək tələbatdan qaynaqlanır. Süni intellekt və bulud sistemləri kimi inqilabi texnologiyalar gündəlik fəaliyyətimizi dəyişir, Bakcell Qrup olaraq biz 21-ci əsrin yeni çağırışlarına cavab vermək üçün texnoloji baza yaradırıq.

Qrup daxilində rəqəmsal transformasiyanı sürətləndirmək üçün İT-yə əsaslanan həlləri əməliyyatlarımıza inteqrasiya etməklə əsas funksiyalarımızı avtomatlaşdırırıq. Qürurla söyləyə bilərik ki, 2020-ci ilin sonuna qədər İR, müştəri dəyəri və satışların idarə edilməsi kimi proseslərin böyük əksəriyyəti avtomatlaşdırılmış platformalara köçürüldü.

Hesabat ilində şəbəkəmizin davamlı inkişafını təmin etmək üçün tədbirlər görməyə davam etdik. Bu gün biz Azərbaycanın ən sürətli mobil internet provayderiyik. Şəbəkənin tezlik daşıyıcılarının birləşdirilməsi (LTE-Advanced Carrier aggregation) texnologiyasına keçid ölkəni rəqəmsal bacarıqlarının artırılması üçün ən yaxşı alətlərlə təchiz etməyə imkan verdi. 2019-cu ildən etibarən saniyədə 250 meqabitə qədər olan sürətin dəstəklənməsi təmin edilə bilər ki, bu da Bakcell Qrup üçün əhəmiyyətli nailiyyətdir. Bakcell dünyada rabitə operatorlarının birləşdirilməsi texnologiyasını istifadə edən və "LTE-Advanced" texnologiyasını (4.5G) tətbiq edən nadir şəbəkələrdən biri olması ilə fəxr edir.

Bölgədə 4.5G xidmətini istifadəçilərin ixtiyarına verən ilk operator olaraq Bakcell növbəti illərdə əhatə dairəsini genişləndirərək daha çox dəyər yaratmağı hədəfləyir. Bu texnologiya sayəsində Bakcell istifadəçiləri yüksək keyfiyyətli 4K məzmununu izləmək və ya yükləmək, HD keyfiyyətində canlı idman və konsert proqramları da daxil olmaqla əyləncə proqramlarına ani giriş əldə etmək və gələcək nəsillə mobil tətbiqlərdən istifadə etmək imkanını əldə edir.

## Patentlər

Cəmiyyətə dəyər vermək öhdəliyimizə sadıq qalaraq araşdırma və innovasiyalara yetirdiyimiz xüsusi diqqət hesabat dövründə iki patent ərizəsi verməyə imkan verdi. İnnovativ məhsul və xidmətləri işləyib hazırlamağa, habelə ölkədə mülkiyyət hüquqları ilə bağlı məlumatlılığı artırmaq məqsədilə onları müəyyən patentlər vasitəsilə qorumağa davam edəcəyik. Bundan əlavə, patentlərimizin effektivliyini artırmağı və işçilərimizi araşdırma və inkişafı ilə bağlı məsələlərdə daha fəal olmağa təşviq etməyi hədəfə alırıq. İnanırıq ki, bütün bunlar daxili funksiyalarımıza müsbət təsir göstərəcək və eyni zamanda cəmiyyətdə müsbət dəyişikliklərə səbəb olacaq.

**Cədvəl 05** Patent ərizələrinin sayı

Metrics	2018	2019	2020
Patent applications	1	2	2

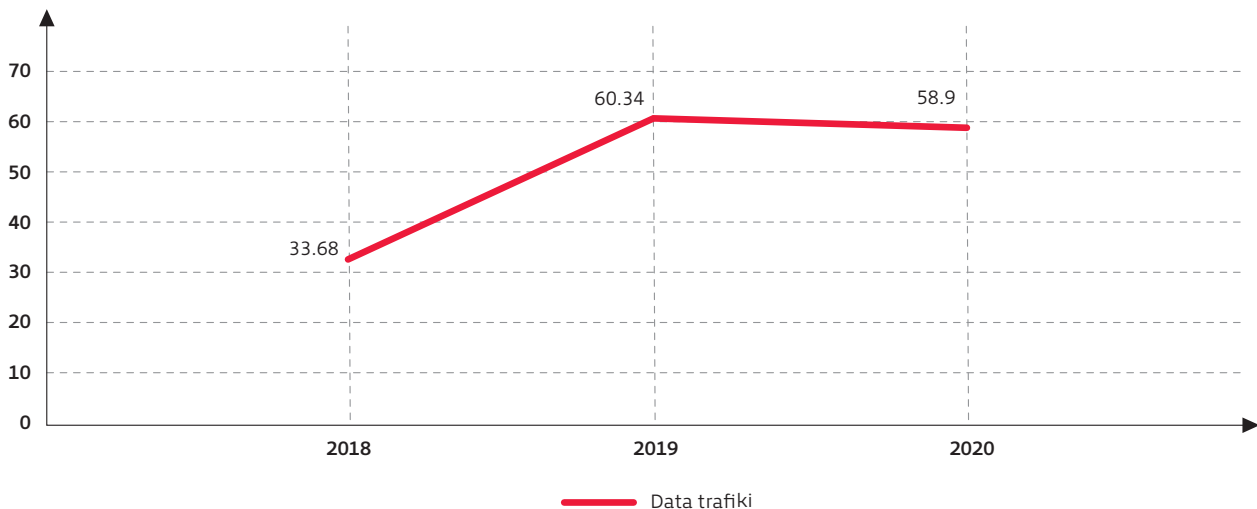
## Texnoloji infrastruktur

Rəqəmsal infrastruktur gördüyümüz hər bir işin təməlinə dayanır. Missiyamızı daha geniş şəkildə həyata keçirməyə imkan yaradan texnoloji bacarıqlara xüsusi önəm veririk. Texniki aktivlərinin texniki xidmətini və təkmilləşməsini təmin edən Bakcell Qrup Azərbaycanı və onun hüdudlarından kənarında yaşayan milyonlarla insan arasında əlaqələrin qurulmasında yardımçı olması ilə fəxr edir.

Qeyd etməliyik ki, COVID-19 pandemiyasının yayılması nəticəsində dünyada simsiz əlaqəyə tələbat kəskin sürətdə artmışdır. Bu tələbatı qarşılamaq üçün yeni təkliflər hazırladıq və istifadəçilər üçün rəqəmsallaşmanı asanlaşdıran yeni imkanlar yaratdıq.

Məlumatlara tələbat artsa da, 2020-ci ildə internet trafikində müəyyən azalma müşahidə edildi. Bu azalmanın səbəbi 44 günlük Vətən müharibəsi zamanı şəbəkənin qorunması məqsədilə yerli istifadəçilərə tətbiq edilmiş məhdudlaşdırma tədbirləri oldu.

**Şəkil 12** Son 3 ildə Bakcell-in data trafiki, petabayt



2018-ci ildən etibarən Baza transiver stansiyaları (BTS) və LTE stansiyalarının sayı müvafiq olaraq 14% və 57% artmışdır.

#### Cədvəl 06 Baza transiver və LTE stansiyalarının sayı<sup>3</sup>

Göstəricilər	2018	2019	2020
Baza transiver stansiyalarının (BTS) sayı	7,509	8,638	8,549
LTE stansiyalarının sayı	1,732	2,738	2,713

Növbəti illərdə, artan tələbatın yüksək keyfiyyət və təhlükəsizliklə qarşılmasını təmin etmək üçün yeni data mərkəzini istismara verməyi planlaşdırırıq.

## “Azerbaijan Digital Hub” layihəsi

“Azerbaijan Digital Hub” proqramı Azərbaycanı gələcəkdə Qafqaz, Yaxın Şərq, Orta Asiya və Cənub Asiya ölkələrini əhatə edən rəqəmsal mərkəzə çevirmək məqsədi ilə yaradılmış iddialı layihədir. 2019-cu ildə AzerTelecom tərəfindən başlatılan layihənin məqsədi telekommunikasiya ekosisteminin ən qabaqcıl dünya standartlarına uyğunlaşdırılması və Azərbaycanı rəqəmsal xidmətləri ixrac edən ölkəyə çevirməkdir.

Layihənin əsas məqsədləri:

- Azərbaycanın daxilində və xaricində dayanıqlı inkişaf prinsiplərinə əsaslanan innovativ infrastrukturun yaradılması;
- Bakı şəhərinin İnternet Mübadilə Mərkəzinə (IXP) çevrilməsi;
- Google, Facebook, Netflix, Apple, Alibaba, Amazon, Tencent və s. kimi iri texnologiya şirkətlərinin bölgəyə cəlb edilməsi;
- Ölkədə müvafiq rəqəmsal ekosistemin yaradılması.

“Azerbaijan Digital Hub” layihəsi çərçivəsində 2020-ci ildə Azərbaycan Türkmənistan və Qazaxıstanla əməkdaşlıq quraraq Xəzər dənizinin dibi ilə Transxəzər fiber-optik kabel xəttinin (TransCaspian Fiber Optic – TCFO) çəkilməsi həyata keçirilir.

Bu layihə Bakı ilə Türkmənistan və Qazaxıstan arasında əlaqə yaradaraq Özbəkistan, Əfqanıstan, Hindistan və Pakistan kimi ölkələrə “Rəqəmsal İpək yolu” vasitəsilə çıxış əldə etmək məqsədilə Avropa trafikini üçün şərait yaradacaq.

Bu layihə, Azərbaycanı bölgənin rəqəmsal liderinə çevirmək istiqamətində atılan ən perspektivli addımlardan biridir. Layihə şirkətimizin 1.8 milyarddan çox insan üçün rəqəmsal xidmətlərin təminatçısına çevrilməsinə imkan yaradacaq. İnanırıq ki, dünya əhalisinin təxminən dördüdə birini internetlə təmin etməklə Azərbaycan bölgədə daha sağlam rəqəmsal ekosistem yaradacaq, rəqəmsal iqtisadiyyata keçidi asanlaşdıracaq və beynəlxalq səviyyədə nüfuzlu imic qazanacaq.



### 3.4 Müştəri təcrübəsinin artırılması ilə bağlı öhdəliyimiz

Bütün strateji tədbirlərimizin əsas məqsədi fəaliyyətimizin əsasında müştərilərə yüksək keyfiyyətli xidmətləri təmin etməkdir. B2B və B2C seqmentlərində loyallıq bazasını yaratmağı hədəfləyirik. Müştərilərimizi daha yaxşı tanımaq məqsədilə açıq, şəffaf və müntəzəm əlaqələrin qurulması üçün əlavə səylər göstəririk. Heç kimin kənarında qalmaması, məhsul və xidmətlərimizin hər kəs üçün əlçatan olması üçün sosial bərabərsizliyi azaltmağa çalışırıq. Nəticədə, “digital-first” konsepsiyasını tətbiq etməklə əməliyyat modelimizə sisteməlik transformasiyasını həyata keçirir, xüsusilə müştəri xidmətlərinin köklü şəkildə təkmilləşdirilməsini təmin edir və məsrəflər bazasını azaldırıq.

Mövcud və yeni müştərilərlə əlaqə qurmaq üçün texnologiyadan istifadəni genişləndirdik. Effektivliyi aşağı olan avtomatlaşdırılmamış model və əlaqə mərkəzlərindən daim xidmət göstərən rəqəmsal əlaqə kanallarına keçirik.

Anlayırıq ki, həm B2B, həm də B2C müştərilərimiz cəmiyyətin müxtəlif təbəqələrini təmsil edir və müvafiq olaraq onların ehtiyacları da fərqlənir. Kəmiyyətə deyil, keyfiyyətə əsaslanan yeni strategiyamıza əsasən, hər bir müştəriyə uyğun yanaşma tətbiq etmək üçün fərqli analitik metodlardan istifadə edirik. Bu yanaşma, müştərilərimizin fərdi ehtiyacları və gözləntilərini qarşılıyaacaq məhsul və xidmətlərin hazırlanması və təqdim edilməsinə kömək edir. Məsələn, sosial şəbəkə paketləri, onlayn iş və təhsil paketləri, B2C seqmenti üçün “paylaşılan” paketi və təşkilatın fəaliyyəti və miqyası nəzərə alınaraq aşağıdakı B2B müştəriləri üçün müxtəlif tarifləri nümunə gətirmək olar.

- Kiçik və orta müəssisələr üçün tariflər
- Korporativ müştərilər üçün tariflər
- Dövlət sektoru üçün tariflər

Bundan əlavə, müştərilərimizin istəklərinə uyğun xidmətlər təqdim etmək üçün onların tələblərini müzakirə etməyə hər zaman hazırıq.

#### **Bakcell Qrup fərdi müştərilərinə nələr təklif edir?**

- Azərbaycanda ən sürətli internet
- Mənim Bakcell-im özünəxidmət əlavəsi
- Kommunikasiya kanalları və müxtəlif təkliflər
- Mobil satış məntəqələri və sim kartların çatdırılması
- 24/7 rejimində işləyən zəng mərkəzi



## Bakcell Qrup korporativ müştərilərinə nələr təklif edir



- Azərbaycanda ən sürətli internet
- Mənim Bakcell-im özünəxidmət əlavəsi
- Oflayn və onlayn onbordinq sessiyaları
- Tərəfimizdən təyin edilmiş hesab menecerinin dəstəyi (sorğu əsasında)
- Texniki məsələlərlə bağlı şikayətlərin hesab meneceri tərəfindən dərhal araşdırılması
- GSM, xüsusi internet paketləri, bulud həlləri, kütləvi SMS və server qurğuları kimi xidmətlərlə bağlı seçim imkanı

## Müştərilərimiz

İl ərzində diqqəti yeni müştərilərin cəlb edilməsi deyil, mövcud müştərilərə göstərilən xidmətlərin keyfiyyətinə yönəldirik. Buna görə müştəri bazamızda ciddi dəyişikliklər müşahidə olunmamışdır. Son üç ildə B2B məhsul və xidmətlərimiz əsasən istehsal və səyahət / qonaqlama sənayelərində istifadə edilmişdir.

### Cədvəl 07 Bakcell-in müştəri demoqrafiyası<sup>4</sup>

Müştərilərin sayı	2018	2019	2020
Cəmi müştərilərin sayı	2,684,755	2,704,905	2,593,059
2G müştərilərinin sayı	909,651	720,577	553,684
3G müştərilərinin sayı	1,286,007	1,140,160	1,214,728
4G müştərilərinin sayı	489,097	844,168	824,647

## Satışlar şəbəkəsi

Satış əməliyyatlarının əhəmiyyətli hissəsi rəsmi dilerlər tərəfindən həyata keçirilir. **Azərbaycanda 106 diler mağazamız fəaliyyət göstərir və biz, tərəfdaşlarımızın biznesinin inkişafı üçün ən yaxşı mühit yaratmağa çalışırıq.** COVID-19 pandemiyasının yaratdığı riskləri nəzərə alaraq biz yeni onlayn sifariş və SIM kartların evə çatdırılması xidmətini işə saldıq.

Təkmilləşdirilməli sahələri müəyyən etmək üçün dilerlərlə daimi əlaqə saxlayırıq. Bu yaxınlarda ilk diler məmnunluğu sorğusunu keçirdik. Rəylərin toplanılması ilə yanaşı, dilerlərimizə effektiv marketing kampaniyaları keçirməyə imkan verən reklam fəaliyyətində də dəstək göstəririk.

Məqsədimiz, dilerlərlə əlaqə və tərəfdaşlıqda şəffaflığı təmin edərək qarşılıqlı etibarını artırmaqdır. Effektivliyi və şəffaflığı artırmaq üçün dilerlərlə kommunikasiya kanallarını tam avtomatlaşdırmağı planlaşdırırıq. Dilerlərin fəaliyyətinin korporativ dəyərlərimizə uyğun olmasını təmin etmək üçün onları strategiyamızdakı dəyişikliklər barədə məlumatlandırırıq.

**Cədvəl 08 Bakcell-in satış kanalları**

Göstəricilər	2018	2019	2020
Pərakəndə satış mağazalarının sayı	1	1	2
Diler mağazaları	130	116	106
Dilerlərin sayı	120	105	98
Eksklüziv dilerlər	109	96	86
Xidmət mərkəzlərindəki dilerlər	21	20	20
Digər pərakəndə satış kanalları	0	1	3

**Müştəri rəyi və məmnunluğu**

Dəyərli və dayanıqlı inkişafa əsaslanan münasibətlər qurmaq üçün müştərilərlə əlaqələrin genişlənməsinə diqqət yetiririk. Müştərilərimizi LiveChat, qaynar xətt və sosial media hesabları vasitəsilə rəyləri bizimlə paylaşmağa təşviq edirik. Xidmətlərimizin keyfiyyətinə böyük investisiyalar qoyur və fərqli istifadəçi təcrübəsi təklif etmək üçün səylərimizi əsirgəmirik.

Strateji istiqamətlərdə dəyişikliklər edib kəmiyyətə deyil, keyfiyyətə üstünlük verərək müştəri məmnunluğu səviyyəsini artırdıq və müştəri itirmə əmsalında azalmaya nail olduq.

**2019-cu ildə aparılmış təhlilin nəticələri ilə müqayisədə 2020-ci ildə NPS indeksi 156% artmışdır.**

**3.4.1 Müştəri Dəyərinin İdarə olunması sistemi (CVM)**

Müştəri əlaqələrinin idarə edilməsinə daha məqsədli, təsirli və vahid yanaşma tətbiq etmək üçün SAS tərəfindən təqdim edilən CVM platformasını inteqrasiya etdik. Bunu etməklə, xidmətlərimizdən istifadə etdiyi bütün müddətdə müştərilərimizin bizimlə əlaqədən faydalanacaqları mühit yaratmağı hədəfləyirik. Bu təşəbbüs müştərilərin loyallığını artırmağa və onların şirkətin xidmətlərindən istifadə etməyə davam etməsi üçün şərait yaradacaqdır. Bundan əlavə, daim dəyişən mühitə uyğunlaşmaq üçün müştəri dəyərinin idarə olunması strategiyamızı hər il yenidən nəzərdən keçiririk. Belə uyğunlaşma tədbirləri prioritet və məqsədlərimizin anlaşılmasına kömək edir, müştərilərə ən uyğun xidmət keyfiyyətini təmin edir, bununla da uğur əldə etməyimizə töhfə verir.

Müştəri gözləntilərinin idarə edilməsi prosesi 3 mərhələdən ibarətdir:



**Tanışlıq və adaptasiya**



**Müştəri bazasının idarə edilməsi**



**Müştərilərin saxlanması**

## Tanişlıq və adaptasiya

İllər ərzində, xüsusi tərəfdaşlıq çərçivəsində müştərilərə təqdim edilən bir çox xidmət və təkliflərin istifadə edilmədiyini müşahidə etdik. Müştəri təkliflərimiz haqqında məlumatlılığı artırmaq üçün 2020-ci ildən etibarən yeni tanışlıq və adaptasiya (onboarding) təşəbbüsünü işə saldıq. Təşəbbüsün əsas məqsədi, yeni müştərilərimizi Bakcell Qrupun təqdim etdiyi xidmətlər barədə uyğun qaydada məlumatlandırmaqdır. Bir ay müddətində ümumi altı sessiyada iştirak etməklə müştərilərimiz Bakcell Qrupun müştərisi olmaqdan necə faydalanacağı barədə məlumat ala bilirlər.

## Müştəri bazasının idarə edilməsi

SAS CVM-in tətbiqi ilə, müştərilərin gözləntilərini əvvəlkindən daha sürətli və daha təsirli bir şəkildə qarşılaya bilirik. Yeni sistem, müştəri bazasının idarə edilməsi ilə əlaqədar bir çox prosesləri avtomatlaşdırmağa və marketinq kampaniyalarını optimallaşdırmağa imkan verir. Təkliflərimizi hər bir müştəriyə uyğunlaşdırmaq məqsədilə seqmentləşdirmə üsullarından istifadə edirik. Bu üsullar müştərilərimizin ən çox ehtiyac duyduqları xidmətlərdən istifadə etmələrinə imkan verərək bizimlə uğurlu əməkdaşlıq təcrübəsini artırmağa kömək edir.

Müştəri dinamikasını daha yaxşı başa düşmək üçün müxtəlif analitik modellər yaratdıq. Bu modellər müştəri dəyərini və məmnunluq səviyyəsini qiymətləndirməyə kömək edir. Müştəri ekosisteminin sağlamlığını qiymətləndirmək və onu qorumaq məqsədilə müvafiq tədbirlər həyata keçirmək üçün müştəri itirmə əmsalı, istifadəçi üzrə orta gəlir və müştəri loyallığı kimi göstəriciləri izləyirik. Müştəri itirmə əmsalının optimallaşdırılması və müştəri bazasının idarə edilməsi üzrə müntəzəm təhlillərlə yanaşı göstərdiyimiz bu səylər müştəri itirmə əmsalını azaltmağa və loyallıq müştərilər bazası yaratmağa imkan verir. İnanırıq ki, SAS CVM sisteminin tətbiqi ilə gələcəkdə daha böyük nailiyyətlər əldə edə biləcəyik.

## Müştərilərin saxlanması

Müştərilərin saxlanması strategiyalarımız müştərilərimizlə ünsiyyətin qurulması və açıq müzakirələrin aparılması prinsipinə əsaslanır. Müştərinin fəallığı azalanda açıq dialoq vasitəsilə mümkün problemləri aradan qaldırmağa çalışırıq. Dürüst rəyləri dəyərləndiririk və müştərilərimizin gözləntilərini qarşılamaq üçün proseslərimizi daim təkmilləşdirməyə hazırıq.

### 3.4.2 Əlçatanlıq və inklüzivlik

Azərbaycanda əlaqəni genişləndirmək öhdəliyimiz məram, baxış və strategiyamızın vacib təzahürüdür. Bu öhdəlik, müştərilərin fasiləsiz xidməti üçün sürətli, etibarlı və əhatəli bağlantının əhəmiyyətini önə çıxarır. Bu səbəbdən biz daim global tendensiyaları izləyir, əhatə dairəmizi genişləndirmək və xidmətlərimizin keyfiyyətini artırmaq üçün yeni texnologiyalar və yanaşmalara vəsait qoyuruq.

Ölkəmizin mürəkkəb coğrafi məkanda yerləşməsi xidmətlərimizin əlçatanlığının təmin edilməsi baxımından müəyyən maneələr yaradır. Bunlara baxmayaraq, Bakcell Qrup olaraq biz dağlıq və yüksək dərəcədə urbanlaşmış ərazilərdə yaşanan çətinliklərin aradan qaldırılması üzərinə işləyirik.

4G və 4.5G xidmətlərimizin ölkə üzrə ən sürətli olması və əhatə dairəsinin daim genişlənməsindən qürur duyuruq. Bundan əlavə, davamlı və çoxşaxəli fiber optik kabel şəbəkəmiz Azərbaycanın bütün əsas bölgələri və şəhərlərini əhatə edir. Şəbəkənin əhatə dairəsini daha da genişləndirməyi planlaşdırırıq.

## Bakcell Qrupun şəbəkəsi Azərbaycan ərazisinin 89.5%-i, əhalinin isə 99.9%-ni əhatə edir.<sup>5</sup>

### Şəbəkənin keyfiyyəti və etibarlılığı

Ötən il baş verən hadisələr yüksək keyfiyyətli, etibarlı və əlverişli texnologiya və bağlantının hökumətlər, müəssisələr və icmalar üçün əhəmiyyətini bir daha sübuta yetirdi. Bu, müştərilərimizin bağlantıya artan tələbatını qarşılamaq üçün yeni məhsul və xidmətlərin təqdim edilməsi sürətini daha da artırmaq fərsəti yaradır. Müştərilərimizə innovativ xidmətlər təklif etməklə, Azərbaycandakı digər müəssisələrin bu rəqəmsal hərəkətin bir elementinə çevrilməsi imkanını yaradıırıq. Rəqəmsal inklüzivliyə sadıqlığımızı nümayiş etdirməklə hamının əlaqəli olduğu bir gələcək yaratmaq üçün şəbəkələrimizin sürəti və etibarlılığının artırılması istiqamətində səylərimizə davam edəcəyik.

Hamını fasiləsiz bağlantı ilə təmin etmək üçün şəbəkəmizin keyfiyyətinə böyük investisiyalar qoyuruq. Keyfiyyət və etibarlılıq aşağıdakı cədvəllərdə təqdim edilən göstəricilər əsasında qiymətləndirilir. Ümumilikdə, hesabat ili ərzində əməliyyat göstəricilərində əhəmiyyətli dəyişikliklər müşahidə edilməmişdir.

**Cədvəl 09** Bakcell-də 3G və 4G yükləmə sürətləri

Göstəricilər	2018	2019	2020
Orta 3G yükləmə sürəti	2,400	2,459	2,454
Orta 4G yükləmə sürəti	14,612	13,822	13,766

**Cədvəl 10** Bakcell-də 2G və 3G səs xidmətinə çıxış

Göstəricilər	2018	2019	2020
2G səs xidmətinə çıxış	98.98	99.82	99.81
3G səs xidmətinə çıxış	99.61	99.74	99.52

**Cədvəl 11** Bakcell-də zəng kəsilməsi və məlumatlara çıxış

Göstəricilər	2018	2019	2020
2G zəng kəsilməsi	0.33	0.30	0.36
3G zəng kəsilməsi	0.19	0.18	0.16
Məlumatlara çıxış	98.93	99.46	99.57

<sup>5</sup> 2020-ci ildə şəbəkə əhatəsi dairəsində baş vermiş cüzi azalma ölkə ərazisinin 20%-nin azad olması ilə əlaqədardır.

### 3.4.3 “Mənim Bakcellim” əlavəsi

“Mənim Bakcellim” əlavəsi istifadəçilərinə hesabların idarə olunması xidmətini təklif edir. 2018-ci ilin fevral ayında təqdim edilmiş “Mənim Bakcellim” Android və IOS platformaları üçün özünəxidmət internet portalıdır. “Mənim Bakcellim” ailəsinə qoşulan istifadəçilərin sayı gündən günə artır. Bu istifadəçiləri aldıkları xidmətlərin bütün funksiyalarını rahatlıqla idarə etmək istəyi birləşdirir. 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 balans yoxlamaq və artırmaq, əməliyyatları və istifadə tarixçəsini izləmək imkanını yaradır. 600.000-dən çox qeydiyyatdan keçmiş istifadəçisi olan “Mənim Bakcellim” istifadəçilərinin 83%-i tərəfindən beş ulduzla qiymətləndirilmişdir.

### 3.4.4 Mənim Bakcellim Business

“Mənim Bakcellim Business” platforması 2019-cu ilin fevral ayında təqdim edilmiş, korporativ müştərilər (B2B) üçün Android və iOS platformalarında özünəxidmət internet portalıdır. Bu platforma vasitəsilə korporativ müştərilər ənənəvi kanallardan istifadə etməyərək öz əməliyyatları və hesablarını, o cümlədən bütün mobil nömrələrini idarə edə bilirlər.

### 3.4.5 Canlı Çat funksiyası

Canlı Çat funksiyası müştərilərin sorğularını 24/7 rejimində cavablandırır. 2018-ci ilin noyabr ayında təqdim edilmiş kanalda gündəlik sorğuların sayı təxminən 210 təşkil edir. Xidmətin orta aylıq ilk cavablaşdırma müddəti 18 saniyədir. Müştərilərimizə platforma vasitəsilə bütün mövcud məlumatları əldə etmək imkanını vermək üçün əlavəyə loyallıq proqramını inteqrasiya etdik. Hal-hazırda, bir anda bir milyondan çox nömrəni idarə etmək və mobil nömrələr üçün avtomatik ödəmə təyin etmək üçün yeni bir seçim tətbiq etmişik. Gələcəkdə yeni bir mobil nömrə almaq imkanı təmin etməyi planlaşdırırıq. Əlavə olaraq, ənənəvi müştəri xidməti kanallarından istifadə etmədən tətbiq vasitəsi ilə vaxtı keçmiş, zədələnmiş və ya itirilmiş mobil nömrələri bərpa etmək üçün funksionallıq əlavə etməyi düşünürük.

### 3.4.6 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 netvörkinq 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 bilirlər. Ulduzum, Qrupun müəssisələrinin müştəri məmnunluğu göstəricilərinə əhəmiyyətli töhfə verir.

### 3.4.7 Rouminq

Bazarda rouminq xidmətlərinin lideri olmağa çalışaraq, rouminq tərəfdaşlarımızın şəbəkəsini daim artırırıq. Bu gün müştərilər ölkələrin əksəriyyətində rouminq internet paketlərindən istifadə edə bilirlər, bu isə, daim Wi-Fi axtarmağa və ya yerli operatorun SIM kartını almağa ehtiyac olmadan səyahət etmək imkanını verir. Bundan əlavə, uçuşlarda istifadə edilə bilən uçuş zamanı rouminq xidmətini də təklif edirik. Beynəlxalq uçuşlar bərpa edildikdən sonra bu xidmət yenidən istifadəyə veriləcək.

**Cədvəl 12** Bakcell-də rouminq xidmətləri<sup>6</sup>

Göstəricilər	2018	2019	2020
Rouminq xidmətləri ilə əhatə olunan ölkələrin sayı	138	164	167
Beynəlxalq 4G rouminq xidmətləri ilə əhatə olunan ölkələrin sayı	73	87	93

<sup>6</sup>Ötən ilin hesabatında 4G beynəlxalq rouminq xidmətləri barədə məlumatlar şəbəkə partnyorların sayı əsasında təqdim edilib. Cari hesabatda göstəricilər yalnız ölkələr sayı üzrə təqdim olunur.



**Məlumatların idarə  
edilməsində etikaya  
əsaslanan yanaşma**



- 
- 4.1 Məlumatların məxfiliyi və kibertəhlükəsizlik
  - 4.2 Kibertəhlükəsizlik
  - 4.3 Məzmunun məsuliyyətli idarəedilməsi

## 4. Məlumatların idarə edilməsində etikaya əsaslanan yanaşma

### 4.1 Məlumatların məxfiliyi və kibertəhlükəsizlik

Bugünkü dünya əvvəllər görünməmiş sürətlə rəqəmsallaşır. Texnoloji inkişafın verdiyi faydalar danılmaz olsa da, şəxsi məlumatların məxfiliyi və təhlükəsizliyi ilə bağlı risklər də artır. Məlumatların məxfiliyi məsələləri xüsusən telekommunikasiya şirkətləri qarşısında təşkilatların nüfuzuna xələl gətirə biləcək risklər yaradır.

Xüsusi Daxili və İnformasiya Təhlükəsizliyi departamentimiz müəyyən edilmiş bütün kibertəhlükəsizlik risklərinin idarə edilməsi ilə məşğul olur. Ən yaxşı beynəlxalq təcrübələrə uyğun olaraq Departament Qrupa daxil olan bütün müəssisələr üçün təhlükəsizlik xidmətlərinin təminatçısı (MSSP) kimi xidmət göstərir. GSM Assosiasiyasının Mobil Təhlükəsizlik Prinsiplərində nəzərdə tutulan tövsiyələrə və məlumatların məxfiliyinə dair dövlət tələblərinə riayət edirik. Rouminq xidmətlərinə və xarici tərəfdaşlıqlara informasiya təhlükəsizliyi sahəsində müəyyən etdiyimiz qaydalar tətbiq edilir. Bundan əlavə, 2020-ci ildə ISO 27001 İnformasiya təhlükəsizliyinin idarə edilməsi sertifikatını əldə etdik. Bu əhəmiyyətli nailiyyət sayəsində fəaliyyətimizin ən yüksək standartlara uyğun olmasını təmin edə biləcəyik.

Bakcell Qrup olaraq, müştərilərimizə xidmət göstərərək ən yüksək səviyyədə məxfilik və təhlükəsizliyin təmin edilməsi ilə bağlı daşdıığımız məsuliyyəti anlarıq. Daxili əməliyyatlarımızda və müştərilər qarşısında məlumat itkisi və kiber hücum riskinin olmamasını təmin etmək üçün daxili sistemlərimizi daim izləyir, onlara nəzarət edir və təkmilləşdiririk. Çatışmazlıqları zamanında müəyyən etmək və onların təsirlərini azaltmaq məqsədilə 2018 -ci ildən etibarən sistemlərimizdəki potensial riskləri aşkarlamaq üçün rüblük penetrasiya testlərini aparırıq. Bundan əlavə, yeni məhsul və xidmət təklifləri hazırlayarkən məxfilik və təhlükəsizliklə bağlı riskləri hərtərəfli təhlil edirik.

Qrup olaraq, hesab edirik ki, məlumatların idarə olunmasına etik yanaşma saxtakarlığa sıfır tolerantlığı nəzərdə tutan korporativ mədəniyyətdən qaynaqlanır. Rəqəmsal məxfiliyin və məlumat təhlükəsizliyinin ciddiyyə alındığı mədəniyyət mühiti yaratmaq üçün məlumatların qorunması və təhlükəsizliyi mövzusunda çoxsaylı təlimlər təşkil edirik. Bu təlim sessiyalarında, müştərilərimizin etimadını qorumağın və etik məlumat idarəçiliyinin norma olduğu mühit yaratmağın vacibliyi vurğulanır. 2021-ci ildə yeni işçilərin işə qəbul edilməsi və ümumi təhsil məqsədləri üçün istifadə ediləcək məlumat təhlükəsizliyi və evdən iş zamanı təhlükəsizlik mövzularında onlayn video təlimlər keçiriləcək.

#### Cədvəl 13

#### Bakcell-də məlumatların məxfiliyi və təhlükəsizliyinə dair məcburi təlimlərdə iştirak etmiş işçilərin sayı

Göstəricilər	2018	2019	2020
Təlim sessiyalarının sayı	53	17	T/O <sup>7</sup>
İştirakçıların sayı	1,237	351	109

## 4.2 Kibertəhlükəsizlik

Ölkədəki rəqəmsallaşmanı idarə etmək niyyətində olan Bakcell Qrup, kibertəhlükəsizlik risklərinə xüsusilə həssasdır. 2019-cu ildə dünyada mobil şəbəkə operatorları üzrə aparılmış təhlilin<sup>8</sup> nəticələrinə əsasən:

- Bütün LTE şəbəkələri təhlükəsizliklə bağlı risklər yaradır;
- Mobil şəbəkə operatorlarına gündəlik hücumların sayı 4 mindən çoxdur;
- Mobil şəbəkə operatorlarının abunəçilərinin 75%-i coğrafi izlənilmə riskinə həssasdır;
- 3G zəng dinləməsi cəhdlərinin 53%-i uğurlu olmuşdur.

Müştərilərimizin təhlükəsizliyi və etibarını bizim üçün önəmlidir; buna görə də, kibertəhlükəsizlik sahəsindəki səriştəməizə investisiyalar qoyaraq daxili sistemlərimizi daim təkmilləşdiririk.

Serverlərimiz daim dünyanın hər yerindən olan kiber cinayətkarların hücumlarına məruz qalır. Xüsusən, 2020-ci ilin sonunda baş vermiş Vətən müharibəsi dövründə hücumların sayı əhəmiyyətli dərəcədə artdı. Sistemlərimizin bu təhdidlərə məruz qalması riskini minimuma endirmək məqsədilə 44 günlük Vətən Müharibəsi zamanı daxili məlumat istifadəsinə keçdik. Qabaqcıl texnologiyalarımız, müasir detektorlar və güclü şəbəkə təhlükəsizliyi məhsulları (firewalls) sayəsində serverlərimizi bütün xarici müdaxilələrdən qorumağa nail olduq.

Daxili sistemlərimizi gücləndirməyi, məsuliyyətli korporativ mədəniyyət qurmağı və maraqlı tərəflərimiz arasında informasiya təhlükəsizliyindəki boşluqları minimuma endirməyi planlaşdırırıq.

## 4.3 Məzmunun məsuliyyətli idarəedilməsi

COVID-19 pandemiyası istifadəçilərin internetə sərf etdikləri vaxtı əhəmiyyətli dərəcədə artırdı. Virtual dünyanın bu qədər genişlənməsini nəzərə alaraq, azyaşlılar və gənclərin şübhəli internet məzmunundan qorunması məsələsinin aktuallığı getdikcə artır. Bu istiqamətdə atdığımız addımlar vasitəsilə internetin məsuliyyətli idarə edilməsinə töhfə verməyi hədəfləyirik.


2019-cu ildə ENGINET ilə əməkdaşlıq quraraq yetkinlik yaşına çatmayanlar arasında internetin məsuliyyətli istifadəsi mövzusunda xüsusi təlim sessiyaları təşkil etdik. İnternetdə təhlükəli məzmunun mövcudluğu haqqında məlumatlılığı artırmaq hədəfini daşıyan bu layihə həm valideynlər, həm tələbələrə mümkün qorunma tədbirləri üzrə əlavə təlimatlar verdi. Bundan əlavə, 2019-cu ildə təqdim edilmiş "Təhlükəsiz İnternet" paketinin filtrləmə funksiyası vasitəsilə valideynlər övladlarını zərərli və ya arzuolunmayan məzmunu qorumaq imkanını əldə etdilər.

Yaxın illərdə məsuliyyətli məzmunun idarə edilməsi portfelimizi daha da genişləndirərək kiberbullinqə qarşı yeni tədbirlər həyata keçirməyi və abunəçilər arasında maarifləndirməni artırmağı planlaşdırırıq.

<sup>8</sup> <https://conference.hitb.org/hitbsecconf2019ams/materials/D1T2%20-%20ByPassing%20GSMASMA%20Recommendations%20on%20SS7%20Networks%20-%20Kirill%20Puzankov.pdf>



**Müsbət işgüzar  
mühitin qurulması**

- 
- 5.1 Bakcell ailəsi
  - 5.2 Bərabər imkanlar, inklüzivlik və müxtəliflik
  - 5.3 Təlim və inkişaf
  - 5.4 Gənc kadrlarla iş
  - 5.5 İşçilərin motivasiyası və məmnunluğu
  - 5.6 İşçilərin sağlamlığı və təhlükəsizliyi

## 5. Müsbət işgüzar mühitin qurulması

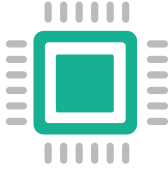
### 5.1 Bakcell ailəsi

Miqyasından və fəaliyyət növündən asılı olmayaraq, hər bir təşkilatın uğuru və dayanıqlı inkişafında işçi qüvvəsinin rolu danılmazdır. İstedadlı və yaradıcı insanlardan ibarət komandamıza dəyər verir və hər bir işçinin Bakcell Qrupun təklif etdiyi iş və karyera inkişafı imkanlarından məmnun olduğu əlverişli iş şəraitinin təmin edilməsinə diqqət yetiririk.

İllər boyu bərabərlik və məsuliyyətin əsas prioritetlər olduğu Bakcell ailəmizi daha da böyütdük. Rəhbərliyimizin məşğulluğa yanaşması dialoq və qarşılıqlı faydaya əsaslanır. Həmişə səylərimizi DİM-lərlə uyğunlaşdırmağa çalışır və dair əmək fəaliyyətimizin yaxılaşdırılması üzərində işləyirik.

İnsan resursları tətbiq edilən yerli qaydalar və aparıcı beynəlxalq təcrübəyə uyğun idarə edilir. Bütün prosedurlarımızın son tendensiyalara uyğun olmasını təmin etmək üçün sektor təcrübələri və yeni standartları izləyirik. İşdən azad olunma barədə bildiriş də daxil olmaqla Şirkət daxilində baş verəcək dəyişikliklər haqqında məlumatlar işçilərə Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsinə uyğun olaraq əvvəlcədən bildirilir.

2020-ci ildə əsas diqqəti İR-ın rəqəmsallaşdırılması, təşkilati effektivlik və işçilərin cəlb olunması kimi sahələrə yönəltməklə "İnsanlara Yatırım" adlı strategiyamızı tətbiq etməyə davam etdik.



**İR-in rəqəmsallaşdırılması**



**Təşkilati effektivlik**



**İşçilərin cəlb edilməsi**

İlk dəfə 2019-cu ildə təqdim edilən bu strategiya Bakcell Qrupun müştəri xidmətləri mədəniyyətini təkmilləşdirməklə və məhsuldarlığın effektiv idarəedilməsi sistemini qurmaqla aparıcı internet provayderi mövqeyini qorumaq istəyinin təəcəssümüdür.

Bu il diqqətimizi İR proseslərinin rəqəmsallaşmasına yönəlttik. Əksər manual proseslərin avtomatlaşdırılması səmərəliliyi və effektivliyini artırmaq, həmçinin məşğulluğun idarəedilməsi ilə bağlı daha sürətli və uyğun qərarlar qəbul etmək üçün imkanlar yaratdı. Yeni İT-əsaslı sistemimizə aşağıdakı modullar daxildir.

- Hədəflərin müəyyən edilməsi və fəaliyyətin idarə edilməsi
- Karyera inkişafı
- Ödənişlər və təkliflər
- Kadr ehtiyatının idarəedilməsi

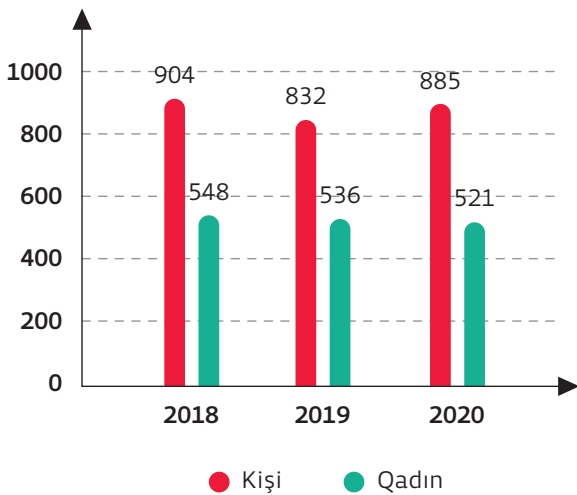
- Təlimlərin idarəedilməsi sistemi
- İşə qəbul
- İşçi qüvvəsinin idarəedilməsi
- İR dəstək xidməti

Rəqəmsallaşdırma strategiyamıza uyğun olaraq, işçilərin şikayət verməsi və cəlb olunmasının idarə edilməsinin keyfiyyətini və dəqiqliyini artırmaq üçün süni intellekt əsasında işləyəcək rəqəmsal köməkçi hazırlayırıq. Bundan əlavə, ən son fəaliyyətin idarəedilməsi sistemlərinin təqdim edilməsi, Qrupun üzv şirkətlərində vəzifə adları və vəzifə təlimatlarının uyğunlaşdırılması, standart attestasiya sistemləri və müvafiq “nəzarət dizpazonu”nun idarəedilməsi sxemləri vasitəsilə işçilərin inkişafına töhfə verməyə çalışırıq.

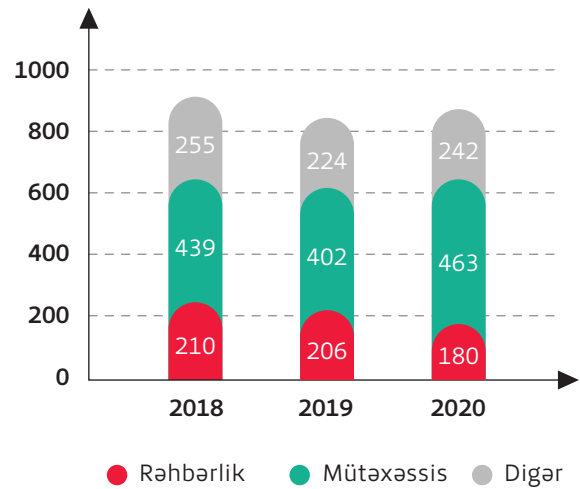
Əlavə olaraq, liderlik təcrübəmizi təkmilləşdirməklə və liderliyin inkişafı proqramlarını tətbiq etməklə işçilərimizin məşğulluq ambisiyalarına uyğun hərəkət etməyə başladıq. Təşkilati inkişafa gəldikdə isə, bir neçə əsas bölmədə yenidənqurma təşəbbüslərini tamamladıq və bu prosesləri digər bölmələrimizdə də tətbiq etməyi planlaşdırırıq. Daxili proseslərin optimallaşdırılması ilə yanaşı, əsas xidmət xətlərinə və komandalarımızın fəaliyyət nəticələrinə zərər vermədən xərclərin optimallaşdırılmasına nail olduq.

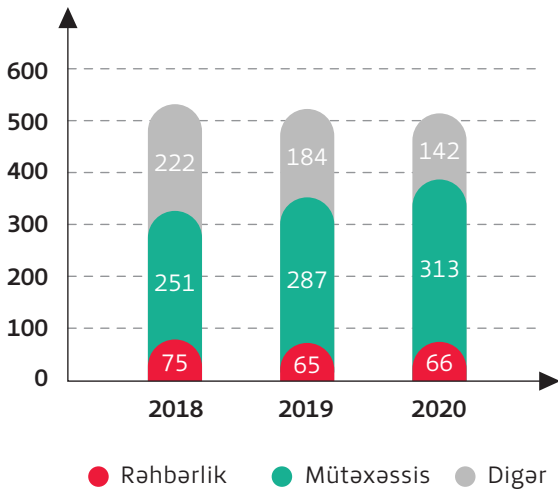
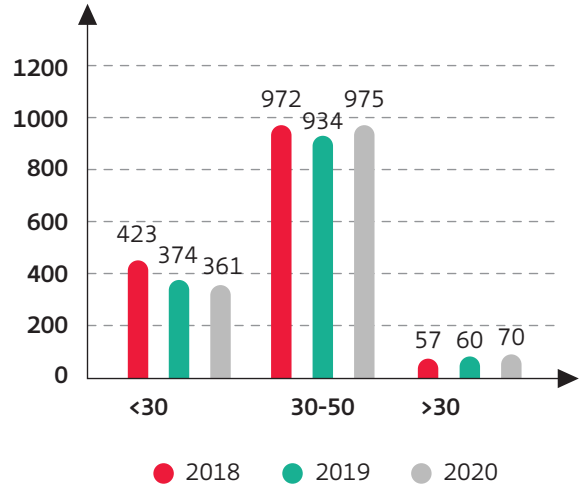
Qlobal pandemiyanın mənfi təsirlərinə baxmayaraq, şəbəkələrin genişləndirilməsi, yeni fəaliyyətin idarə edilməsi layihələrinin həyata keçirilməsi və yeni rəqəmsallaşma təşəbbüslərinin təqdim edilməsi istiqamətlərində inamlı addımlar atdıgımızla qürur duyuruq.

**Şəkil 13** Əməkdaşların sayı, cins üzrə



**Şəkil 14** İşçi kateqoriyaları, cins üzrə: Kişilər



**Şəkil 15** İşçi kateqoriyaları, cins üzrə: Qadınlar**Şəkil 16** Əməkdaşların sayı, yaş üzrə**Cədvəl 14** Yeni işçilərin sayı, yaş üzrə

	2018			2019			2020		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
İşə götürülən	207	188	17	182	70	2	153	211	7
İşdən azad olunan	131	168	7	163	169	6	109	214	10

**Cədvəl 15** Yeni işçilərin sayı, cins üzrə

	2018		2019		2020	
	kişilər	qadınlar	kişilər	qadınlar	kişilər	qadınlar
İşə götürülən	294	118	168	86	259	112
İşdən azad olunan	196	110	240	98	206	127

**Cədvəl 16** İşçi dövriyyəsi əmsalı

	2018	2019	2020
İşçi dövriyyəsi əmsalı <sup>9</sup>	16.2%	12.7%	10.7%

Pandemiyanın mənfi təsirlərinə baxmayaraq, işçilərin dövriyyəsi əmsalını 10.7%-ə endirə bildik ki, bu da 2018-ci il ilə müqayisədə 34% azdır. Bununla belə, illər ərzində işçilərin ümumi sayı, demək olar ki, dəyişməmişdir. Bundan əlavə, daha çox qadının rəhbər vəzifələrə təyin edilməsinin təşviqi sayəsində mütəxəssis və rəhbər vəzifələrdə işləyən qadınların sayında müsbət tendensiyalar əldə edə bildik. Ümumiyyətlə, bu gün işçilərimizin təxminən 37%-i qadınlardır.



## “FLEXcellence” proqramı və COVID-19 zamanı kadrların idarəedilməsinə yanaşma

COVID-19 pandemiyası iş tərzimizi kökündən dəyişdi. Müəssisələr sürətlə dəyişən bazar şəraitlərinə uyğunlaşmağa çalışdığı halda, işlərini distantgörməli olan işçilər müəyyən çətinliklərlə üzləşirdilər. Azərbaycanda 2020-ci ilin may ayında elan edilmiş karantin tədbirləri ilə əlaqədar Bakcell Qrupun bütün işçiləri uzaqdan iş rejiminə keçirilmiş, bu da yeni tələb və fürsətlərə yol açmışdır. Bu qeyri-müəyyənlərə baxmayaraq, əsrin ən təsirli pandemiyası fonunda 2020-ci il üçün təyin etdiyimiz bütün hədəflərə çata bildiyimiz üçün qürurluyuq.

Bu təcrübə, bizi işçilərimizin harada işləməsindən asılı olmayaraq, gözləntiləri doğrulda biləcəyinə inandırdı. Bakcell Qrup olaraq, yeni “normallıq”ı qəbul etməyə və işçilərimizi pandemiya sonrası dünyaya qədəm qoymaq üçün tələb olunan müstəqilliklə təmin etməyə hazırıq. 2020-ci ildə **“FLEXcellence”** adlanan təşəbbüsü işləyib hazırladıq. Bu proqramı təkmilləşdirib pandemiya sonrası dövrdə Bakcell Qrupda tətbiq etməyi planlaşdırırıq. Bu proqram çərçivəsində işçilərimizin əvvəlki şəraitlərə qayıtmasını tələb etməyəcəyik, əvəzinə evdən işləməyə və ya hibrid iş şəraiti tətbiq etməyə təşviq edəcəyik. Çevikliyin təmin edilməsinə çalışaraq, geniş şəkildə daxili sənədlərin imzalanması və təsdiqlənməsinin rəqəmsallaşdırılmasını həyata keçirir, şərikli iş masası alətini tətbiq edirik. “FLEXcellence” proqramının tətbiqi nəticəsində yarana biləcək problemləri müəyyən etmək üçün işçilərimizlə davamlı olaraq ikitərəfli ünsiyyəti təşviq edirik.

Yekun məqsədimiz ahəngdar iş mühiti yaratmaq, virtual korporativ mədəniyyət qurmaq və yeni dünyanın risklərini idarə etməkdir. Bu mədəni dəyişikliyi təşviq etməklə işçilərimizi öz karyeralarına görə məsuliyyəti öz üzərlərinə götürməyə ruhlandırmaq istəyirik. Əməkdaşlarımızın hüquq və imkanlarının genişləndirilməsi işçilərin bütün proseslərə cəlb olunmasını və rifahını yaxşılaşdırmaqla kadr axını azaldacağına qəti əminik.

## 5.2 Bərabər imkanlar, inklüzivlik və müxtəliflik

Müxtəlifliyin sağlam və tam funksional korporativ mədəniyyətin önəmli komponenti olmasına qəti əminik.. Eyni zamandıfərqliliyi qəbul etməklə gündəlik əməliyyatlarımızda yeni və çeşidli ideyaların tətbiqinin ümumi müsbət nəticələrinin fayda gətirməsini anlayırıq. . İnsanların imkanlarını genişləndirməyimiz və işdə əsl potensiallarını nümayiş etdirmələrinə imkan yaratmağımız bizə böyük qürur verir. Müxtəliflik və inklüzivlik dəyərlərimizi həqiqətən yaşamaq bizim üçün həm iqtisadi, həm də sosial tələbdir. Bunu, müxtəliflik və inklüzivlik mövzusunda mövqeyimizin əksi olan və müasir korporativ dəyərləri mənimsəmək hədəfimizi ifadə edən Müxtəliflik və Inklüzivlik Siyasəti vasitəsi ilə edirik.

### Müxtəliflik və inklüzivlik prinsiplərimiz əlaqəli öhdəliklərimizi başa düşməyə imkan verir

- Biznesin məsuliyyətli şəkildə aparılması
- Qanunlara və beynəlxalq səviyyədə tanınmış prinsiplərə riayət
- Heç vaxt müxtəlifliyin və inklüzivliyin pozulmasında iştirak etməmə
- Ayırı-seçkiliklə mübarizə
- Əməliyyatlarımızla müxtəlifliyin və inklüzivliyin təşviq edilməsi

Qadınların səlahiyyətləri istiqamətində inkişaf edilməsi tələb olunan sahələrin təyin olunması və tətbiqinə ehtiyac duyulmasını anlayırıq və tədricən daha inklüziv mədəniyyətə keçməklə iş yerində gender balansı ilə bağlı mövqeyimizi yaxşılaşdırma biləcəyimizə əminik. Hesabat dövründə ayrı-seçkilik hadisələrinin baş verməməsi ilə fəxr edirik.

**Cədvəl 17 Əhəlinin həssas qruplarında olan işçilərin ümumi sayı**

	2018	2019	2020
Əlillər	35	37	33
Məcburi köçkünlər	30	26	31

**Cədvəl 18 Yerli minimal əmək haqqı ilə müqayisədə cinslər üzrə standart əmək haqqı**

Əmək haqqı	2018		2019		2020	
	kişilər	qadınlar	kişilər	qadınlar	kişilər	qadınlar
Yerli minimal əmək haqqı ilə müqayisədə cinslər üzrə standart əmək haqqı	2.2	2.1	1.0	1.0	1.0	1.0

Bakcell, bütün qadınların yeni doğulmuş körpələri ilə birlikdə vaxt keçirmək haqqı olduğunu düşünür və bunun üçün onları rahat və uyğun iş şəraiti ilə təmin edir. Bütün işçilərimiz Azərbaycan qanunvericiliyinə uyğun olaraq analıq məzuniyyəti almaq hüququna malikdirlər.

**Cədvəl 19 Valideyn məzuniyyəti almaq hüququ olan işçilərin ümumi faizi**

	2018	2019	2020
Valideyn məzuniyyəti almaq hüququ olan işçilərin ümumi faizi	100%	100%	100%
Valideyn məzuniyyəti almış işçilərin ümumi sayı	65	39	32
Valideyn məzuniyyəti bitdikdən sonra hesabat dövründə işə qayıdan işçilərin ümumi sayı	15	25	8

## 5.3 Təlim və inkişaf

Bilirik ki, komandamızın davamlı inkişafı və uğuru bugünkü dünyanın dəyişkənliyinə tez və effektiv şəkildə uyğunlaşmasının vacib meyarlarıdır. Buna görə də müxtəlif təlimlərin və inkişaf proqramlarının köməyi ilə komandamızın peşəkarlıq və bacarıq səviyyəsini tələb olunan səviyyədə saxlamağı hədəfə alırıq.

Hər il hər işçi üçün minimum təlim saatlarını müəyyənləşdirərək onlara bildiririk və hər kəsin öz istedad və potensialını gerçəkləşdirmək, eyni zamanda uğurlu karyera inkişafı üçün tələb olunan bacarıqlarını inkişaf etdirmək məqsədilə təlim və ixtisas artırma məsələlərini yaxından izləyirik.

Hesabat dövründə rəhbərlər üçün bir sıra məşğələlər təşkil etdik və satış qrupunun üzvləri üçün "hərtərəfli satış" xidmət təlimlərinin əhatəsini genişləndirdik. Bundan əlavə, müvəffəqiyyət qazanmış namizədlər üçün tam kompensasiya təklif edərək işçilərimizin beynəlxalq ixtisasa yiyələnməsini fəal şəkildə təşviq edirik.

2020-ci ildə Vərəsəliyə Hazırlıq Proqramını həyata keçirdik. Bu proqramın məqsədi gələcək liderləri hazırlamaq və bununla da xarici mütəxəssislərdən asılılığı azaltmaqdır. Bu təşəbbüs çərçivəsində işçilərimizə xüsusi ballar veririk və lider vəzifə tutmağa hazır olduqlarını qiymətləndiririk.

Pandemiya zamanı uzaqdan iş keçid həm yeni, həm də təcrübəli işçilərimiz üçün çətin oldu. İşçilərlə qarşılıqlı əlaqə dərəcəsi azaldığı bir şəraitdə aradan qaldırılması tələb olunan ən əhəmiyyətli məsələ iqtisadi qeyri-müəyyənlik oldu. Menecerlərimizin davamlı dəstəyi, fikirləri və rəylərinin köməyi ilə işçilərin iş yerində cəlb olunmasının əhəmiyyətinə diqqət yetirdik və bu ideyanı həyata keçirməyə hazırıq. Yaxın illərdə, harada çalışmasından asılı olmayaraq komandaları ilə uğurlu qarşılıqlı əlaqə qurmaq istəyən menecerlərə yönəlmiş "İşçilərlə qarşılıqlı əlaqələrin qurulmasını mənimsəmək üçün üç ay" adlı yeni təlim proqramına başlamağı planlaşdırırıq. Bu təşəbbüs Bakcell Qrupda ən yaxşı liderlik təcrübəsinin inkişafına əhəmiyyətli kömək edəcək.

Pandemiya ilə əlaqədar, təlim və inkişafa ayrılan büdcəmiz 2019-cu ildəki qədər geniş olmadı. Buna baxmayaraq, pandemiya sonrası dövrə üçün olduğca vacib olan təlim sessiyalarını mümkün qədər effektiv şəkildə planlaşdırmağa çalışdıq.

#### Cədvəl 20 Cəmi təlim saatları

	2018	2019	2020
Cəmi təlim saatları	2,690	8,449	2,224

#### Cədvəl 21 Cəmi təlim saatları, kateqoriya üzrə

	2018	2019	2020
Rəhbər vəzifələr	1,220	2,231	197
Mütəxəssislər	1,470	6,218	2,027

#### Cədvəl 22 Cəmi təlim saatları, cins üzrə

	2018	2019	2020
Kişi	1,953	4,230	1,649
Qadın	737	4,219	575

#### Cədvəl 23 Cəmi təlim saatları, təlim kateqoriyası üzrə

	2018	2019	2020
Sosial bacarıqlar	496	-	20
OHS SƏTƏM induksiya	-	-	24
Dil	20	5,801	-
Digər	2,174	2,648	2,180

## Karyera inkişafına yanaşmamız

Əmək nəticələrinin təhlili və karyera inkişafına ədalətli və şəffaf yanaşma tətbiq etməyə çalışırıq. Bu səbəbdən kadrların idarə edilməsi departamenti işçilər üçün illik ƏEG planını hazırlayır və təqdim edir. İl ərzində işçilərimiz şəxsi və peşəkar məqsədlərinə çatmaq üçün lazımi kömək alırlar. Müntəzəm olaraq rəy bildirir, karyera perspektivləri ilə bağlı açıq dialoq aparır, münasib illik hədəflər və ƏEG-lər təyin edir, eyni zamandıllik nəticələrin ədalətli və qərəzsiz qiymətləndirməsini həyata keçiririk.

İşçilərimiz ən böyük sərvətimizdir və biz inanırıq ki, yalnız inkişaf və açıqlıq mədəniyyətini təşviq etdirməklə istəklərimizdə uğur qazanmaqda və işçilərin sadıqlıyını artırmaqda gələcək uğurlar əldə edə bilərik.

### 5.4 Gənc kadrlarla iş

Uzunmüddətli uğurumuz üçün təlim və inkişafı yanaşı karyerasının başlanğıcında olan gənc fərdlərlə işləmək də vacibdir. Bacarıqların təcrübəli əməkdaşlardan gənclərə ötürülməsinə kömək etməklə Azərbaycan telekommunikasiya sektorunun və bütövlükdə iqtisadiyyatın dayanıqlı gələcəyinə birbaşa töhfə veririk.

İşçilərimizin şəxsi və peşəkar inkişafı effektiv idarəetmə sisteminin vacib elementidir. Sənayenin gələcək liderlərini və mütəxəssislərini dəstəkləyərək gənc kadrların yetişdirilməsi üçün əlimizdən gələni etməyə hazırıq. Belə ki, işçilərimizə öz işlərini təhlil etməyə və təkmilləşdirilməsi tələb olunan sahələri müəyyən etməyə kömək edən metodologiyalardan istifadə edirik.

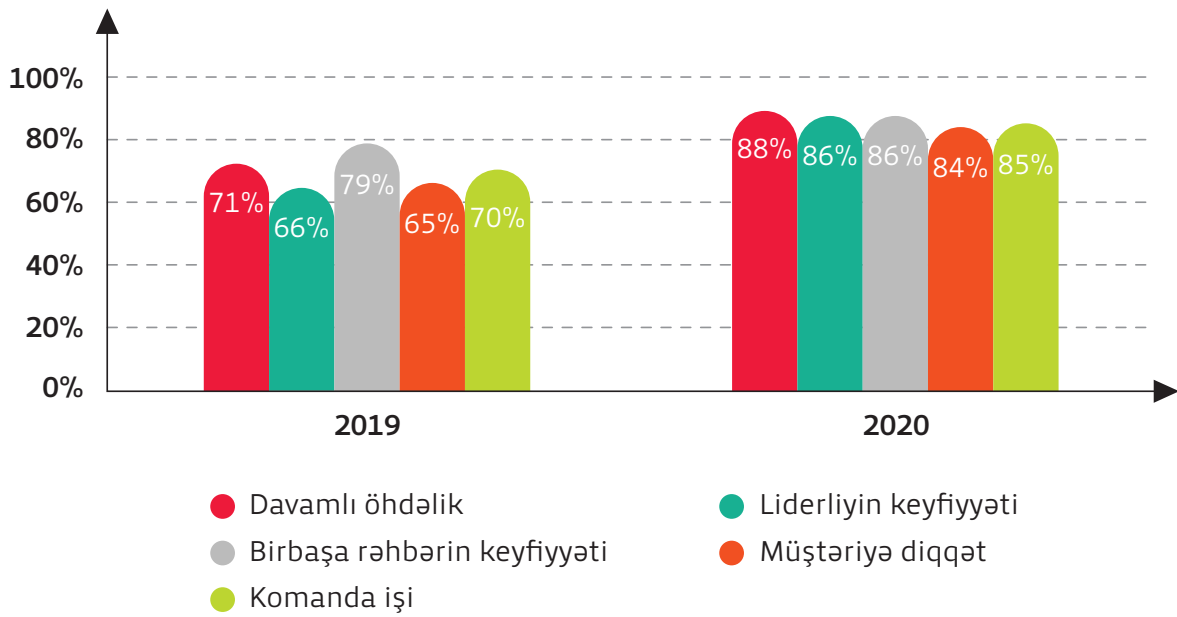
Gənc nəslin iqtisadi itkilərini kompensasiya etmək üçün 2021-ci ildə Azərbaycanın aparıcı universitetləri ilə əməkdaşlıq çərçivəsində ilk yay təcrübə proqramına başlamağı planlaşdırırıq. İnanırıq ki, bu təşəbbüslər gənc mütəxəssislərin pandemiya sonrakı əmək bazarının rəqabətli reallıqlarına uyğunlaşması üçün tələb olunan təlim almasına imkan yaradaraq işgüzar mühitə əhəmiyyətli töhfə verəcəkdir.

### 5.5 İşçilərin motivasiyası və məmnunluğu

Yeni tədqiqatlar yarandıqca, bir çox sənayedə işçilərin cəlb olunmasının əhəmiyyəti daha da artır. Son vaxtlar evdən iş rejiminə keçidi nəzərə alsaq, işçilərin uzaqdan cəlb olunması əsas prioritetə çevrilmişdir. İşçilərin rəylərinin toplanması və təhlil edilməsinin, işçilərin məmnunluğunu, sədaqətini, motivasiyasını və məhsuldarlığını artırmaq yolunda əhəmiyyətli addım olduğunu hesab edirik. Beləliklə, işçilərimizin rifahını araşdıran illik sorğuların keçirilməsi bizim, bölgənin aparıcı telekommunikasiya şirkətlərindən biri olaraq uğurumuzun vacib amilinə çevrildi. Hər il, beş əsas sahəyə diqqət yetirərək, işçilərimizin cəlb olunması və idarəedilməsi sisteminin effektivliyini qiymətləndiririk (bax Şəkil 17).

Pandemiyanın təsirinə baxmayaraq, 2020-ci ildə bütün strateji parametrlər üzrə göstəricilərimizi əhəmiyyətli dərəcədə yaxşılaşdırdıq. Sorğunun nəticələrinə görə, əməkdaşlarımız COVID-19 böhranına cavab tədbirlərimizi müsbət qiymətləndirdilər. Eyni zamanda, Vətən müharibəsi zamanı səylərimizi dəstəklədilər. KSM tədbirlərimiz, işçilər üçün yeni təqdim olunan "FLEXcellence" kimi proqramlarımız, zamanımızın bütün çətinlikləri və maneələrinə baxmayaraq işçilərin daha yaxından cəlb olunması və motivasiyası ilə nəticələndi.

Şəkil 17 İşçilərin rifahı və məhsuldarlıq göstəriciləri



İşçilərimizin səslərini eşitmək və onları anlamaq üçün müxtəlif kanallar vasitəsilə daim ünsiyyət və qarşılıqlı əlaqə saxlayırıq. Şikayətlərə baxılması üçün funksional mexanizmin tətbiqi ilə yanaşı Bakcell Qrup ilə əlaqəli olan lazımi sənədlərin daxili rəqəmsal kitabxanasını aparırıq. Yeni sənəd təqdim ediləndə və ya dəyişikliklər aparılanda hər kəsin son yeniliklər haqqında xəbəri olmasını təmin etmək üçün daxili kanallarla məlumat yayırıq. İşçilər şirkətin siyasəti və qaydaları kimi vacib sənədləri ilə asanlıqla tanış ola bilərlər, bu da onların işə olan marağını itirməməyə kömək edir. Əks əlaqəni dəstəkləyir və hər zaman bizi irəliyə aparan insanlar üçün əlverişli şərait yaratmağa çalışırıq.

## 5.6 İşçilərin sağlamlığı və təhlükəsizliyi

İnanırıq ki, işdə sağlamlıq və təhlükəsizliyin təmin edilməsi, uğurumuza töhfə verən insanlar üçün ən keyfiyyətli iş şəraitinin yaradılması baxımından görə biləcəyimiz minimal tədbirdir. Məhsuldarlığı artırmaqla yanaşı, iş yerində sağlamlıq və təhlükəsizlik işçilərimizin rifahına xidmət edən bir çox uzunmüddətli fayda gətirir. İşçilərin təhlükəsizliyi haqqında dərinə düşünür və bunu korporativ tələbə çevirmək üçün bir sıra addımlar atırıq.

**2020-ci ildə obyektlərimizin 90%-də SƏTƏM riskinin qiymətləndirilməsini həyata keçirdik.**

Müvafiq prinsip və dəyərlərimizi müəyyən edən SƏTƏM siyasətimizə uyğun olaraq işçilərimizin sağlamlığı və təhlükəsizliyinin qayğısına qalırıq. Siyasət, ISO 45001 Əməyin qorunması və Təhlükəsizliyi, ISO 14001 Ətraf Mühitin İdarə Edilməsi, Əməyin təhlükəsizliyi Xidmətləri Konvensiyası, 1985 (№ 161) və Paris İqlim Sazişindən əldə edilən qayda və prosedurları nəzərə almaqla Azərbaycanın sağlamlıq, təhlükəsizlik və ətraf mühitin qorunması ilə bağlı bütün normativ tələblərinə uyğun olaraq hazırlanmışdır. SƏTƏM qaydalarına bütün dəyər zəncirimizdə əməl olunmasını təmin etmək istəyirik. Buna görə, SƏTƏM siyasəti işçilərin, müştərilərin və təchizatçıların bu prinsiplərə riayət etmələrini təmin edən Davranış məcəlləmiz tərəfindən dəstəklənir.

Son 20 ildə ölümcül hadisələrin olmamasına və çox az sayda kiçik qəzaların baş verməsinə baxmayaraq, işçilərimizin sağlamlığını və təhlükəsizliyini artırmaq istəyimiz həmişəki kimi güclüdür. 2020-ci ildə Bakcell Qrupda SƏTƏM problemlərinin həll edilməsi qaydasına yanaşmamızı dəyişdirmək yoluna qədəm qoyduq. ISO 45001 sertifikatını almaq istəyimiz, cari və potensial SƏTƏM risklərinə qarşı proaktiv tədbirlər görmək niyyətimizi əks etdirir. Obyektlərimizin 90%-dən çoxunda hərtərəfli risk qiymətləndirmə tədbirləri nəticəsində yüksək riskli əməliyyatların hər bir xətti üçün ətraflı təhlükəsizlik təlimatları və risk qiymətləndirmə planları hazırladıq. Bundan əlavə, 2020-ci ildə kənar məsləhətçi tərəfindən SƏTƏM sistemimizin diaqnostikası zamanı müəyyən edilmiş məsələləri həll etməyə davam etdik. Bu səylərə əsaslanaraq, Bakcell Qrup sağlamlıq və təhlükəsizliyi bütün əsas əməliyyatlara daxil etmək üçün SƏTƏM ilə əlaqədar yeni prosedurlar tətbiq etməyi planlaşdırır.

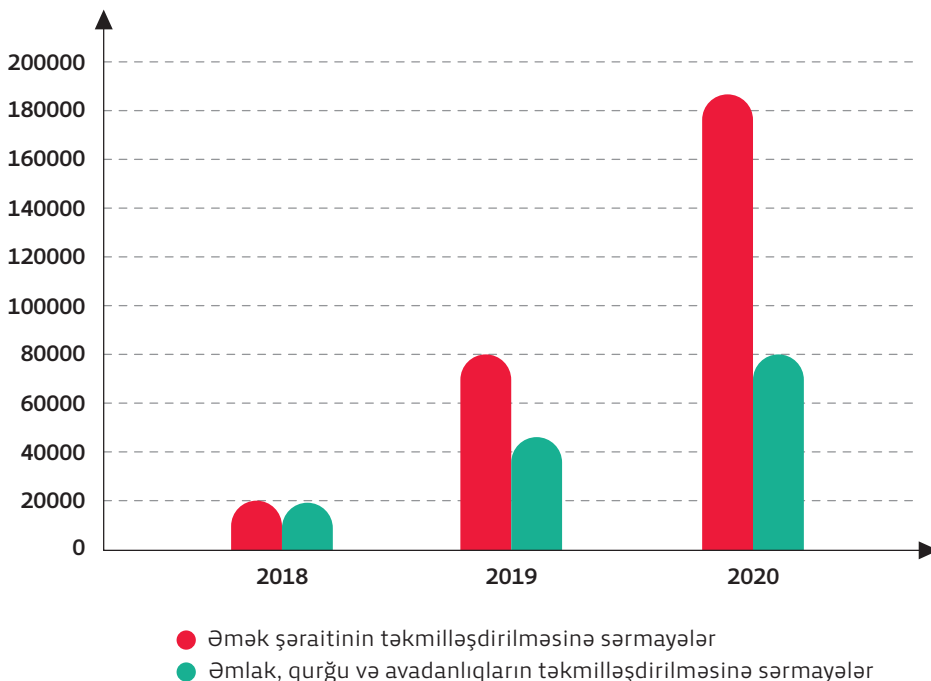
Standart prosedur olaraq bütün yeni işçilərimiz şirkətin SƏTƏM qaydaları ilə tanış edilir. Bundan əlavə, işçilərimizi mövcud və mümkün gələcək SƏTƏM tələbləri haqqında məlumatlı saxlamaq üçün xüsusi təlimlər keçiririk. Təhlükəli avadanlıqlarla və yüksək riskli ərazilərdə işləyən işçilərimizə xüsusi diqqət yetiririk. Növbəti illərdə SƏTƏM təlimlərinin əhatə dairəsini genişləndirməyi və iştirakçıların sayını artırmağı planlaşdırırıq.

**Cədvəl 24** SƏTƏM təlimini keçmiş işçilərin sayı<sup>10</sup>

il	İştirakçıların sayı	Təlim saatları
2018	735	193
2019	817	150
2020	890	60

**2020-ci ildə iş şəraitini yaxşılaşdırmaq üçün sərmayələrimizi 66%-dən çox artırıdığımızı.**

**Şəkil 18** Əmək şəraitinin və əmlak, qurğu və avadanlıqların təkmilləşdirilməsinə sərmayələr, AZN



Kompleks risk qiymətləndirmə prosedurları nəticəsində bir çox təkmilləşdirmə sahəsini müəyyən etdik və aşkar edilmiş çatışmazlıqlara cavab planı hazırladıq. Bu planın bir hissəsi olaraq, 2020-ci ildə daxili SƏTƏM sistemlərinin və prosedurlarının, eləcə də əmlak, qurğu və avadanlıqların gücləndirilməsinə qoyulan investisiyalarımızı artırdıq.

COVID-19 pandemiyası dövründə işçilərimizin sağlamlığı və rifahı Bakcell Qrup üçün xüsusilə əhəmiyyətlidir. ÜST pandemiya elan etdikdən dərhal sonra işçilərini məsafədən işə keçirən bir neçə şirkətdən biri olduq. Bununla bərabər, dilerlərimizin və rəsmi mağazalarımızın əməliyyatların fasiləsiz şəkildə davam etməsi üçün səylə çalışdıqları bir şəraitdə bütün proseslərin evdən idarə oluna bilməyəcəyini anlayırdıq. Pandemiya dövründə insanlarımızı qorumaq üçün yoluxma risklərini azaldan bir sıra ciddi tədbirlər həyata keçirdik:

- Bütün mağazalarımız və ofislərimiz əl təmizləyiciləri, maskalar, əlcəklər kimi uyğun qoruyucu vasitələr ilə təchiz edildi.
- Müvafiq əl yuma və fiziki məsafə qaydalarının münasib şəkildə bildirilməsi və tətbiq edilməsi təmin edildi.
- Virusə yoluxmuş işçilərə 500 AZN təzminat verildi.
- Azərbaycanın bir neçə ən yaxşı xəstəxanası ilə işçilərimiz üçün pulsuz COVID-19 testlərinin edilməsi haqqında müqavilələr imzalandı.

**2020-ci ildə COVID-19 ilə bağlı risklərin idarə olunmasına ümumi 406 000 AZN xərclədik.**

Məsuliyyətli işəgötürən olaraq əldə etdiyimiz uğurlarla fəxr edirik və gələcəkdə də SƏTƏM bacarıqlarımızı artıracağıq. Növbəti məqsədimiz ISO 45001 sertifikatımızı saxlamaq və hər il auditorlardan yüksək qiymətləndirmə almaqdır.

Cari və gələcək təşəbbüslərimiz vasitəsilə işçilərimiz üçün dəyər yaratmağı və Bakcell Qrupunu sektorda ən çox seçilən işəgötürənə çevirməyi arzulayırıq.

A close-up photograph of a hand in a dark suit jacket holding a single, light-colored puzzle piece. The background is a solid, vibrant red. The lighting is dramatic, highlighting the texture of the suit and the shape of the hand and puzzle piece.

**Ortaq d y r n  
yaradılması**



- 
- A hand in a dark suit sleeve is shown holding a single puzzle piece. The background is a solid, vibrant red. The lighting is dramatic, highlighting the texture of the hand and the shape of the puzzle piece.
- 6.1 Maraqlı tərəflərə münasibətlərimiz
  - 6.2 Rəhbərliyimizin KSM-ə yanaşması
  - 6.3 KSM layihəsinin portfeli

## 6. Ortak dəyərin yaradılması

### 6.1 Maraqlı tərəflərə münasibətlərimiz

Maraqlı tərəflərlə müntəzəm əlaqələr biznesin qurulmasında mühüm önəm daşıyır. Bu, həm qısa, həm də uzun müddətdə fəaliyyətin balanslı və məsuliyyətli şəkildə həyata keçrilməsini təmin edir. Bütün maraqlı tərəflərlə yaxşı ünsiyyət və müsbət əlaqələr qurmağa çalışırıq, çünki bunu dayanıqlı fəaliyyətin gücləndirilməsi üçün vacib hesab edirik. Qətiyyətlə inanırıq ki, yaranan riskləri, qarşıdakı imkanları və sürətlə dəyişən tələbləri anlamağa kömək edən bu qarşılıqlı əlaqələr bizi bazarda uğurlu mövqeyə aparır.

Korporativ dayanıqlı inkişaf strategiyasını maraqlı tərəflərin gözləntilərinə uyğunlaşdıraraq Bakcell Qrupun gələcək uğurlu inkişafı üçün zəmin yaradırıq. Maraqlı tərəflərimizi şəffaf əks əlaqənin əvəzolunmaz qaynağı hesab edirik və buna görə də daxili proseslərimizdə maraqlı tərəflərlə effektiv münasibətlər qurmağa çalışırıq. 2020-ci ildə, Bakcell Qrupda maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələrə yanaşmamızın əsaslarını, məqsəd və hədəflərimizi özündə əks etdirən Maraqlı tərəflərlə əlaqələr siyasətimizi təsdiq etdik. Bu siyasəti hazırlayarkən, bu sahədə sənayenin qabaqcıl mütəxəssisləri ilə məsləhətləşdik. Nəticədə, Maraqlı tərəflərlə əlaqələr siyasətimizi aşağıdakı başlıca prinsip və standartlara uyğun olaraq hazırladıq:

- Beynəlxalq Əmək Təşkilatının Əsas Konvensiyaları
- Çoxmillətli Müəssisələr üçün İƏİT Təlimatları
- Qlobal Şəbəkə Təşəbbüsünün Prinsipləri
- BMT-nin Qlobal Saziş Prinsipləri
- BMT-nin Biznes və İnsan Hüquqları üzrə Rəhbər Prinsipləri
- BMT-nin Sosial, İqtisadi və Mədəni Hüquqlar haqqında Beynəlxalq Paktı (ICESCR)
- BMT-nin 2030-cü il üzrə Dayanıqlı İnkişaf Gündəliyi (Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri)
- ISO 26000 Sosial Məsuliyyət Standartı
- ISO 27001 İnformasiya Təhlükəsizliyi üzrə Qlobal Standart
- ISO 9001 Keyfiyyətin İdarəedilməsi Standartı

### Maraqlı tərəflərlə münasibətlərə dair siyasətin məqsədləri:

- Maraqlı tərəfləri müəyyən etmək və prioritetlər üzrə bölmək
- Düzgün əlaqə kanallarını müəyyənləşdirmək
- Şəffaf məlumat mübadiləsini yaratmaq
- Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqə sahəsində təşəbbüslərin istiqamətlərini təsvir etmək

## Maraqlı tərəflərimiz:



**Müştərilər**



**İşçilər**



**Təchizatçılar**



**Yerli icmalar**



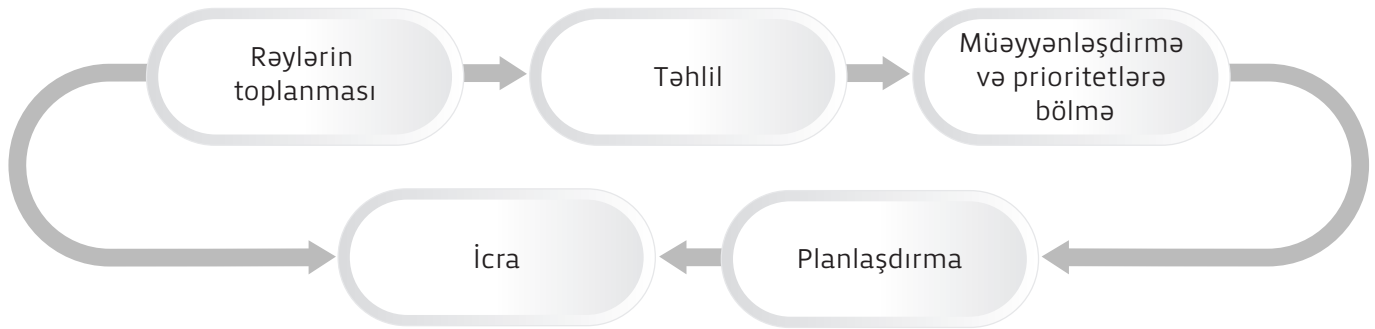
**Dövlət və maliyyə  
qurumları**



**Media**

Xüsusi maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqə axını fasiləsiz əks əlaqə sikli kimi layihələşdirilmişdir, bu da bizə daxili və xarici maraqlı tərəflərin iştirakı ilə bütün proseslərimizi müntəzəm qaydada təkmilləşdirmək imkanını yaradır.

**Şəkil 19** Bakcell Qrupun maraqlı tərəflərlə əlaqələr axını



Bazarda tərəfdaşlarla qarşılıqlı əlaqələrin ən yaxşı təcrübələri haqqında məlumatları təhlil edir, çatışmazlıqları və yaxşılaşdırılması mümkün olan sahələri müəyyən edirik. Bu məlumat, əhəmiyyətliyin təhlilinin nəticələri ilə birlikdə aşağıdakı imkanları yaradır:

- Bütün müvafiq maraqlı tərəfləri müəyyənləşdirmək və prioritetlərə bölmək;
- Vacib təşəbbüsləri və layihələri prioritetlərə bölmək və inkişaf etdirmək;
- Müxtəlif maraqlı tərəf qrupları ilə effektiv əlaqə modellərini müəyyən etmək.

Planlaşdırma mərhələsində bu amillərin vahid bir struktura birləşdirilməsi qarşılıqlı əlaqələr strategiyamızı uğurla reallaşdırmaq imkanını yaradır.

Veb-sayt, sosial şəbəkələrdə paylaşım və görüşlər kimi bir çox kanallar vasitəsilə maraqlı tərəflərimizlə daim əlaqə saxlamağa çalışırıq.

**Cədvəl 25** Bakcell Qrupda maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr

<b>Maraqlı tərəflər qrupu</b>	<b>Əlaqənin məqsədi</b>	<b>Qarşılıqlı əlaqə metodları</b>	<b>Əlaqələrin tezliyi</b>
<b>Dövlət və tənzimləyici orqanlar</b>	Sənaye üzrə təklif olunan qanunvericiliyin və qaydaların layihəsinin hazırlanması	Hesabatlar, görüşlər, seminarlar	Tələb yarandıqca
<b>Müştərilər</b>	Xidmətlərimizi və məhsullarımızı yaxşılaşdırmağa yönəlmiş təşəbbüslərin hazırlanması Müştəri məmnunluğunun kəmiyyət göstəricilərinin monitorinqi və mümkün olan ən yüksək məmnunluq göstəricisinə çatmaq cəhdi Rahatlığı və əlçatanlığı, eyni zamanda səmərəliliyi və əlverişliliyi nəzərə almaqla müştəri təcrübəsinin müntəzəm optimallaşdırılması	Müştəri portalları, müştəri xidmətləri mərkəzləri, müştəri icmalları, diler mağazaları	Gündəlik, həftəlik, aylıq, rüblük
<b>Təchizatçılar və podratçılar</b>	Yeni məhsul və xidmətləri yaradılması və təqdim edilməsi Fəaliyyətin davamlı olaraq idarə edilməsi Təchizat zənciri boyunca etibarlılıq və effektivliyin təmin edilməsi	Təchizatçının qiymətləndirilməsi, görüşlər, şifahi və yazılı əlaqə	Tələb yarandıqca
<b>İşçilər</b>	Yüksək nəticələr və məhsuldarlıq nümayiş etdirən komandalara formalaşması İşçilərin motivasiyasının və sədaqətinin artırılması Çatışmayan bacarıqların minimuma endirilməsi	Şikayətlərin verilməsi mexanizmi intranet portalı, görüşlər, işçilərin icmalı	Rüblük, illik və tələb yarandıqca
<b>QHT</b>	Tərəfdaşlıqların qurulması və bir çox maraqlı tərəf üçün daha əhatəli biznes modelinə və uzunmüddətli dəyər inkişafına töhfə verilməsi	KSM proqramları, görüşlər, konfranslar, forumlar, seminarlar, vebinarlar	Layihə əsasında, tələb yarandıqca
<b>Yerli icmalar</b>	Yerli icmaların firavanlığı və rifahına birbaşa və dolaylı töhfələrin verilməsi İqtisadi faydaların təmin edilməsi	KSM proqramları, görüşlər, konfranslar, forumlar, seminarlar, vebinarlar	Tələb yarandıqca

## 6.2 Rəhbərliyimizin KSM-ə yanaşması

Biz inanırıq ki, icmaların cəlb olunmasını strateji məramımıza daxil etmək və xidmət etdiyimiz icmalara davamlı müsbət təsir göstərmək bizim məsuliyyətimizdir. Korporativ və sosial məsuliyyət (KSM) ilə bağlı strategiyamız, cəmiyyətin cəlb olunması baxımından məqsəd və prioritetlərimizi anlamağa kömək edən icma ilə qarşılıqlı əlaqələr Siyasətimizə əsaslanır. 2020-ci ildə hazırlanmış bu siyasətin 2021-ci ilin əvvəlində təsdiqlənməsi gözlənilir. Əlavə olaraq, həm Bakcell Qrup, həm də onun maraqlı tərəfləri üçün uzunmüddətli dəyər yaratmaq üçün KSM ilə bağlı təşəbbüslərimizi SDG və gələcək hədəflərimizə uyğunlaşdırmağa çalışırıq

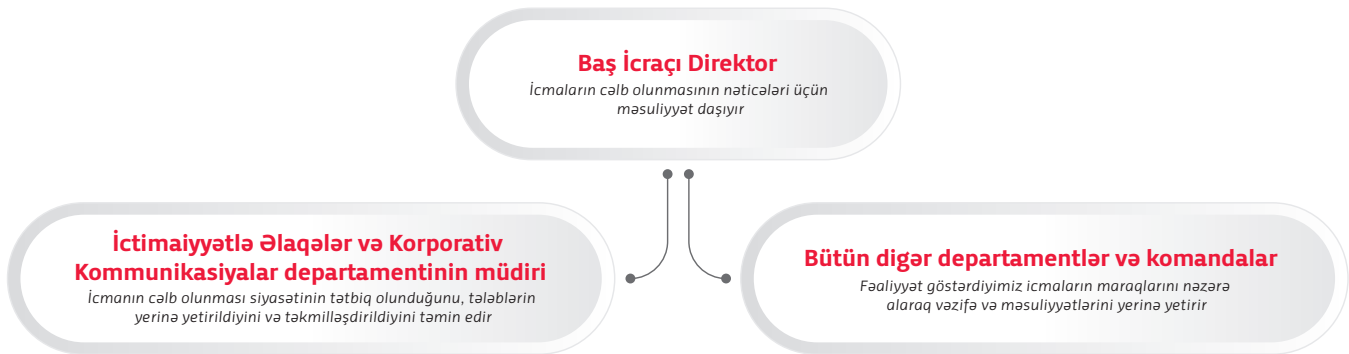
## İcmaların cəlb olunması ilə bağlı başlıca prinsiplərimiz bizim üçün daha vacib olan təşəbbüslər haqqında təsəvvür yaradır:

- Müxtlifliyi və inklüzivliyi təşviq etməklə rəqəmsal baryerin azaldılması
- Bərabər imkanlar yaratmaqla həssas qrupların hüquq və imkanlarının genişləndirilməsi
- Cəmiyyətin problemlərinə diqqət verib onlara hərəkətlə cavab vermək
- Təhsili təşviq etməklə bilik və mütərəqqi təcrübəni bölüşmək

Transformasiyalarla dolu 2020-ci ildə işgüzar səriştəməzə və gücümüzə fərqli tərəflərdən təsir edən görünməmiş təhdidlərlə qarşılaşdıq. COVID-19 pandemiyası biznes strategiyamızın dayanıqlılığını sınağa çəkdi, Vətən müharibəsi şəbəkələrimizin təhlükəsizliyini hədələdi. Lakin bütün məhdudiyyətlərə və çətinliklərə baxmayaraq, ən əhəmiyyətli problemlərə xüsusi diqqət yetirərək sosial sərmayələrimizi artırdıq.

KSM əməliyyatlarımızın idarə olunmasını əsasən, prioritetlərimizi müəyyənləşdirən və investisiya layihələrini təsdiqləyən Baş icraçı direktor və İctimaiyyətlə Əlaqələr və Korporativ kommunikasiya departamenti həyata keçirir. Təşəbbüsün və ya layihənin xarakteri və hədəflərindən asılı olaraq, müxtəlif şöbələrdən işçilər cəlb edilə bilər.

**Şəkil 20** Bakcell Qrupda icmanın cəlb olunması ilə bağlı məsuliyyətlərin bölgüsü



### 6.3 KSM layihəsinin portfeli

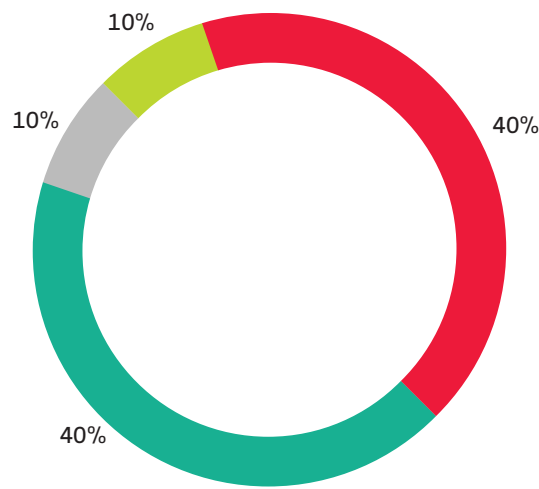
2009-cu ildən etibarən Bakcell Stars proqramı çərçivəsində başladığımız geniş KSM layihələri portfelinə həyata keçiririk. Bu proqram, cəmiyyətə fayda gətirmək motivasiyamızı nümayiş etdirməyə imkan verir və bizim məsuliyyətli korporativ vətəndaş qismində inkişafımıza kömək edir. Anlayırıq ki, cəmiyyətə sərmayə qoymaqla, mənşəyindən asılı olmayaraq, hər kəsin öz potensialına tam şəkildə çatmağa və müxtəlif aspektlərdə töhfə verə biləcəyi bir mühit yaradır. İllər boyu, əlillik problemləri haqqında məlumatlılığın artırılmasından başlayaraq qadınların hüquq və imkanlarının genişləndirilməsinə kömək, gənclərin peşə bacarıqlarının artırılması, ən yeni innovasiyaların və startapların dəstəklənməsinə qədər müxtəlif sosial layihələr həyata keçirmişik.

COVID-19 pandemiyası və Vətən müharibəsinin güclü təsirləri səbəbindən 2020-ci ildə KSM əməliyyatlarımız ilk növbədə bu iki əsas problemin azaldılmasına yönəlmişdir. Aşağıdakı cədvəldən bu proseslərin nəticəsində sosial investisiyalarımızda kəskin artım görmək olar. Buna baxmayaraq, 2020-ci ildə əlilliyi olan uşaqlara və gənc nəsə dəstək layihələrini həyata keçirməyə davam etdik.

#### Cədvəl 26 Bakcell Qrupun sosial investisiyaları

Sosial investisiyalarımız	2018	2019	2020
Cəmiyyətə investisiyaların cəmi məbləği, AZN	108,637	133,748	6,362,377
Məhsul və xidmət formasında ianələr, AZN	40,000	68,000	50,000

#### Şəkil 21 2020-ci ildə Bakcell Qrupun KSM-ə diqqəti



● Səhiyyə ● Vətən müharibəsi ● Gənc nəsil ● Uşaqlar

### COVID-19 pandemiyası ilə mübarizə

Ölkənin ən iri müəssisələrindən biri olan Bakcell Qrup global təhdidlərə münasib cavab vermək və bunları azaltmaq məsuliyyətini üzərinə götürür. 2020-ci ildə COVID-19 pandemiyasına qarşı Azərbaycan hökumətinin təşəbbüskarlığı olduğu miqyaslı hərəkətə qoşulduq.

### Bu hərəkət çərçivəsində Koronavirusla mübarizə fonduna 1.5 milyon AZN ayırdıq.

Pandemiyanın ən fəal mərhələsində karantinə alınan insanların və tibb işçilərinin əzizləri ilə əngəlsiz əlaqə qurmalarını mümkün etdik. Bu təşəbbüs çərçivəsində Bakcell Qrup, **karantin mərkəzlərində olan həkim və tibb bacılarına 100 AZN-lik və karantində olan bütün insanlara 50 AZN-lik danışıq kartları** payladı. Böhran dövründə əlaqəni asanlaşdırmaq öhdəliyinə sadıq qalan Bakcell Qrup koronavirusla bağlı təcili yardımın (TƏBİB) qaynar xəttinə edilən zənglərin bütün Bakcell istifadəçiləri üçün pulsuz olmasını təmin etdi.

Hökumətin əhalinin yüksək keyfiyyətli tibbi xidmətlərlə təmin olunmasına yönəlmiş səylərini dəstəkləmək üçün **Bakcell Qrup ən son tibbi həlləri Azərbaycana gətirmək üçün yorulmadan çalışdı.**

Bunun sayəsində ventilyatorlar, avtomatik qızdırma ölçən vasitələr və 3000-dən çox ekspress test dəsti kimi xüsusi tibbi avadanlıqlar almaq mümkün oldu. Bu avadanlıqlar Azərbaycan Nazirlər Kabineti yanında Operativ Qərargahın göstərişinə əsasən xüsusi yerlərə çatdırıldı.

Onu da anladıq ki, karantin tədbirləri və distant təhsilə keçid təhsilin keyfiyyətini ciddi təsirə məruz qoydu. Hər bir ailənin problemsiz onlayn tədris prosesi üçün lazım olan keyfiyyətli internet əldə edə bilmədiyini nəzərə alaraq müxtəlif **əlçatan təhsil paketləri yaratdıq**. Bu paketlər əlverişli qiymətə ölkənin ən sürətli internetini təqdim edir.

Eyni zamanda, yeni reallıqlara uyğun olaraq onlayn formada həyata keçirilən təhsil prosesinə adaptasiyanı asanlaşdırmaq üçün Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyinin dəstəyi ilə **“Virtual Təhsilə Dəstək”** layihəsinə başlamaq üçün **ENGINE**T ilə əməkdaşlıq etdik. Bu layihə, təhsil işçilərinə lazımı vasitələr və texniki yardım təqdim etməklə, COVID-19 pandemiyası zamanı yüksək keyfiyyətli virtual təhsil prosesini təmin etmək məqsədini daşıyır.

COVID-19 pandemiyası zamanı kiçik və orta müəssisələrin əksəriyyətinə tətbiq olunan məhdudiyətlər və karantin tədbirləri nəticəsində nizamlı gəlir mənbələrini itirən bəzi insan qrupları da mənfi təsirə məruz qaldı. Daha çox zərər çəkmiş insanları dəstəkləmək üçün **“Supermarket”** adlı bir təşəbbüs həyata keçirdik və bunun vasitəsilə Binə bölgəsində 650 aztəminatlı ailəyə ərzaq məhsulları və məişət əşyaları payladıq.

Pandemiya zamanı həyata keçirilən bir çox təşəbbüs sayəsində, ölkənin aparıcı mobil şəbəkə operatorları arasında COVID-19 pandemiyasına reaksiyanın effektivliyini qiymətləndirmək üçün aparılan sorğuda Bakcell Qrupun hazırlığı ən yüksək nəticə göstərdi. Böhranın müxtəlif sosial tədbirlərin köməyi ilə idarə edilməsini nəzərdə tutan yanaşmamız nəticəsində rəqiblər arasında ən fəal telekommunikasiya şirkəti hesab olunduq. Şirkətimiz aşağıdakı istiqamətlər üzrə zirvədə oldu:

- Kampaniyalar və sosial fəaliyyətlər
- Müştəri xidmətinin keyfiyyəti
- Əlçatan və çevik xidmətlər

## Vətən müharibəsi zamanı dəstək

Azərbaycan əraziləri uğrunda aparılan 44 günlük Vətən müharibəsi zamanı ölkəmiz öz torpaqlarını qorumaq üçün həyatlarını qurban vermiş çoxlu igid vətəndaşını itirdi. Bakcell Qrup Qarabağ münaqişəsində həyatını itirən əsgərlərin və müharibədən zərərçəkmiş ailələri dəstəkləyir. Münaqişə pik nöqtəsinə çatanda Bakcell Qrup-un texniki qrupu, bütün ölkədə yüksək keyfiyyətli və təhlükəsiz mobil əlaqəni təmin etmək üçün şəbəkəsini optimallaşdırmaq və 24 saat monitorinqi təmin etmək məqsədilə əlindən gələni etdi. Bu yaxınlarda Bakcell, Qarabağda fəaliyyət göstərən yeni mobil baza stansiyalarının köməyi ilə münaqişə zonasında fasiləsiz mobil xidmətlər göstərməyə başladı.

Növbəti illərdə Bakcell Qrup, müvafiq dövlət orqanları ilə birlikdə, Qarabağda dayanıqlı mobil əlaqə infrastrukturunu qurmaqla yüksək keyfiyyətli mobil şəbəkəsini genişləndirməyi planlaşdırır.

## SOS Uşaq Kəndləri

SOS Uşaq Kəndləri (SOS Children's Villages) ilə uzunmüddətli ortaqlıq əsnasında sosial baxımdan həssas ailələrdən 24 gəncin təhsilinə kömək etmək üçün internet və texniki avadanlıq təqdim etməklə Bakı və Gəncə şəhərində cavanların onlayn təhsilinə dəstək verdik.

## “AgroHackathon 2020”

Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi, Aqrar Elm və İnnovasiya Mərkəzi və Azərbaycan Dövlət Neft və Sənaye Universiteti ilə sıx əməkdaşlıq çərçivəsində Bakcell Qrup, AgroHackathon 2020 layihəsinin yaradılmasına töhfə verdi. Bu layihənin məqsədi gənc nəslin İT sahəsində bacarıqlarını inkişaf elətdirmək, kənd təsərrüfatında resursların dayanıqlı idarəedilməsi haqqında məlumatlılığı artırmaq və kənd təsərrüfatı sektorunun rəqəmsallaşdırılmasında mövcud olan bir çox innovativ fürsətlərin miqyasını nümayiş etdirməkdir. 50 komandadan yarışmanın final mərhələsində mübarizə aparmaq üçün 15 iştirakçı seçildi. Bu proqram, xüsusi mentorluq və dəstək vasitəsi ilə gənc fərdlərdə yenilikçiliyi və yaradıcılığı inkişaf etdirməyə yönəlmişdir.

## Birinci Beynəlxalq Rəqəmsal İqtisadiyyat Konfransı

2020-ci ildə Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti (UNEC) və Azərbaycan Respublikası İqtisadiyyat Nazirliyinin təşkilatçılığı ilə ölkədə “Rəqəmsal İqtisadiyyat: Müasir Çağırışlar və Real İmkanlar” mövzusunda ilk beynəlxalq konfransa dəstək verdik. Konfrans zamanı iştirakçılar bölgənin liderləri ilə ünsiyyət qurmaq və sənayenin gələcək tendensiyaları ilə tanış olmaq imkanı əldə etdilər. Eyni zamanda, Bakcell Qrup rəqəmsallaşmanın əhəmiyyətini vurğulamaqda və bu təşəbbüslərdə telekommunikasiya şirkətləri üçün potensial imkanları nümayiş etdirməkdə motivasiyalı idi.

## “Xəzər dənizini qoruyaq” layihəsi

Məsuliyyətli bir şirkət olaraq ətraf mühitin qorunması ilə bağlı öhdəliyimizi yerinə yetirmək üçün, Beynəlxalq Sahil Təmizliyi Günü çərçivəsində Bilgəh, Novxanı, Mərdəkan, Pirsağ, Şıxov, Hövsan və Sumqayıt sahillərində “Xəzər dənizini qoruyun!” ekoloji kampaniyanın təşkilinə qatıldığımız. Əsas məqsəd çimərlik ərazilərini tullantı və zibildən təmizləyərək ətraf mühitlə bağlı məlumatlılığı artırmaq, əhalini maarifləndirmək və ölkədə ətraf mühitin qorunması hərəkətini təşviq etmək idi. Bakcell Qrup bir neçə ildir ki, bu təşəbbüsü dəstəkləyir. Güclü korporativ sosial məsuliyyət portfelinə malik bir şirkət olaraq, Bakcell bu layihəyə qoşulan Azərbaycanın ilk mobil operatoru oldu.




## “İncəsənət vasitəsi ilə ünsiyyət”

2010-cu ildən etibarən əliliyi olan uşaqlar “İncəsənət vasitəsi ilə ünsiyyət” adlı unikal təşəbbüsümüzdən faydalanırlar. Bu layihə çərçivəsində xüsusi qayğıya ehtiyacı olan uşaqlara rəsm və fotoşəkil vasitəsi ilə ünsiyyət qurmağı öyrədirik. İnanırıq ki, bu səylər uşaqlara maneələri aşmağa, həmçinin inkişaf və əyləncə tədbirlərində iştirak edərək özlərinin ən yaxşı versiyalarına çevrilməyə imkan yaradır.



**Məsuliyyətli  
təchizat zəncirinin  
idarə edilməsi**

- 
- 7.1 Təchizat zəncirinin idarə edilməsinə yanaşmamız
  - 7.2 Şəffaf və etik təchizat prosesi
  - 7.3 Yerli təchizatçıların həvəsləndirilməsi

## 7. Məsuliyyətli təchizat zəncirinin idarə edilməsi

### 7.1 Təchizat zəncirinin idarə edilməsinə yanaşmamız

Transformasiya texnologiyaları sənayesinin aparıcı oyunçusu olaraq, fəaliyyətimizin həm daxili, həm də xarici əməliyyatlarını əhatə etməklə bütün sahələrini daim təkmilləşdirməyə çalışırıq. Biznesin məsuliyyətli şəkildə həyata keçirilməsinə böyük əhəmiyyət verir və tərəfdaşlarımızın sosial və etik dəyərlərimizə ortaq olduqlarını nümayiş etdirmək üçün qəti addımlar atmalarını gözləyirik. Təchizatçılarımızla qarşılıqlı əlaqələr əsnasında tərəfdaşlığımızın məhsul və xidmətlərlə bağlı innovasiyalar, KSM təşəbbüsləri, enerji səmərəliliyi və bir çox digər layihələr vasitəsilə Azərbaycanda məsuliyyətli biznes təcrübələrin inkişafına töhfə verə biləcək yolları araşdırırıq.

Ümid edirik ki, bizimlə əməkdaşlıq edən təchizatçılarımız mənfi sosial və ekoloji təsirlərini azaltmaq üçün praktiki səylər göstərəcək və bununla cəmiyyətimizə müsbət dəyişikliklər gətirəcək. Müasir dayanıqlı biznesin idarə edilməsi üçün lazım olan etik standartları qəbul edib dəstəkləmələrinə kömək etmək üçün podratçılarımızla sıx əməkdaşlıq etməyi hədəfləyirik. Bu standartların yerinə yetirilməməsi nüfuzumuza və işimizə təsir göstərə bilər. Tərəfdaşlarımızın Qrupun dəyərlərinə və məqsədlərinə uyğunluğunu təmin etmək üçün fərqli sektorlarda fəaliyyət göstərən çoxsaylı təchizatçılarla münasibətlərimiz ilk növbədə Təchizatçının Davranış Məcəlləsi ilə tənzimlənir. 2020-ci ildə hazırlanmış bu siyasətin 2021-ci ilin əvvəlində texniki təsdiqlənməsi gözlənilir.

### Təchizatçının Davranış Məcəlləsinin prioritet sahələri



#### İnsan hüquqları

- İfadə azadlığı və şəxsi həyatın toxunulmazlığı
- Müxtəliflik və ayrı-seçkiliyin olamaması
- Əmək hüquqları və birləşmə azadlığı
- Əmək müqaviləsi
- İş saatları və əmək haqqı
- Uşaq əməyi, məcburi əmək və müasir köləlik



#### SƏTƏM

- Sağlamlıq və Əmək təhlükəsizliyinin İdarəedilməsi Sistemi
- Təhlükə və risklərin idarə edilməsi
- Fövqəladə hallara hazırlıq
- İş yerində şərait
- Qəzalar haqqında hesabatlar



#### Məlumatların qorunması

- BMT-nin Qlobal Sazişi və İƏİT-nin Çoxmillətli Müəssisələr üçün Təlimatına uyğunluq
- Dürüstlük, şəffaflıq və uyğunluq kimi xüsusiyyətləri yetişdirən etik prinsiplərə uyğun biznes.



#### Korrupsiya ilə mübarizə

- Korrupsiya ilə mübarizə siyasəti
- Korrupsiya ilə mübarizə proqramı və daxili nəzarət sistemi
- Şəffaflıq və maraqların münaqişəsi
- Ədalətli rəqabət və dürüstlük



## Ətraf mühit

- ISO 14001 sertifikatının mövcudluğu təchizatçılar üçün prioritetdir



## Keyfiyyətin idarə edilməsi

- ISO 9001 Keyfiyyətin idarə edilməsi standartının tələblərini qarşılayan keyfiyyətin idarə edilməsi
- sisteminin aktiv şəkildə tətbiqi



## Şəffaflıq və hesabatlılıq

- Maliyyə və dayanıqlı inkişaf göstəriciləri haqqında illik hesabat dərc etmək öhdəliyi.

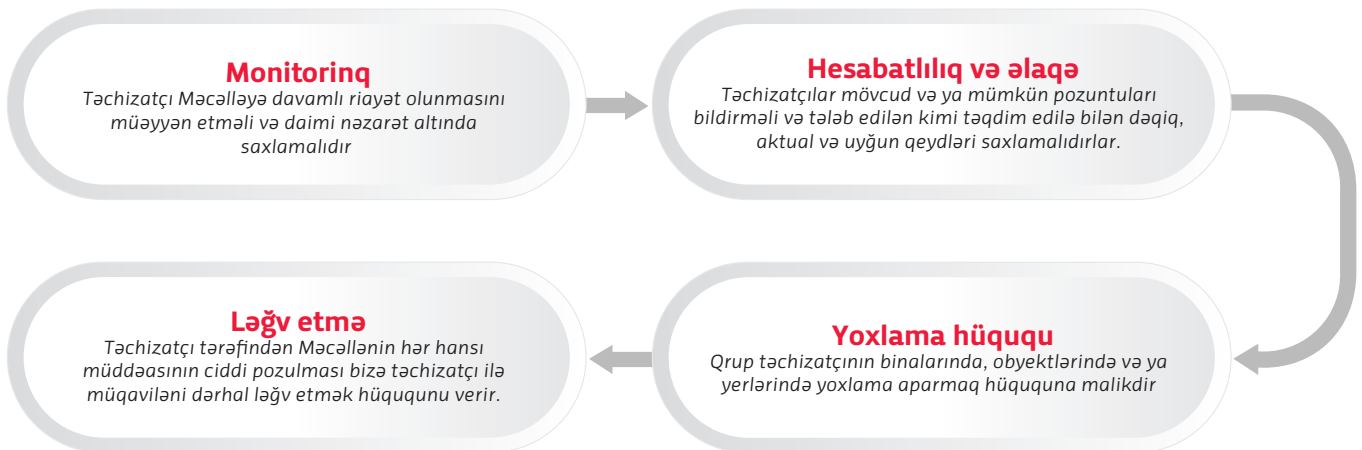


## Maliyyə qüsursuzluğu

- Maliyyə nəticələri, maliyyə qüsursuzluğu, maliyyə öhdəlikləri və s.

Təchizatçının davranış məcəlləsində aşağıdakı fikirlər yer alır:

### Şəkil 22 Təchizatçının davranış məcəlləsində əsas fikirlər



Təchizatçının davranış məcəlləsinin müddəalarına əsaslanaraq, Məcəllənin bütün elementlərinin təchizatçılarla münasibətlərin qurulması və idarə edilməsinə inteqrasiya edildiyindən əmin olmaq üçün təchizat zənciri boyu tələblərin gücləndirilməsi və yeni tələblərin qoyulmasını planlaşdırırıq. Təchizatçılarımızın mənfi sosial və ekoloji təsirini müəyyənləşdirmək üçün rəsmi qiymətləndirmə mexanizmi tətbiq edilməsə də, sosial və ekoloji təsirin qiymətləndirilməsini təchizat zəncirinə daxil etmək üçün kompleks təhlil və idarəetmə prosedurlarının nəzərdən keçirilməsi və genişləndirilməsinə start verdik.

## 7.2 Şəffaf və etik təchizat prosesi

Sağlam satınalmalar təcrübəsi uğurlu biznesin təməlidir. Geniş yayılmış fikirdir ki, zəif layihələşdirilmiş satınalma şəbəkəsi gəlir artımını kəskin şəkildə azalda bilən müxtəlif uyğunsuzluqlara səbəb ola bilər. Qeyri-kafi təchizat zənciri, aşkar maliyyə təsirləri ilə yanaşı, etibarsız tərəfdaşlarla əlaqələrin yaranması, anlaşılmazlıq, etimadsızlıq və şübhəli daxili təcrübə kimi gözlənilməz nəticələrə gətirib çıxara bilər.

Potensial riskləri azaltmaq üçün şəffaflığı maliyyə optimallaşdırması kimi digər vacib göstəricilərin biri hesab edən təchizat zənciri şəbəkəsini hazırladıq. Təchizat zənciri şəbəkələrimizin şəffaflığını daim qorumaq üçün Qrupla təchizatçılar arasında müntəzəm əlaqələri asanlaşdıran xüsusi kanallar hazırladıq. Potensial satıcıları tender və ya rəqabətli seçim yolu ilə cəlb edirik.

Məsuliyyətli biznes metodlarımıza ortaq çıxmayan təchizatçılarla etik problemlərin həllində qəti mövqe tuturuq. Məsələn, 2019-cu ildən rüşvət və korrupsiya ilə mübarizə prinsiplərimizi dəstəkləmək üçün bütün Qrup miqyasında **“biznes tərəfdaşının kompleks yoxlanılması proseduru və skrininq”** alətini tətbiq edirik. Bu hərtərəfli qiymətləndirmə aləti biznes tərəfdaşlarının seçilməsi, cəlb edilməsi, saxlanması və davamlı monitorinqinə dair tələbləri müəyyən edir.

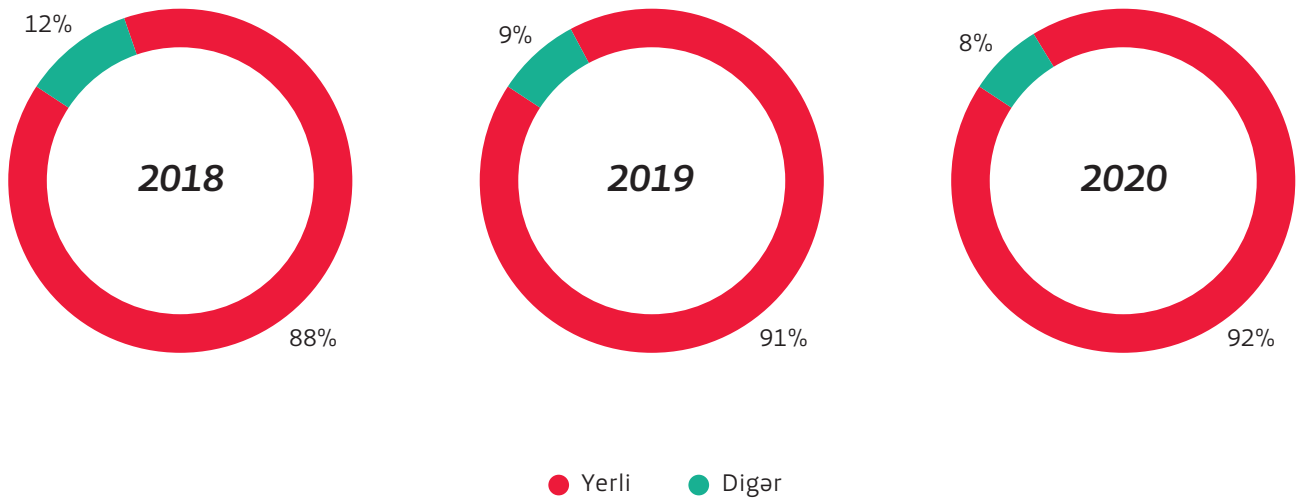
COVID-19 pandemiyası və onun nəticəsi olan məhdudiyətlər mövcud sistemin bir çox nöqsanlarını üzə çıxardı. Bu məsələ bizi təchizat zəncirinin idarəedilməsini yenidən qurmağa vadar etdi və podratçılarla ünsiyyətimizin şəffaflığını artırmaq üçün yeni ambisiyaların yaranmasına səbəb oldu. Nəticədə, 2020-ci ildə **rəqəmsal təchizat zənciri platformasının** yaradılması layihəsinə başladıq. Bu platforma tərəfdaşların effektivliyini və tələblərə uyğunluğunu izləməyə imkan verən elektron axtarış və təchizatçı zəncirinin məhsuldarlığının idarəedilməsi kimi funksiyaları əhatə edəcək. Bu təşəbbüsün köməyi ilə yerli bazarda örnək olmağa çalışırıq. Layihənin 2021-ci ildə tamamlanması planlaşdırılır.

## 7.3 Yerli təchizatçıların həvəsləndirilməsi

Yerli biznesə dəstək verməklə yerli iqtisadi inkişafa töhfə verməyə çalışırıq. Yerli təchizatçıların sayının artması həm tədarük zəncirində xərcləri xeyli azaldır, həm də ünsiyyətin effektivliyini artırmağa kömək edir.

Bundan əlavə, yerli təchizatçılarla işləyərək təchizatçılarla daha yaxşı tanış ola, yerli kadrların yetişdirilməsini stimullaşdırma və logistika ilə bağlı istixana qazlarının emissiyalarını kəskin dərəcədə azalda bilər. Buna görə də, yerli təchizat zəncirinin dəstəklənməsi üçün əlavə səylər göstərir və yerli müəssisələri bizimlə tərəfdaşlıq etməklə bilik və bacarıqlarını bölüşməyə çağırırıq.

İnanırıq ki, yeni rəqəmsal həllərin tətbiqi ilə şəffaflıq və effektiv əlaqə kimi elementlər üzərində qurulmuş təchizat zəncirini yarada biləcəyik. Növbəti illərdə təchizat proseslərinin təkmilləşdirilməsi yollarını araşdırmağa davam edəcəyik.

Şəkil 23 Ümumi satınalmalar büdcəsində yerli təchizatçıların faizi<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Ötən ilin hesabatında satınalma xərcləri KSM layihələrində iştirak edən üçüncü tərəflər üçün ayrılan xərcləri də əhatə edirdi. Bu göstərici yenidən nəzərdən keçirilmişdir və yalnız Şirkətin öz fəaliyyəti üçün ayrılan satınalma xərclərini əhatə etmişdir.



# **Ətraf mühitə təsirimiz**





- 8.1 İKT sektoru və ekologiyaya təsir
- 8.2 Enerji sərfiyyatı və İEYQ Emissiyaları
- 8.3 Su sərfiyyatı
- 8.4 Tullantıların idarəedilməsi

## 8. Ətraf mühitə təsirimiz

### 8.1 İKT sektoru və ekologiyaya təsir

2015-ci ildə Azərbaycan Paris Sazişini dəstəklədiyini bəyan etdi və üzərinə onilliyin sonuna qədər ümumi emissiyalarını 1990-cı ildəki İQİ səviyyəsindən 35% aşağı salmaq öhdəliyini götürdü. Bu məqsədə çatmaq asan deyil və telekommunikasiya sektoru da daxil olmaqla özəl sektorun iştirakını tələb edir.

Qiymətləndirmələrə görə, telekommunikasiya sektoru dünyanın ümumi enerji tələbatının təxminən 2-3%-ni istehlak edir<sup>12</sup>. Lakin, rəqəmsallaşma imkanlarından faydalanan müəssisələr üçün əlaqəni təmin etməli olan telekommunikasiya şirkətlərinin üzərinə düşən təzyiq artdıqca bu rəqəmlərin artacağı proqnozlaşdırılır. Bu keçidi kəskin şəkildə sürətləndirmiş COVID-19 pandemiyası da, dünyada intensiv enerji sərf edən əməliyyatlar üçün yaranan tələbatı tarazlaşdırmaq üçün telekommunikasiya şirkətlərini şəbəkə infrastrukturunu və məlumat mərkəzlərini genişləndirməyə məcbur edərək rəqəmsallaşdırmaya tələbi artırdı. Bu proseslər nəticəsində enerji istehlakının artması istər-istəməz böyük hissəsinin telekommunikasiya sektoruna aid olduğu istixana qazı tullantılarının da artmasına səbəb olacaq. Beləliklə, İKT sektoru, cəmiyyətin tələbləri ilə planetimizin uzunmüddətli rifahı arasında müvazinətin yaradılması üçün olduqca böyük məsuliyyət daşıyır.

Bakcell Qrup-da ekoloji məsələlərin həlli ilk növbədə təbii resursların və enerjinin məsuliyyətli sərfiyyatına yönəlir. Ətraf mühitin idarə olunmasının vacibliyi ilə bağlı fikirlərimiz SƏTƏM siyasətində əksini tapmışdır (daha ətraflı məlumat 6.6-cı "İşçilərin Sağlamlığı və Təhlükəsizliyi" bölməsində təqdim edilir). Ətraf mühitə təsirin idarə edilməsində beynəlxalq tövsiyələrə və sektorda ən yaxşı təcrübələrə ciddi riayət etdiyimizdən qürurluq.

### 8.2 Enerji sərfiyyatı və İEYQ Emissiyaları

Enerji istehlakı ilə əlaqədar ekoloji problemlərə xüsusi diqqət yetiririk, çünki onların dayanıqlı inkişaf üçün vacib olduğuna, eyni zamanda həm iqtisadi, həm də ekoloji baxımdan müxtəlif faydalar verə biləcəyinə əminik. Pandemiya 2020-ci ildə ətraf mühitin qorunması təşəbbüsləri ilə bağlı tədbirlər planlarımıza ciddi təsir göstərsə də, biz Azərbaycanda dayanıqlı enerji istehlakının tərəfdarı olaraq bu istiqamətdə qəti addımlar atmağa davam edirik. 2019-cu ildə Bakcell Qrup baza stansiyalarımızda enerji istehlakını minimuma endirmək üçün pilot layihəyə başladı. Soyuducu qurğularımızın böyük həcmdə enerji istifadə etdiyinin fərqinə vararaq, təbiətin gücündən istifadə etməyin və təbii istilik uducuları yaratmağın, nəticədə enerji istifadəsinin optimallaşdırılması yollarını araşdırdıq. Həmçinin, konvektiv istilik mübadiləsinə və enerji səmərəliliyinin artırılmasına kömək etmək üçün quraşdırılmış pəncərələrdən və ventilyatorlardan istifadə etməyə başladığımız. Bundan əlavə, 2020-ci ildə ofislərimizdə səmərəli LED işıqlandırmasına keçdik, eyni zamanda benzin və dizel əvəzinə əsas yanacağımız olaraq sıxılmış təbii qazdan istifadə etməyə başladığımız.

Enerji istehlakını minimuma endirmək öhdəliyinə uyğun olaraq, bərpa olunan enerji ilə işləyən ilk baza ötürücü stansiyamızı quraşdırdıq. Bu yaxınlarda quraşdırılmış hibrid günəş sistemi stansiyanın daimi və 100% bərpa olunan enerji ilə təchiz edilməsi üçün nəzərdə tutulmuşdur. Quraşdırılmış batareyaların köməyi ilə sistem əlverişsiz hava şəraitində belə işləyəcək. Enerji ekosistemimizdə daha təmiz enerji mənbələrinin istifadə edilməsi ilə qürur duyur və əməliyyatlarımızın karbonsuzlaşdırılmasında yönəlmiş təşəbbüslər üzərində işləməyə davam etməyi planlaşdırırıq.

Dayanıqlı enerji sərfiyyatı istiqamətində növbəti addımımız ISO 14005 Ətraf mühitin idarə edilməsi sistemləri sertifikatı əsasında mütərəqqi enerji idarəetməsi sisteminin işlənilməsi hazırlanmasıdır. Fövqəladə

hallarda tədbirlər planları və adaptasiya tədbirlərinin köməyi ilə bu sertifikatı 2021-ci ilin dördüncü rübündən gec olmayaraq əldə etməyə çalışırıq.

**Cədvəl 27** 2018-2020 illərdə Bakcell Qrup tərəfindən enerji sərfiyyatı<sup>13</sup>

	2018	2019	2020
Ofisin sərf etdiyi enerji (kVs)	583,128	583,128	567,482
Texniki avadanlıq üçün istifadə edilən enerji (məs. LTE, BTS və s.) (kVs)	27,819,051	29,060,765	30,958,763
Dizel (ton)	133	150.5	123.7
Yanacaq (ton)	207	213	200

**Cədvəl 28** 2018-2020 illərdə enerji intensivliyi əmsalı<sup>14</sup>

	2018	2019	2020
Enerji intensivliyi əmsalı (bir işçi üzrə kVs)	19,560.7	21,669.5	22,422.6
Enerji intensivliyi əmsalı (bir petabayt üzrə kVs)	843,295.1	491,280.9	535,250.3

**Cədvəl 29** 2018-2020 illərdə Bakcell Qrup-da İEYQ emissiyaları

	2018	2019	2020
Sahə 1 İEYQ emissiyaları (tCO <sub>2</sub> e)	1,072.39	1,142.55	1,021.38
Sahə 2 İEYQ emissiyaları (tCO <sub>2</sub> e)	18,088	18,879	20,078
Sahə 2 İEYQ emissiyaları (bir abunəçi üzrə tCO <sub>2</sub> e)	0.007	0.007	0.008
Sahə 2 İEYQ emissiyaları (bir işçi üzrə tCO <sub>2</sub> e)	12.46	13.80	14.28
Sahə 2 İEYQ emissiyaları (bir petabayt üzrə tCO <sub>2</sub> e)	537	312.9	340.9

### 8.3 Su sərfiyyatı

2008-ci ildə Goldman Sachs suyu “gələn əsrin nefti” adlandırdı.<sup>15</sup> Dünyanın müxtəlif yerlərində yaranmağa başlayan su çatışmazlığı səbəbindən nüfuzlu bank, bu istiqamətdə investisiyalardan yaranan olduqca geniş və uzunmüddətli maliyyə imkanlarını təsvir etdi. Dünyanın hər yerində iqlim dəyişikliyi nəticəsində gözlənilən quraqlıqlarla əlaqədar, 2019-cu ildə Qlobal Adaptasiya Komissiyası, dünyanı dayanıqlı su infrastrukturuna və sudan səmərəli istifadəyə sərmayələri artıraraq iqlim dəyişikliklərinə adaptasiyanın vacibliyini etiraf etməyə çağırırdı.<sup>16</sup>

Azərbaycan ötən ilin isti aylarında kəskin su qıtlığı ilə üzləşdi. Dövlət televiziya kanalı AzTV, Azərbaycanın əsas su mənbələrindən biri olan Mingəçevir su anbarının səviyyəsinin 2020-ci ilin isti aylarında 16 metr aşağı düşdüyünü bildirdi. Beləliklə, su sərfiyyatı məsələsinin həlli yalnız uzunmüddətli iqtisadi inkişaf üçün deyil, insanların rifahı üçün də mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Bakcell Qrup, həm öz ofislərində, həm də təchizat zənciri boyu özünü qiymətləndirmə yolu ilə su istehlakı mövzusunda fəal mövqe tutmaq niyyətindədir. Müvafiq ətraf mühitin idarəedilməsi sertifikatlarını almaq üçün səylərimizə davam edərək, ofislərimizin daxilində və xaricində bir çox suya qənaət təşəbbüslərini nəzərdən keçirmək niyyətindəyik.

<sup>13</sup> Rəqəmlər təxmini qiymətləndirmələri əks etdirir və 2020-ci ildə məlumatların konsolidasiyası üçün fərqli yanaşma tətbiq edildiyindən, hazırkı hesabatda 2018-ci və 2019-cu illər üzrə göstərilən elektrik sərfiyyatı keçən il üzrə hesabatların göstəricilərindən fərqlənir. Nəticədə, intensivlik əmsalları və İEYQ hesablamalarına da müvafiq təsir olmuşdur.

<sup>14</sup> Enerji intensivliyi əmsalları yalnız elektrik enerjisinin sərfiyyatını nəzərə alır.

<sup>15</sup> Water – The Commodity of the 21st Century? – Risk Magazine

<sup>16</sup> Adapt now: a global call for leadership on climate resilience – Global Center on Adaptation (gca.org)

**Cədvəl 30** 2018-2020 illərdə Bakcell Qrupda su sərfiyyatı<sup>17</sup>

	2018	2019	2020
Cəmi su sərfiyyatı, min m <sup>3</sup>	12,358.8	15,844.2	14,774.4
Su intensivliyi əmsali (bir işçi üzrə m <sup>3</sup> )	8,511.6	11,582	10,508.1

## 8.4 Tullantıların idarəedilməsi

İri şirkətlər qrupu olaraq müxtəlif növ tullantıların istehsalı və idarəedilməsinə görə məsuliyyətliyə, o cümlədən:

- Məişət tullantıları
- Kağız
- Tibbi tullantılar
- Batareyalar
- Elektron tullantılar

2020-ci ildə ən yaxşı sənaye təcrübələrinə və qaydalarına, habelə “sıfır tullantı” prinsipinə uyğun olaraq kompleks tullantıların idarəedilməsi sisteminin yaradılmasına başladığımız. Tullantıların toplanması, daşınması və zərərsizləşdirilməsi kimi təşəbbüslərimizdə bizə dəstək verən kənar şirkətlə əməkdaşlıq edirik. Bundan əlavə, tullantıların utilizasiyasını təmin etmək üçün digər əməkdaşlıq yollarını da nəzərdən keçiririk. Qlobal pandemiya irəli gələn məhdudiyətlər səbəbindən tullantıların idarəedilməsi sisteminin yaradılması üçün bəzi addımları təxirə salmalı olduq, buna görə də layihəni 2021-ci ilin sonuna qədər başa çatdırmağı planlaşdırırıq. Son məqsədimiz, bütün obyektlərdə apardığımız əməliyyatlar nəticəsində material istehlakını və tullantıların həcmi azaltmaqdır.

İstifadə müddəti bitmiş maddələri səmərəli idarə etmək üçün, səmərəli utilizasiyanı asanlaşdıran xüsusi proses həyata keçiririk. Yandırılma bilən tullantıları işarələmək üçün xüsusi elektron imzalardan istifadə edirik. Tullantıların idarəedilməsi proseslərini təkmilləşdirilməsi üzərində daim işləyirik. Davamlı səylərimizin köməyi ilə, təkrar emal edilən tullantıların həcmi genişləndiriləcəyinə və yaxın illərdə məhsuldarlığın artırılacağına əminik. .

2020-ci ildə iş yerlərində resursların səmərəli istifadəsini artırmaq üçün ofislərimizi ekoloji təmiz materiallarla təmin etməyə başladığımız. Tullantılarla çirklənməni azaltmaq məqsədilə yerli bələdiyyə və bir neçə ekoloji təşkilatla əməkdaşlıq çərçivəsində ofislərimizi təkrar emal edilə bilən zibil qutuları ilə təchiz etdik. Əlavə olaraq, işçilərimizi daha az kağız istifadə etməyə və məlumatların çoxunu elektron şəkildə saxlamağa təşviq edirik. İnanırıq ki, sənayemizin dövriliyində öncüllərdən biri olmaq istəyimiz ətraf mühitin vəziyyətinin davam edən pisləşməsi ilə mübarizəmizə kömək edəcək.

## Elektron tullantılar

Effektiv idarə olunmayan elektron tullantılar ekosistemə ciddi mənfi təsir göstərə bilər. Elektron tullantılar İKT sektorunun əsas tullantı məhsullarından olduğuna görə telekommunikasiya şirkətləri onların daxili dəyərini tanımalı və müvafiq təkrar emal təcrübəsini tətbiq etməyi düşünməlidirlər. Buna görə də, ölkəmizdə dairəvi iqtisadiyyat prinsiplərini təbliğ etmək üçün köhnə cihaz hissələrinin təkrar emalı və təkrar istifadəsinin həvəsləndirilməsi üzərində işləyir və sənaye tərəfdaşlıqlarında iştirak edirik. Eyni zamanda, çox vaxt köhnəlmiş texniki avadanlıqlarla iş görməli olduğumuzu nəzərə alaraq, onun yenidən satış yolu ilə təkrar istifadəsinin mümkünlüyünü tanımaqla Bakcell Qrup əlavə maliyyə faydalarını əldə edə bilər. Hal-hazırda bazarda yenidən satış imkanlarını təhlil edir və elektron tullantıların təkrar istifadəsinin əhəmiyyətini vurğulamaq üçün işçilərimizi məlumatlandırma proqramlarının hazırlanması üzərində işləyirik.

Ətraf mühitin qorunması sahəsində ambisiyalarımız bizi ildən ilə daha effektiv təcrübələr tətbiq etməyə həvəsləndirir. Həm ofislərimizdə, həm də stansiyalarımızda tullantıların idarəedilməsi üçün yeni təcrübələri tətbiq etməyə, enerji səmərəliliyini artırmağa və təbii sərvətlərin məsuliyyətli şəkildə istifadə edilməsinə töhfə verməyə qərarlıyıq.



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

Ernst & Yanq Holdings (SiAyEs) Bi.Vi.  
Port Baku Towers 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

## 2020-ci 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, 2020-ci il üzrə Şirkətin İllik Dayanıqlı İnkişaf haqqında Hesabatında (bundan sonra "Hesabat") açıqlanan seçilmiş qeyi-maliyyə göstəricilərinə dair (bundan sonra "Göstəricilər") məhdud səviyyəli əminlik bəyannaməsi təqdim etdik, xüsusilə:

### **Əməliyyat göstəriciləri**

- ▶ Şəbəkənin əhatə dairəsi;
- ▶ Danışıqların kəsilməsi göstəricisi;
- ▶ 3G/4G orta yükləmə səviyyəsi;
- ▶ 4G beynəlxalq rominq xidməti ilə əhatə olunun ölkələrin sayı.

### **Müştəriləri əhatə edən göstəricilər**

- ▶ Müştərilərin ümumi sayı;
- ▶ 2G/3G/4G müştərilərin sayı.

### **İnsan resursları üzrə göstəricilər**

- ▶ İşçilərin yaş qrupuna və cinsinə görə 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 sərflənmiş bütöclə xərclərinin faizlə göstəricisi.

Təpşiriğin əhatə dairəsini əks etdirən əvvəlki paragrafda təsvir olunanlardan başqa, Hesabatda daxil olan digər məlumatlar üzərində prosedurları yerinə yetirmədik və buna görə də bu məlumatlara dair bir rəy bildirməmişik.

### **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 (bundan sonra "Meyarlar") olmuşdur. Əminlik layihəmizin məqsədini nəzərə alaraq bu meyarları müvafiq hesab edirik.

### **Rəhbərliyin məsuliyyəti**

Şirkət rəhbərliyi meyarların müəyyən olunmasına və bütün əhəmiyyətli aspektlərin meyarlara uyğun olaraq təqdim edilməsinə görə məsuliyyət daşıyır. Bu məsuliyyətə əhəmiyyətli təhriflər olmayan dayanıqlı inkişaf haqqında hesabatın hazırlanması üçün müvafiq daxili nəzarətin təşkili, tətbiqi və saxlanması; münasib hesabat prinsiplərinin seçilməsi və tətbiqi; mövcud şəraitə uyğun olan ölçmə metodları və qiymətləndirmələrin istifadə edilməsi daxildir.



### **Bizim məsuliyyətimiz**

Bizim məsuliyyətimiz, əldə etdiyimiz dəlillərə əsaslanaraq Göstəricilərin təqdimatı ilə bağlı nəticələri ifadə etməkdir.

Əminlik tapşırığını *"Tarixi Maliyyə Məlumatlarının Auditindən və Rəylərindən Başqa Etibarlılıq Təchizatı Üzrə Beynəlxalq Standart"* (bundan sonra "ISAE 3000") Beynəlxalq Standartına (yenidən baxılmış) uyğun olaraq həyata keçirilmişdir. ISAE 3000, bütün əhəmiyyətli aspektlərdən Göstəricilərin Kriteriyalara uyğun olaraq təqdim edilib-edilməyəcəyinə və hesabat veriləcəyinə dair məhdud zəmanət əldə etmək üçün fəaliyyətimizi planlaşdırmağı və yerinə yetirməyi tələb edir. Seçilən prosedurların təyinatı, vaxtı və miqyası, saxtakarlıq və ya yol verilən səhv səbəbi ilə əhəmiyyətli təhrif riskinin qiymətləndirilməsi də daxil olmaqla, qərarımızdan asılıdır.

Əldə etdiyimiz dəlillərin, məhdud əminlik nəticələrimizə əsas vermək üçün kifayət qədər və uyğun olduğuna inanırıq.

### **Müstəqilliyimiz və keyfiyyətə nəzarət**

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

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

### **Yerinə yetirilmiş işin xülasəsi**

İcra olunan əminlik öhdəliyi məhdud əminlik öhdəliyini təmsil edir. Məhdud əminlik yerinə yetirilən prosedurların təyinatı, vaxtı və miqyası, əminlik tapşırığının zəruriliyi ilə müqayisədə məhduddur. Nəticədə, məhdud əminlik işində əldə edilən əminlik səviyyəsi daha aşağıdır.

Prosedurlarımızın mahiyyətini və miqyasını təyin edərkən rəhbərliyin daxili nəzarətinin effektivliyini nəzərə alsaq da, əminlik öhdəliyimiz daxili nəzarətlərə zəmanət vermək üçün nəzərdə tutulmamışdır. Prosedurlarımıza test nəzarətləri və ya informasiya texnologiyaları sistemləri daxilində məlumatların toplanması və ya hesablanması ilə bağlı prosedurlar daxil edilməmişdir.

Məhdud əminlik tapşırığı, ilk növbədə Göstəricilərin və əlaqəli məlumatların hazırlanmasından, məsul şəxslər tərəfindən sorğuların aparılmasından, analitik və digər müvafiq prosedurların tətbiq edilməsindən ibarətdir.



Həyata keçirdiyimiz prosedurlar aşağıdakılardan ibarət olmuşdur:

- ▶ Şirkətin dayanıqlı inkişaf sahəsində siyasəti, fəaliyyəti, nəticələri və müvafiq hesabatları üçün məsuliyyət daşıyan rəhbərliyin nümayəndələrinə göndərilən sorğular;
- ▶ Şirkətin dayanıqlı inkişaf sahəsində prosedurları, fəaliyyəti, nəticələri və müvafiq hesabatları ilə əlaqəli əsas sənədlərin təhlili;
- ▶ Şirkətin dayanıqlılıq göstəriciləri haqqında məlumat hazırlamaq üçün istifadə olunan prosedurlar haqqında ətraflı məlumat əldə etmək;
- ▶ Hesabatın Şirkətin seçilmiş beynəlxalq analoqlarının dayanıqlı inkişaf haqqında hesabatları ilə müqayisəli təhlili;
- ▶ 2020-ci 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 2020-ci il tarixində başa çatan il üzrə seçilmiş Göstəricilərlə əlaqəli məlumat nümunələrinin nəzərdən keçirilməsi, bu məlumatların Hesabatda müvafiq qaydada əks etdirildiyinin qiymətləndirilməsi.

Aparılan işlərin çərçivəsində tələb olunan digər əlavə prosedurlar da həyata keçirilmişdir.

#### **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.*

30 noyabr 2021-ci il

Bakı, Azərbaycan







# GRI indeks cədvəli



Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
<b>102 Təşkilatın adı</b>				
102-1	Təşkilatın adı	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.1. Bakcell Qrup haqqında	18	
102-2	Əsas fəaliyyət, brendlər, məhsul və xidmətlər	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.2. Qrup haqqında	21	
102-3	Təşkilatın qərargahının yerləşdiyi ünvan	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.2. Qrup haqqında	21	
102-4	Əməliyyatların coğrafi ərazisi	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.2. Qrup haqqında	21	
102-5	Mülkiyyətin xüsusiyyəti və təşkilati-hüquqi forması	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.4. Korporativ idarəetmə	23	
102-6	Xidmət göstərilən bazarlar	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.1. Bakcell Qrup haqqında	18	
102-7	Təşkilatın miqyası	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.1. Bakcell Qrup haqqında	18	
102-8	Əməkdaşlar və digər işçilər üzrə məlumat	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Bakcell ailəsi	54	
102-9	Təşkilatın təchizat zənciri	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. Təchizat zəncirinin idarə edilməsinə yanaşmamız	76	
102-10	Təşkilatda və təchizat zəncirində baş vermiş əhəmiyyətli dəyişikliklər	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. Təchizat zəncirinin idarə edilməsinə yanaşmamız	76	
102-11	Təşkilatda "ehtiyatlı yanaşma" prinsipi	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. Təchizat zəncirinin idarə edilməsinə yanaşmamız	12	
102-12	Xarici təşəbbüslər	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.1. Bakcell Qrup haqqında	18	
102-13	Təşkilatın assosiasiyalarda üzvlüyü	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.1. Bakcell Qrup haqqında	18	
<b>102 Ümumi açıqlamalar – Strategiya</b>				
102-14	Yüksək vəzifəli qərar qəbul edən şəxsin bəyanatı	Açıqlanmışdır: Baş İcraçı Direktorun müraciəti	8	
102-15	Əsas təsirlər, risklər və imkanların təsviri	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.6. Risklər və biznesin fasiləsizliyi	31	
<b>102 Ümumi açıqlamalar – Etika və düzgünlük</b>				
102-16	Təşkilatın dəyərləri, prinsipləri, standartları və etik davranış normaları	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.1. Bakcell Qrup haqqında	18	
102-17	Etik məsələlər ilə əlaqədar məsləhət və müraciət mexanizmləri	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.5. Biznesin məsuliyyətli və etik qaydada idarə edilməsi	28	

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
<b>102</b>	<b>Ümumi açıqlamalar – İdarəetmə</b>			
102-18	İdarəetmə strukturu	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.4. Korporativ idarəetmə	23	
102-19	Səlahiyyətlərin ötürülməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.4. Korporativ idarəetmə	23	
102-20	İqtisadi, ekoloji və sosial mövzular üzrə rəhbərlik səviyyəsində məsuliyyət	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.4. Korporativ idarəetmə	23	
102-21	İqtisadi, ekoloji və sosial mövzulara dair maraqlı tərəflər ilə ali idarəetmə orqanı arasında mövcud olan konsultasiya	Açıqlanmışdır: Bölmə 6.1. Maraqlı tərəflərə münasibətlərimiz	66	
102-22	Ali idarəetmə orqanının və komitələrin tərkibi	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.4. Korporativ idarəetmə	23	
102-23	Ali idarəetmə orqanının sədri	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.4. Korporativ idarəetmə	23	
102-24	Ali idarəetmə orqanının namizədliyi və seçilməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.4. Korporativ idarəetmə	23	
102-25	Maraqların toqquşması	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.5. Biznesin məsuliyyətli və etik qaydada idarə edilməsi	28	
102-26	Məqsəd, dəyər və strategiyanın təyin olunmasında ali idarəetmə orqanının rolu	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.4. Korporativ idarəetmə	23	
102-27	Ali idarəetmə orqanının kollektiv biliyi	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.4. Korporativ idarəetmə	23	
102-28	Ali idarəetmə orqanının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.4. Korporativ idarəetmə	23	
102-29	İqtisadi, ekoloji və sosial təsirlərin müəyyənləşdirilməsi və idarə olunması	Açıqlanmışdır: Bölmə 1.1. Hesabatın əhatə dairəsi	12	
102-30	Risqlərin idarə olunması prosesinin effektivliyi	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.6. Risklər və biznesin fasiləsizliyi	31	
102-31	İqtisadi, ekoloji və sosial mövzuların təkrar gözdən keçirilməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 1.1. Hesabatın əhatə dairəsi	12	
102-32	Ali idarəetmə orqanının dayanıqlı inkişaf hesabatında rolu	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.4. Korporativ idarəetmə	23	
102-33	Vacib məsələlər haqqında ali idarəetmə orqanının məlumatlandırılması	Açıqlanmışdır: Bölmə 1.1. Hesabatın əhatə dairəsi	12	
102-34	Vacib məsələlərin təbiəti və ümumi sayı	Açıqlanmışdır: Bölmə 1.2. Əhəmiyyətlik təhlili	12	
102-35	Ali idarəetmə orqanının və rəhbər şəxslərin mükafatlandırma siyasəti	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.2. Bərabər imkanlar, inklüzivlik və müxtəliflik	57	
102-36	Mükafatlandırmanı müəyyən edən proses	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.2. Bərabər imkanlar, inklüzivlik və müxtəliflik	57	
102-37	Mükafatlandırmada maraqlı tərəflərin iştirakı	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.5. İşçilərin motivasiyası və məmnunluğu	60	

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
102-38	Annual total compensation ratio	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.4. Korporativ idarəetmə	23	
102-39	Percentage increase in annual total compensation ratio	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.4. Korporativ idarəetmə	23	
<b>102 Ümumi açıqlamalar – Maraqlı tərəflərlə münasibətlər</b>				
102-40	Maraqlı tərəf qruplarının siyahısı	Açıqlanmışdır: Bölmə 6.1. Maraqlı tərəflərə münasibətlərimiz	66	
102-41	Kollektiv əmək müqavilələri	Açıqlanmamışdır		Bakcell Qrupda kollektiv sövdələşmə yoxdur
102-42	Maraqlı tərəflərin müəyyən edilməsi və seçilməsi üçün əsas proseslər və üsullar	Açıqlanmışdır: Bölmə 6.1. Maraqlı tərəflərə münasibətlərimiz	66	
102-43	Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsinə yanaşma	Açıqlanmışdır: Bölmə 6.1. Maraqlı tərəflərə münasibətlərimiz	66	
102-44	Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi nəticəsində qaldırılmış əsas mövzular və məsələlər	Açıqlanmışdır: Bölmə 6.1. Maraqlı tərəflərə münasibətlərimiz	66	
<b>102 Ümumi açıqlamalar – Hesabatlılıq təcrübəsi</b>				
102-45	Konsolidasiya edilmiş maliyyə hesabatlarına daxil olan müəssisələr	Açıqlanmamışdır		
102-46	Hesabat məzmununun və mövzuların müəyyənləşdirilməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 1.1. Hesabatın əhatə dairəsi	12	
102-47	Əhəmiyyətli mövzuların siyahısı	Açıqlanmışdır: Bölmə 1.2. Əhəmiyyətlik təhlili	12	
102-48	Əvvəlki hesabatlarda əks olunmuş məlumatların dəyişdirilməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 1.3. Hüquqi imtina	15	
102-49	Hesabatlılıq üzrə baş vermiş dəyişikliklər	Açıqlanmışdır: Bölmə 1.3. Hüquqi imtina	15	
102-50	Hesabat dövrü	Açıqlanmışdır: Bölmə 1.1. Hesabatın əhatə dairəsi	12	
102-51	Ən son hesabatın tarixi	Açıqlanmamışdır		
102-52	Hesabatın dərc olunma tezliyi	Açıqlanmışdır: Bölmə 1.1. Hesabatın əhatə dairəsi	12	
102-53	Hesabat və hesabatın məzmunu ilə bağlı yaranmış suallar üçün əlaqə vasitəsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 1.4. Rəyiniz	15	
102-54	Hesabatın GRI standartlarına uyğun olaraq hazırlanması iddiası	Fəaliyyətə uyğun deyil		Bu hesabat GRI standartlarına uyğun olaraq yazılmamışdır, lakin standartlar istinad nöqtəsi kimi qəbul edilmişdir
102-55	GRI məzmun indeksi	Açıqlanmışdır: Bölmə 9. GRI İndeks cədvəli	92	

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
102-56	Müstəqil audit	Açıqlanmışdır: Əminlik hesabatı	86	
<b>103 İdarəetməyə yanaşma</b>				
103-1	Əhəmiyyətli mövzular və onların həddlərinin izahı	Açıqlanmışdır: Bölmə 1.1. Hesabatın əhatə dairəsi	12	
103-2	İdarəetməyə yanaşma və onun komponentləri	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.2. Qrup haqqında	21	
103-3	İdarəetməyə yanaşmanın qiymətləndirilməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.2. Qrup haqqında	21	
<b>201 İqtisadi fəaliyyət</b>				
201-1	Əldə edilmiş birbaşa iqtisadi dəyər və onun paylaşdırılması	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
201-2	İqlim dəyişikliyi ilə əlaqədar maliyyə nəticələri, risklər və imkanlar	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
201-3	Müəyyən edilmiş imtiyazlar planı üzrə öhdəliklər və digər pensiya planları	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
201-4	Dövlətdən alınan maliyyə yardımı	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
<b>202 Bazarda mövcudluq</b>				
202-1	Yerli minimal əmək haqqı ilə müqayisədə cinslər üzrə standart əmək haqqı	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.2. Bərabər imkanlar, inklüzivlik və müxtəliflik	57	
202-2	Yerli əhalidən olan rəhbərliyin payı	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.2. Bərabər imkanlar, inklüzivlik və müxtəliflik	57	
<b>203 Dolaylı iqtisadi təsirlər</b>				
203-1	İnfrastruktur sərmayələri və dəstəklənən xidmətlər	Açıqlanmışdır: Bölmə 6.2. Rəhbərliyimizin KSM-ə yanaşması	68	
203-2	Əhəmiyyətli dolaylı iqtisadi təsirlər	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.3. Yerli təchizatçıların həvəsləndirilməsi	68	
<b>204 Satınalma təcrübələri</b>				
204-1	Yerli təchizatçılara xərclənən vəsaitlərin ümumi büdcəyə nisbəti	Disclosed: Section 7.3. Encouraging Local Suppliers	78	
<b>205 Antikorrupsiya</b>				
205-1	Korrupsiya riski üzrə qiymətləndirilmiş əməliyyatlar	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.5. Biznesin məsuliyyətli və etik qaydada idarə edilməsi	28	
205-2	Anti-korrupsiya siyasət və prosedurları üzrə keçirilmiş təlim və kommunikasiya	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.5. Biznesin məsuliyyətli və etik qaydada idarə edilməsi	28	

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
205-3	Qeydə alınmış korrupsiya halları və bu halların qarşısını almaq üçün həyata keçirilmiş tədbirlər	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.5. Biznesin məsuliyyətli və etik qaydada idarə edilməsi	28	
<b>206</b>	<b>Anti-rəqabət davranışı</b>			
206-1	Sağlam olmayan rəqabət davranışları etimadsızlıq və monopoliya təcrübələri üzrə hüquqi tədbirlər	Açıqlanmamışdır		Hesabat dövründə belə hadisə baş verməmişdir
<b>207</b>	<b>Vergi</b>			
207-1	Vergiə yanaşma	Açıqlanmamışdır		
207-2	Verginin idarə edilməsi, nəzarəti və risklərin idarə edilməsi	Açıqlanmamışdır		
205-3	Maraqlı tərəflərlərin cəlb edilməsi və vergi ilə bağlı məsələlərin idarə edilməsi	Qismən açıqlanmışdır: Bölmə 6.1. Maraqlı tərəflərə münasibətlərimiz	66	
207-4	Ölkələr üzrə hesabatlar	Açıqlanmamışdır		
<b>301</b>	<b>Materiallar</b>			
301-1	İstifadə olunan materiallar, həcm və ya çəki ilə	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
301-2	Təkrar istifadə olunan materiallar	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
301-3	Geri toplanılmış məhsullar və qablaşdırma materialları	Açıqlanmamışdır		
<b>302</b>	<b>Enerji</b>			
302-1	Təşkilat üzrə enerji sərfiyyatı	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.2. Enerji sərfiyyatı və İEYQ Emissiyaları	82	
301-2	Təşkilat xaricində enerji istehlakı	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
302-3	Enerji intensivliyi əmsalı	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.2. Enerji sərfiyyatı və İEYQ Emissiyaları	82	
301-4	Enerji sərfiyyatının azaldılması	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.2. Enerji sərfiyyatı və İEYQ Emissiyaları	82	
302-5	Satılmış məhsulların və xidmətlərin enerjiyə tələbatında azalma	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
<b>303</b>	<b>Su</b>			
303-1	Su bölüşdürülən mənbə kimi	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.3. Su sərfiyyatı	83	
303-2	Suyun axıdılması ilə bağlı təsirlərin idarə edilməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.3. Su sərfiyyatı	83	



Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
303-3	Suyun götürülməsi	Açıqlanmamışdır		Qarşdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
303-4	Suyun axıdılması	Açıqlanmamışdır		Qarşdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
303-5	Su istehlakı	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.3. Su sərfiyyatı	83	
<b>304</b>	<b>Biomüxtəliflilik</b>			
304-1	Qorunan ərazilər və yüksək biomüxtəliflik dəyəri olan ərazilərdə və ya bitişik ərazilərdə mövcud olan əməliyyat sahələri	Açıqlanmamışdır		
304-2	Əməliyyatların, məhsulların və xidmətlərin biomüxtəlifliyə ciddi təsirləri	Açıqlanmamışdır		
303-3	Qorunan və ya bərpa olunan ərazilər	Açıqlanmamışdır		
304-4	Əməliyyat sahələrində Beynəlxalq Təbiəti Mühafizə İttifaqının Qırmızı Siyahısına düşmüş növlərin mövcudluğu	Açıqlanmamışdır		
<b>305</b>	<b>Emissiyalar</b>			
305-1	İstixana effekti yaradan qazların (İEQ) birbaşa emissiyası (Sahə 1)	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.2. Enerji sərfiyyatı və İEQ Emissiyaları	82	
305-2	İstixana effekti yaradan qazların (İEQ) dolayı emissiyası (Sahə 2)	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.2. Enerji sərfiyyatı və İEQ Emissiyaları	82	
305-3	Digər istixana effekti yaradan qazların (İEQ) dolayı emissiyası (Sahə 3)	Açıqlanmamışdır		
305-4	İEQ emissiyalarının intensivlik əmsalı	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.2. Enerji sərfiyyatı və İEQ Emissiyaları	82	
305-5	İEQ emissiyalarında azalmalar	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.2. Enerji sərfiyyatı və İEQ Emissiyaları	82	
305-6	Ozon qatını məhv edən emissiyalar	Fəaliyyətə uyğun deyil		Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil
305-7	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> və digər əhəmiyyətli emissiyalar	Fəaliyyətə uyğun deyil		Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil
<b>306</b>	<b>Atqılar və tullantılar</b>			
306-1	Keyfiyyət və təyinatına görə əmələ gələn çirkab suların həcmi	Açıqlanmamışdır		
306-2	Növünə və və ləğv olunma metoduna görə tullantılar	Açıqlanmamışdır		

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
306-3	Əhəmiyyətli dağılmalar	Fəaliyyətə uyğun deyil		Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil
306-4	Təhlükəli tullantıların həcmi	Fəaliyyətə uyğun deyil		Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil
306-5	Su axıdılması və ya dağıdılması nəticəsində təsirə məruz qalan su obyektləri	Fəaliyyətə uyğun deyil		Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil
<b>307</b>	<b>Ekoloji tələblərə uyğunluq</b>			
307-1	Ekoloji qanun və təlimatlarla uyğunsuzluq	Açıqlanmışdır: Bölmə 8. Ətraf mühitə təsirimiz	82	
<b>308</b>	<b>Təchizatçıların ətraf mühit üzrə qiymətləndirilməsi</b>			
308-1	Ekoloji meyarlar üzrə qiymətləndirilmiş yeni təchizatçılar	Açıqlanmamışdır		
308-2	Təchizat zəncirində mənfi ekoloji təsirlər və görülən tədbirlər	Açıqlanmamışdır		
<b>401</b>	<b>Məşğulluq</b>			
401-1	Yeni işə götürülən işçilər və işçi dövrüyyəsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Bakcell ailəsi	54	
401-2	Müvəqqəti və yarım ştat işçilərə təklif olunmayan, lakin tam ştat işçilərə təqdim olunan əlavə ödəmələr, güzəştlər və imtiyazlar	Açıqlanmamışdır		
401-3	Valideynlik məzuniyyəti	Açıqlanmamışdır		
<b>402</b>	<b>İşçi və rəhbər əlaqələri</b>			
402-1	Əməliyyat dəyişiklikləri ilə bağlı minimal bildiriş müddətləri	Açıqlanmamışdır		
<b>403</b>	<b>Əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlıq</b>			
403-1	Əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlığın idarə edilməsi sistemi	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.6. İşçilərin sağlamlığı və təhlükəsizliyi	61	
403-2	Təhlükələrin müəyyən edilməsi, risklərin qiymətləndirilməsi və hadisələrin araşdırılması	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.6. İşçilərin sağlamlığı və təhlükəsizliyi	61	
403-3	Əməyin təhlükəsizliyi xidmətləri	Açıqlanmamışdır		
403-4	Əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlıqla bağlı işçilərin iştirakı, məsləhət xidmətləri və əlaqələrin yaradılması	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.6. İşçilərin sağlamlığı və təhlükəsizliyi	61	
403-5	İşçilərin əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlıq üzrə təlimləndirilməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.6. İşçilərin sağlamlığı və təhlükəsizliyi	61	

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
403-6	İşgüzar əlaqələrlə birbaşa əlaqəli olan əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlıq məsələlərinin təsirlərinin qarşısının alınması və azaldılması	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.6. İşçilərin sağlamlığı və təhlükəsizliyi	61	
403-7	Əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlığın idarəedilməsi sistemi ilə əhatə olunan işçilər	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.6. İşçilərin sağlamlığı və təhlükəsizliyi	61	
403-8	İş fəaliyyəti ilə bağlı zədələr	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.6. İşçilərin sağlamlığı və təhlükəsizliyi	61	
403-9	İş fəaliyyəti ilə bağlı xəstəliklər	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.6. İşçilərin sağlamlığı və təhlükəsizliyi	61	
<b>404</b>	<b>Təlim və təhsil</b>			
404-1	Bir əməkdaşın payına düşən illik təlim saatları	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.3. Təlim və inkişaf	58	
404-2	İşçi bacarıqlarının artırılması v keçid üzrə təlimlər	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.3. Təlim və inkişaf	58	
404-3	Müntəzəm fəaliyyət və karyera inkişafı üzrə gözdən keçirilmiş işçilərin faizi	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Bakcell ailəsi	54	
<b>405</b>	<b>Müxtəliflik və bərabər imkanlar</b>			
405-1	İdarəetmə orqanlarının və işçilərin müxtəlifliyi	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.2. Bərabər imkanlar, inklüzivlik və müxtəliflik	57	
405-2	Başlanğıc əmək haqqı və mükafatlandırma üzrə qadınların kişilərə olan nisbəti	Açıqlanmamışdır		
<b>406</b>	<b>Ayrı seçkilinin olmaması</b>			
406-1	Ayrı-seçkilik hadisələri və onların qarşısını almaq üçün görülmüş tədbirlər	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.2. Bərabər imkanlar, inklüzivlik və müxtəliflik	57	
<b>407</b>	<b>Assosiasiya azadlığı və kollektiv müqavilələr</b>			
403-1	Fəaliyyət çərçivəsində assosiasiya azadlığını və kollektiv müqavilələrin istifadəsi haqqını risk altına salan əməliyyatlar və təchizatçılar	Açıqlanmamışdır		Hesabat dövründə belə hadisə baş verməmişdir
<b>408</b>	<b>Uşaq əməyi</b>			
408-1	Uşaq əməyinin istismarı üzrə yüksək riskli əməliyyatlar və təchizatçılar	Açıqlanmamışdır		Hesabat dövründə belə hadisə baş verməmişdir
<b>409</b>	<b>Məcburi əmək</b>			
409-1	Məcburi əməyin istismarı üzrə yüksək riskli əməliyyatlar və təchizatçılar	Açıqlanmamışdır		Hesabat dövründə belə hadisə baş verməmişdir

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
<b>410 Təhlükəsizlik təcrübələri</b>				
410-1	Təhlükəsizlik işçilərinin insan hüquqları üzrə siyasət və proseduralar üzrə təlim keçməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.5. Biznesin məsuliyyətli və etik qaydada idarə edilməsi	28	
<b>411 Yerli xalqların hüquqları</b>				
411-1	Yerli xalqların hüquqlarının pozulması insidentləri	Fəaliyyətə uyğun deyil		
<b>412 İnsan hüquqlarının qiymətləndirilməsi</b>				
412-1	İnsan haqqlarının pozulması və təsirləri üzrə gözdən keçirilmiş və qiymətləndirilmiş əməliyyatlar	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
412-2	İnsan haqqları siyasəti və prosedurları üzrə işçilərin təlimatlandırılması	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
412-3	İnsan haqqlarına dair müddəaları əhatə edən və ya insan haqqları üzrə baxışdan keçirilən əhəmiyyətli investisiya müqavilələri	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
<b>413 Yerli icmalar</b>				
413-1	Yerli icmaların cəlb olunması, təsirlərin qiymətləndirilməsi və inkişaf proqramları	Açıqlanmışdır: Bölmə 6.2. Rəhbərliyimizin KSM-ə yanaşması	68	
413-2	Yerli cəmiyyətlərə mövcud və potensial əhəmiyyətli mənfi təsirlərin qiymətləndirilməsi	Açıqlanmamışdır		Hesabat dövründə belə hadisə baş verməmişdir
<b>414 Təchizatçıların sosial qiymətləndirilməsi</b>				
414-1	Sosial meyarlar üzrə qiymətləndirilmiş yeni təchizatçılar	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
414-2	Təchizat zəncirində mənfi sosial təsirlər və görülən tədbirlər	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
<b>415 İctimai siyasət</b>				
414-1	Siyasi xarakterli ödənişlər və fəaliyyət	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
<b>416 Müştəri sağlamlığı və təhlükəsizliyi</b>				
416-1	Məhsul və xidmət kateqoriyalarının sağlamlıq və təhlükəsizlik təsirləri üzrə qiymətləndirilməsi	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
416-2	Məhsul və xidmətlərin sağlamlıq və təhlükəsizlik tələblərinə cavab verməməsi hallar	Açıqlanmamışdır		Məhsul və xidmətlərin sağlamlıq və təhlükəsizliyə təsiri ilə bağlı heç bir uyğunsuzluq hadisəsi baş verməmişdir

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
<b>417</b>	<b>Marketinq və etikətləmə</b>			
417-20	Məhsul və xidmətlər üzrə məlumatlandırma və etikətləmə tələbləri	Açıqlanmamışdır		
<b>417-21</b>	Məhsul və xidmətlər üzrə məlumatlandırma və etikətləmə tələbləri ilə uyğunsuzluq halları	Açıqlanmamışdır		
417-18	Marketinq kommunikasiyalarında uyğunsuzluq halları	Açıqlanmamışdır		
<b>418</b>	<b>Müştərinin məxfiliyi</b>			
418-20	Müştərinin məxfiliyinin pozulması və müştəri məlumatlarının itirilməsinə dair əsaslandırılmış şikayətlər	Qismən açıqlanmışdır: Bölmə 4.1. Məlumatların məxfiliyi və kibertəhlükəsizlik	50	
<b>419</b>	<b>Sosial-iqtisadi uyğunluq</b>			
418-20	Sosial və iqtisadi sahədə qanun və qaydalar ilə uyğunsuzluq halları	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir

