

Политики на групата на EVN относно крайните клиенти

1 Цел

Осъзнаваме въздействието на нашите дейности върху потребителите и крайните потребители и приемаме много сериозно отговорността ни за тяхната защита. Настоящата политика следва да послужи като насока за нашите усилия да идентифицираме, оценяваме и управляваме съществените въздействия, рискове и възможности, свързани с потребителите и крайните потребители. Тя определя принципите и процесите, които формират основата за наблюдение, контрол и/или смекчаване на отрицателните въздействия върху тези групи лица. Нашите действия са съобразени със законовите изисквания. Тази политика подчертава ангажимента ни непрекъснато да подобряваме бизнес практиките си чрез постоянни иновации и по този начин да гарантираме положителното въздействие на нашите продукти и услуги, както и на техническия ни напредък, по отношение на потребителите и крайните потребители. Този ангажимент отразява и Целите за устойчиво развитие на Организацията на обединените нации (ООН), които подкрепяме от много години. Освен това искаме да осигурим още по-положително въздействие на нашите бизнес дейности върху потребителите и крайните потребители, като съобразим корпоративното ни управление с Визията на ООН за 2050 г. Съгласно Визията, компаниите и клиентите следва да си съдействат при разработването на продукти и услуги, които да отразяват целите и ценностите им за устойчив начин на живот и устойчиво поведение. Нашият фокус е върху уважителната комуникация с потребителите и крайните потребители по всички налични канали. При действията ни обръщаме специално внимание и на устойчивото използване на ресурсите.

2 Обхват на приложение

Тази политика обхваща и е приложима за всички съществени устойчиви бизнес дейности на групата на EVN и се прилага в цялата група. Очакваме също така нашите бизнес партньори, доставчици и клиенти да спазват и подкрепят нашите изисквания и усилия за намаляване на отрицателните въздействия върху околната среда и обществото. Сътрудничим си, когато е възможно, за да сведем до минимум въздействията на съвместните ни дейности върху околната среда и обществото и работим за постигане на целите ни за устойчивост. Тези принципи на поведение и насоки за действие са фокусирани върху основните теми, определени по време на годишната актуализация на анализа на съществеността.

3 Принципи на поведение и насоки за действие

Изпълнението на мерките ни в подкрепа на ангажимента ни към потребителите и крайните потребители се основава на следните принципи на поведение, приложими за всички наши бизнес дейности:

- **Управление на въздействията върху потребителите и крайните потребители:** В нашите вътрешни процеси на вземане на решения и в анализа на дългосрочните рискове вземаме предвид всички потенциални положителни и отрицателни въздействия върху потребителите и крайните потребители.
- **Редовно проучване на въздействията, рисковете и възможностите:** Идентифицираме, определяме количествено и оценяваме въздействията, рисковете и възможностите, свързани с дейностите ни и местата, където работим, по отношение на потребителите и крайните потребители и прилагаме мерки за свеждане до минимум на отрицателните въздействия върху уязвимите групи клиенти.
- **Непрекъснато усъвършенстване:** Оптимизираме процесите си, за да осигурим непрекъснато взаимодействие с потребителите и крайните потребители.
- **Включване на потребителите и крайните потребители:** Включваме потребителите и крайните потребители в постоянен процес на обратна връзка с цел осигуряване на качеството на нашите услуги.
- **Осведоменост:** Подобряваме осведомеността на ръководството и сътрудниците ни относно съществените рискове, свързани с потребителите и крайните потребители, и обучаваме специалистите ни как да сведат тези рискове до минимум.

4 Приоритетни насоки за действие

Потребителите и крайните потребители са от съществено значение за стратегията на групата на EVN, затова определихме следните приоритетни насоки за действие:

- **Защитни мерки:** Прилагаме прозрачни, леснодостъпни мерки за защита на уязвимите групи клиенти.
- **Редовно проучване на въздействията, рисковете и възможностите:** Непрекъснато идентифицираме и оценяваме въздействията, рисковете, възможностите и зависимостите на нашите дейности по отношение на потребителите и крайните потребители.
- **Сътрудничество със заинтересованите страни:** Съдействаме си със заинтересованите страни и отчитаме техните нужди и очаквания по отношение на потребителите и крайните потребители. Посредством дигитални канали ние също така включваме заинтересованите страни в постоянния процес на обратна връзка.
- **Осведоменост:** Създаваме и поддържаме осведоменост за защитата на данните и киберсигурността по отношение на потребителите и крайните потребители чрез вътрешни и външни обучения, както и чрез прозрачни комуникации относно въздействието на нашите дейности върху тези области.
- **Прозрачна ценова политика:** Поддържаме прозрачна ценова политика за клиентите ни по отношение на нашите проекти и услуги.

5 Отговорност

Управителният съвет на групата на EVN представлява най-високото организационно ниво в компанията, носещо отговорност за прилагането на тази политика.