



PLAY

Raport ESG 2025



List Prezesa Zarządu..... 3	O Play i iliad 6	Nasza droga do zrównoważonego rozwoju.....12	Nasi pracownicy20	Troska o środowisko naturalne.....29	Społeczność wokół nas.....42
List Prezesa Grupy iliad .. 4	PLAY: początki zmian na rynku telekomunikacyjnym8	Zaangażowanie na rzecz zrównoważonej przyszłości.....13	Kultura innowacji i odpowiedzialności22	Strategia klimatyczna31	Dialog i partnerstwo – Play w relacji z otoczeniem.....44
	Nasza historia9	Jak zarządzamy zrównoważonym rozwojem14	Zaangażowanie i komunikacja wewnętrzna.....23	Ślad węglowy Grupy Play w 2025 roku33	Budowanie bezpiecznego środowiska cyfrowego48
	Dostępna łączność dla każdego - oferta, zasięg i inwestycje10	Zidentyfikowane istotne wpływy, ryzyka i szanse (IRO).....17	Różnorodność i włączanie społeczne.....24	Zielone inwestycje – finansowanie transformacji.....34	Etyczne aspekty działalności.....52
	Nasze wartości11	Od strategii do działania – ESG w Play.....18	Szkolenia i rozwój.....25	Optymalizacja zużycia energii elektrycznej.....36	Odpowiedzialne zakupy54
		Kształtowanie kultury ESG w organizacji.....19	Troska o pracowników, ich zdrowie i bezpieczeństwo.....27	Wspieranie gospodarki o obiegu zamkniętym.....39	Solidarni – zaangażowanie społeczne56

List Prezesa Zarządu



Z przyjemnością przekazuję Państwu drugi raport ESG Play. To dokument, który pokazuje, jak rozumiemy naszą odpowiedzialność korporacyjną i jak konsekwentnie wpisujemy ją w sposób prowadzenia biznesu. W 2025 roku Grupa Play kontynuowała realizację strategii tworzenia realnej wartości dla klientów - przez dostępne cenowo, wysokiej jakości usługi cyfrowe i odporną infrastrukturę sieciową. Działaliśmy odpowiedzialnie, z pełną świadomością roli, jaką łączność odgrywa w codziennym życiu ludzi i rozwoju polskiej gospodarki.

Ken Campbell
Prezes Grupy Play

Klienci niezmiennie pozostają w centrum naszych działań. Z myślą o nich w 2025 roku rozwijaliśmy i wdrażaliśmy inicjatywy podnoszące dostępność i bezpieczeństwo korzystania z cyfrowych rozwiązań. Obejmowały one m.in. zapewnienie zasięgu usług podczas dużych festiwali plenerowych, wdrożenie możliwości potwierdzania tożsamości z wykorzystaniem aplikacji mObywatel czy rozwój wyspecjalizowanego wsparcia dla klientów 65+.

Konsekwentnie inwestowaliśmy w rozwój i modernizację sieci, przeznaczając na ten cel znaczną część przychodów. Dysponując największą i najnowocześniejszą siecią komórkową w Polsce, rozszerzyliśmy zasięg technologii 5G oraz osiągnęliśmy pełną niezależność infrastrukturalną. Działania te przełożyły się na zwiększenie pojemności sieci oraz jeszcze lepszą jakość i wydajność usług.

Jako partner technologiczny wspieramy transformację cyfrową przedsiębiorstw i instytucji, dostarczając rozwiązania odpowiadające na ich potrzeby w obszarach bezpieczeństwa, niezawodności i efektywności. W 2025 roku nawiązaliśmy strategiczne partnerstwo ze Scaleway, umożliwiając polskim firmom dostęp do europejskich suwerennych rozwiązań chmurowych i technologii AI.

Nasze działania mają również konkretny wymiar społeczny i gospodarczy. Jako jeden z największych płatników podatkowych w branży ICT realnie wpływamy na rozwój polskiej gospodarki, a poprzez zaangażowanie w społeczne i edukacyjnej inicjatywy, wspieramy rozwój kompetencji cyfrowych.

Zrównoważony rozwój pozostaje integralną częścią naszej strategii. To sposób myślenia, który przenika nasze decyzje biznesowe, inwestycyjne i operacyjne na każdym poziomie działalności. Dlatego w 2025 roku podjęliśmy kolejne istotne kroki w kierunku ograniczania naszego wpływu środowiskowego, zwiększając udział energii ze źródeł odnawialnych, podpisując kolejną długoterminową umowę na dostawy energii słonecznej oraz inwestując w zwiększenie efektywności energetycznej naszej infrastruktury i rozwiązania gospodarki obiegu zamkniętego.

Żadna z tych zmian nie byłaby możliwa bez udziału ludzi, którzy je tworzą. Chcę serdecznie podziękować całemu zespołowi Play za zaangażowanie, kompetencje i codzienną pracę. Dzięki podjętym wysiłkom możemy z przekonaniem patrzeć w przyszłość.

Ten raport stanowi wyraz naszego podejścia do przejrzystości i odpowiedzialności oraz pokazuje, w jaki sposób łączymy rozwój biznesu z troską o środowisko, społeczeństwo i ład korporacyjny. To podejście pozostaje fundamentem dalszego rozwoju Play.

List Prezesa Grupy iliad



W obliczu niepewności geopolitycznej, narastających wyzwań klimatycznych i przyspieszającej cyfryzacji Grupa iliad konsekwentnie realizowała swoje cele we Francji, Włoszech, Polsce, Szwecji i Irlandii. Przez cały rok kierowaliśmy się przekonaniem, że dla naszych 62 milionów abonentów transformacja cyfrowa musi iść w parze z działaniami na rzecz klimatu, suwerennością cyfrową i odpowiedzialnością społeczną.



Thomas Reynaud
Prezes Grupy iliad

W 2025 roku kontynuowaliśmy realizację naszego planu strategicznego ESG, opartego na trzech priorytetach: ochronie środowiska, wspieraniu osób tworzących gospodarkę cyfrową oraz budowaniu bezpiecznego i godnego zaufania środowiska cyfrowego.

Działania na rzecz klimatu pozostały jednym z naszych kluczowych priorytetów. Nasze dążenia były zgodne z założeniami inicjatywy Science Based Targets (SBTi), a jej realizację wspierały dalsze działania w zakresie efektywności energetycznej, elektryfikacji oraz pozyskiwania energii ze źródeł niskoemisyjnych. Inicjatywy te przyczyniły się do ograniczenia całkowitej emisji gazów cieplarnianych (w ujęciu market-based) o 13% w porównaniu z 2024 rokiem. We Francji spółka Free podpisała dwie dodatkowe umowy zakupu energii elektrycznej ze źródeł odnawialnych, dzięki czemu 8% jej bezpośredniego zużycia energii elektrycznej objęte jest tego rodzaju kontraktami, co stanowi uzupełnienie francuskiego niskoemisyjnego miks energetycznego, w szczególności energetyki jądrowej. Pojazdy elektryczne stanowią obecnie 20% floty iliad Italia, natomiast inicjatywy z zakresu gospodarki o obiegu zamkniętym w Polsce umożliwiły ponowne wykorzystanie 12 200 elementów infrastruktury sieciowej.

Równie istotne pozostawało wspieranie osób, które tworzą gospodarkę cyfrową i korzystają z jej możliwości. W 2025 roku kobiety zajmowały 39% stanowisk najwyższego szczebla kierowniczego w Grupie, wobec 35% rok wcześniej. We Francji przyznanie Free Pro Złotego Medalu EcoVadis potwierdziło dojrzałość naszego podejścia do odpowiedzialnego prowadzenia działalności biznesowej. Wzmocniliśmy również integrację kwestii ESG w relacjach

z dostawcami poprzez udział w inicjatywie Joint Alliance for Corporate Social Responsibility (JAC), a także promowaliśmy odpowiedzialne korzystanie z technologii cyfrowych za pośrednictwem Fundacji Free oraz innych inicjatyw zapewniających bezpłatny dostęp do narzędzi i zasobów.

Kontynuowaliśmy również działania na rzecz budowy bezpiecznego, godnego zaufania i suwerennego środowiska cyfrowego. We wszystkich krajach, w których prowadzimy działalność, wzmacnialiśmy cyberbezpieczeństwo, ochronę danych i transparentność wobec użytkowników. W obliczu transformacji europejskiego krajobrazu technologicznego przez sztuczną inteligencję, Scaleway inwestował w nowoczesną infrastrukturę GPU oraz narzędzia pomagające mierzyć wpływ systemów AI na środowisko. Grupa wspierała również Kyutai, pierwsze europejskie prywatne laboratorium badawcze non-profit, oraz inicjatywy sprzyjające rozwojowi otwartego i suwerennego europejskiego ekosystemu sztucznej inteligencji. Firmy Scaleway i Opcore kontynuowały działania na rzecz europejskiego środowiska chmurowego i AI, funkcjonującego w oparciu o europejskie standardy i regulacje oraz niezależnego od ustawodawstwa o charakterze eksterytorialnym.

Realizacja tych ambicji wymaga wspólnego wysiłku, konsekwencji i długoterminowego zaangażowania. Chciałbym podziękować wszystkim naszym zespołom za ich zaangażowanie, kompetencje i energię. Wspólnie będziemy nadal budować bardziej zrównoważoną, odpowiedzialną i suwerenną cyfrową przyszłość.

Play w liczbach

Dane za 2025 r.

**13 175**

radiowych stacji bazowych

**99,6%**

populacji objętej siecią 4G

**13,5 mln**aktywnych klientów
mobilnych**88%**

populacji w zasięgu sieci 5G

**11,4 mln**gospodarstw domowych
w zasięgu usług dla domu**1,8 mld zł**

nakładów inwestycyjnych

**2,1 mln**abonentów usług dla domu
(TV + INTERNET)

Rozdział 1

O Play i Iliad

iliad

W 2020 roku Play stał się częścią Grupy Iliad – jednej z największych europejskich grup telekomunikacyjnych z siedzibą w Paryżu. Wzmocniło to pozycję firmy i umożliwiło rozwój kompetencji w oparciu o międzynarodowe doświadczenia oraz wspólną strategię rozwoju.

Wejście na rynek polski, a następnie rozwój oferty konwergentnej poprzez przejęcie UPC Polska, wpisują się w długoterminową strategię Grupy Iliad zakładającą budowanie silnej pozycji na kluczowych rynkach europejskich oraz rozwój usług odpowiadających na rosnące potrzeby cyfrowe użytkowników.

Kształtowanie rynku cyfrowego - historia i wizja Grupy Iliad

Od początku historii Grupy Iliad towarzyszyło jej przekonanie, że rewolucja cyfrowa fundamentalnie zmieni sposób funkcjonowania społeczeństw i gospodarki. Na przestrzeni ponad 20 lat działalności Grupa nie tylko uczestniczyła w tej transformacji, ale aktywnie ją współtworzyła – od opracowania pierwszego na świecie rozwiązania typu triple play po rozwój działalności na rynkach Francji, Włoch i Polski.

Nadrzędnym celem tych działań pozostaje zapewnienie powszechnego i przystępnego dostępu do usług cyfrowych oraz wykorzystanie technologii jako narzędzia wspierającego rozwój społeczny i gospodarczy.

Internet, jako jedna z najważniejszych innowacji współczesności, otworzył dostęp do wiedzy i zmienił sposób funkcjonowania społeczeństw. Założyciel Grupy Iliad, Xavier Niel, od początku swojej działalności kierował się przekonaniem, że dostęp do internetu powinien być traktowany jako usługa powszechna, dostępna dla wszystkich na uczciwych i przejrzystych zasadach.

Model działania Grupy Iliad został ukształtowany w oparciu o trzy fundamentalne zasady:

- tworzenie prostych i dostępnych cenowo ofert, które pozwalają szerokiej grupie użytkowników korzystać z usług cyfrowych,
- rozwój własnej infrastruktury telekomunikacyjnej zapewniającej szeroki i równy dostęp do usług niezależnie od lokalizacji,
- budowanie organizacji opartej na różnorodności, otwartości i odpowiedzialności, sprzyjającej innowacyjności oraz zaangażowaniu pracowników.



PLAY: początki zmian na rynku telekomunikacyjnym

Od początku działalności Play konsekwentnie zmieniał sposób funkcjonowania polskiego rynku telekomunikacyjnego. Debiutując w 2007 roku jako czwarty operator komórkowy w kraju, firma szybko zyskała pozycję marki, która przełamuje rynkowe schematy i odpowiada na potrzeby klientów prostymi, przejrzystymi i atrakcyjnymi cenowo usługami.

Wprowadzenie ofert takich jak Play Fresh czy Stan Darmowy wyznaczyło nowe standardy rynkowe i zmieniło oczekiwania klientów wobec usług mobilnych. Play odegrał istotną rolę w zwiększaniu dostępności usług telekomunikacyjnych oraz popularyzacji bardziej elastycznych i przyjaznych rozwiązań.

Podejście oparte na innowacyjności, dostępności i koncentracji na doświadczeniu klienta pozostaje fundamentem działalności firmy również dziś – zarówno w rozwoju usług cyfrowych, jak i inwestycjach w nowoczesną i odporną infrastrukturę sieciową.

Komitet Wykonawczy Play



Ken Campbell
Prezes Zarządu Play



Beata Zborowska
Dyrektorka Pionu Finansowego,
członkini zarządu



Michał Ziółkowski
Dyrektor Pionu Technologii,
członek zarządu



Radu Ciocan
Dyrektor Pionu Obsługi Klienta



Ewa Zmysłowska
Dyrektorka Pionu HR,
członkini zarządu



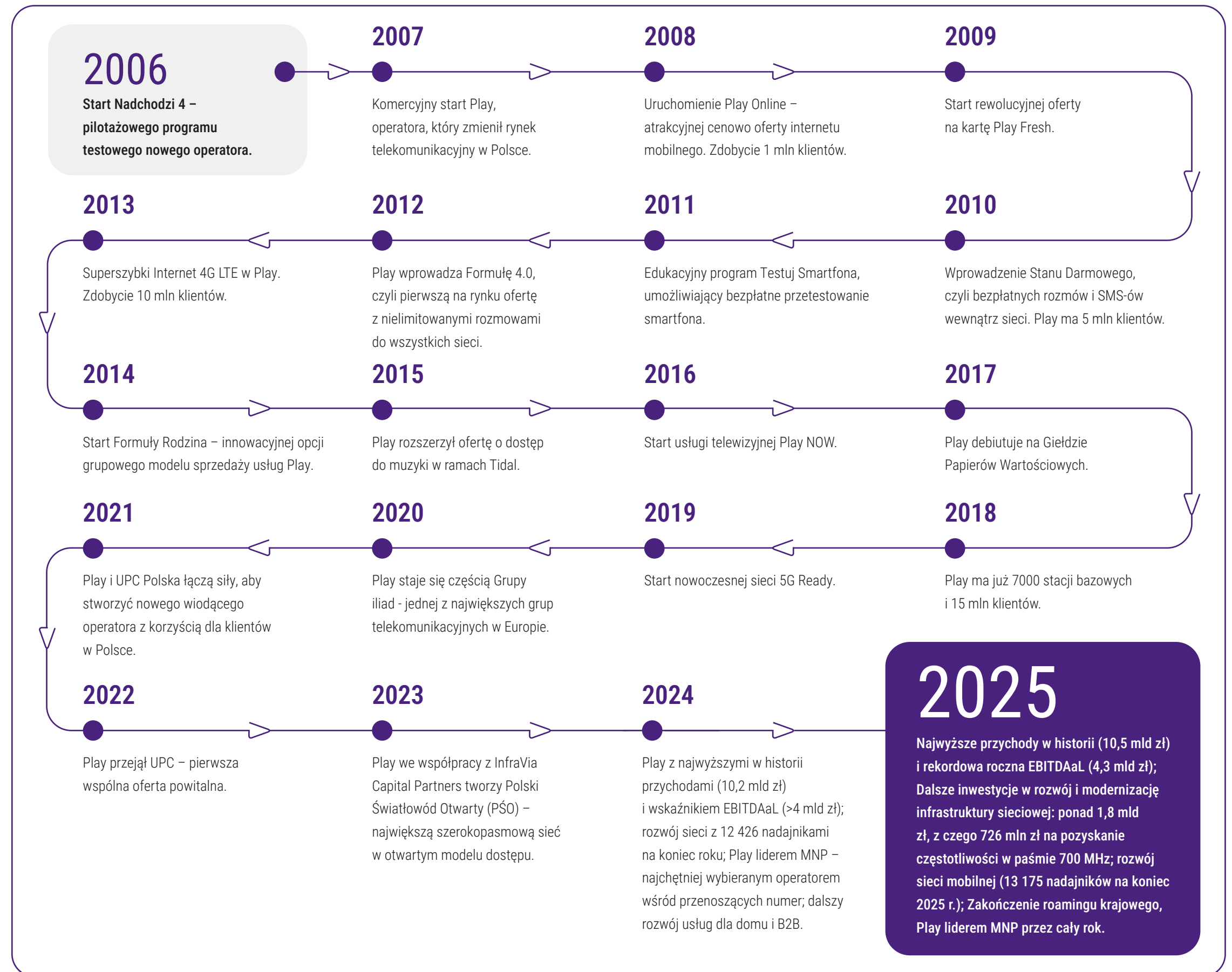
Paweł Galej
Chief Commercial Officer,
członek zarządu

Nasza historia

Po przejęciu operatora kablowego UPC w 2022 roku, Play zajął wysoką pozycję na rynku stacjonarnych usług telekomunikacyjnych.

Dzięki temu, obok dotychczas świadczonych usług, oferuje kompleksowe rozwiązania łączności światłowodowej i telewizji, zaspokajając potrzeby klientów indywidualnych, małych i średnich firm oraz dużych przedsiębiorstw.

Zgodnie z danymi Urzędu Komunikacji Elektronicznej, od 2023 roku do końca 2025 roku Play nieprzerwanie pozostawał siecią najchętniej wybieraną przez klientów przenoszących numer.



Dostępna łączność dla każdego - oferta, zasięg i inwestycje

W 2025 roku Play konsekwentnie budował wartość dla klientów, oferując rozwiązania dopasowane do różnych potrzeb, stylów życia i możliwości finansowych.

Play kontynuował dalsze dynamiczne inwestycje w rozwój i modernizację infrastruktury sieciowej oraz częstotliwości przeznaczając na ten cel ponad 1,8 mld zł, z czego 726 mln zł na pozyskanie nowych częstotliwości w paśmie 700 MHz. Działania te przełożyły się na wzrost pojemności sieci oraz dalszą poprawę jakości i wydajności usług.

Nowoczesna infrastruktura pozostawała fundamentem rozwoju usług konwergentnych tj. kompleksowych pakietów łączonych, skierowanych zarówno do klientów indywidualnych, jak i biznesowych. Play rozwijał ofertę w sposób odpowiadający zróżnicowanym potrzebom użytkowników. Spółka wprowadzała atrakcyjne promocje na usługi mobilne i domowe, oferowała m.in. korzystne warunki planów abonamentowych oraz rabaty na urządzenia. Równolegle poszerzała ofertę telewizyjną o nowe kanały i zapewniała szeroki wybór serwisów streamingowych dostępnych w ramach świadczonych usług.

Dbając o wygodę klientów, Play wprowadził eSIM w ofercie Play na Kartę oraz możliwość weryfikacji tożsamości za pośrednictwem aplikacji mObywatel, umożliwiając jeszcze prostsze i bardziej komfortowe korzystanie z usług oraz zdalne załatwianie spraw. W 2025 roku operator rozszerzył również ofertę dla klientów biznesowych poprzez strategiczne partnerstwo ze Scaleway, umożliwiając firmom korzystanie z europejskich, suwerennych rozwiązań chmurowych i technologii AI.

Play oferuje również wachlarz usług dodatkowych, które wspierają klientów w codziennych wyzwaniach. W 2025 roku usługa Ochrona Internetu, wcześniej dostępna wyłącznie dla użytkowników usług mobilnych, została udostępniona także klientom korzystającym ze światłowodu. Operator proponuje również rozwiązania z zakresu ochrony urządzeń, takie jak Ochrona Wyświetlacza czy Play 360 – kompleksowa usługa obejmująca m.in. naprawę telefonu w przypadku awarii. Dzięki temu klienci mogą korzystać z usług Play z większym poczuciem bezpieczeństwa i wygody.

Play buduje największą otwartą sieć w Polsce

Rosnące zapotrzebowanie na nowoczesne usługi szerokopasmowe znajduje odzwierciedlenie w skali inwestycji realizowanych przez Play. Spółka konsekwentnie zwiększa zasięg usług stacjonarnych, wspierając dostęp do wysokiej jakości łączności w całym kraju. **Operator obsługuje już ponad 2 mln klientów usług dla domu, a w ciągu ostatnich czterech lat baza ta wzrosła o 48%. W 2025 roku zasięg usług Play dla domu osiągnął poziom 11,4 mln gospodarstw domowych.**

Kluczowym elementem tej strategii jest projekt realizowany wspólnie z funduszem InfraVia Capital Partners pod marką Polski Światłowód Otwarty (PŚO). Infrastruktura rozwijana w otwartym, hurtowym modelu dostępu dociera już do ponad 5,2 mln gospodarstw domowych, a docelowo obejmie 6 mln.

W 138 powiatach, stanowiących 36% wszystkich powiatów w Polsce, dostępne są już superszybkie łącza o przepustowości 5 lub 8 Gb/s. Otwarty model sieci zapewnia równy i niedyskryminujący dostęp do infrastruktury dla innych operatorów, wspierając rozwój konkurencji oraz przyspieszając cyfryzację kraju, w tym także na obszarach położonych poza największymi aglomeracjami.

Ta inwestycja wpisuje się w długoterminowy cel Play, jakim jest zwiększanie dostępności nowoczesnych usług cyfrowych i ograniczanie wykluczenia cyfrowego poprzez rozwój otwartej, nowoczesnej infrastruktury telekomunikacyjnej.



Nasze wartości

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

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

KLUCZOWE WARTOŚCI PLAY

1

Clear:

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

2

Close & Care:

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

3

Can do:

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

4

Passion for Better:

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

5

Joy:

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

Rozdział 2

Nasza droga do zrównoważonego rozwaju



Zaangażowanie na rzecz zrównoważonej przyszłości

Jasna wizja poparta silnymi zobowiązaniami

Nasze podejście do zaangażowania odzwierciedlone jest w Strategii Zrównoważonego Rozwoju Grupy iliad, która opiera się na trzech filarach. Dzięki tej strategii kwestie ESG są częścią codziennych decyzji biznesowych Grupy.

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

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

I FILAR

Tworzenie cyfrowego świata przyjaznego dla środowiska

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

Główne kierunki działań:

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

II FILAR

Wspieranie osób, które budują cyfrowy świat przyszłości

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

Główne kierunki działań:

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

III FILAR

Pomaganie w tworzeniu użytecznego, odpowiedzialnego świata cyfrowego

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

Główne kierunki działań:

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

iliad

Jak zarządzamy zrównoważonym rozwojem

Zrównoważony rozwój jest ważną częścią tego, jak działa nasza organizacja - dlatego angażują się w niego także członkowie zarządu Grupy iliad.

Komitety CSR definiuje kierunki Strategii Zrównoważonego Rozwoju Grupy iliad. Wspierany przez specjalne zespoły odpowiedzialne za zrównoważony rozwój i wewnętrznych ambasadorów, zapewnia integrację strategii z działalnością operacyjną. Komitety Audytu i Wynagrodzeń natomiast nadzorują przygotowania ujawnień niefinansowych i powiązanie wynagrodzeń z kwestiami ESG.¹

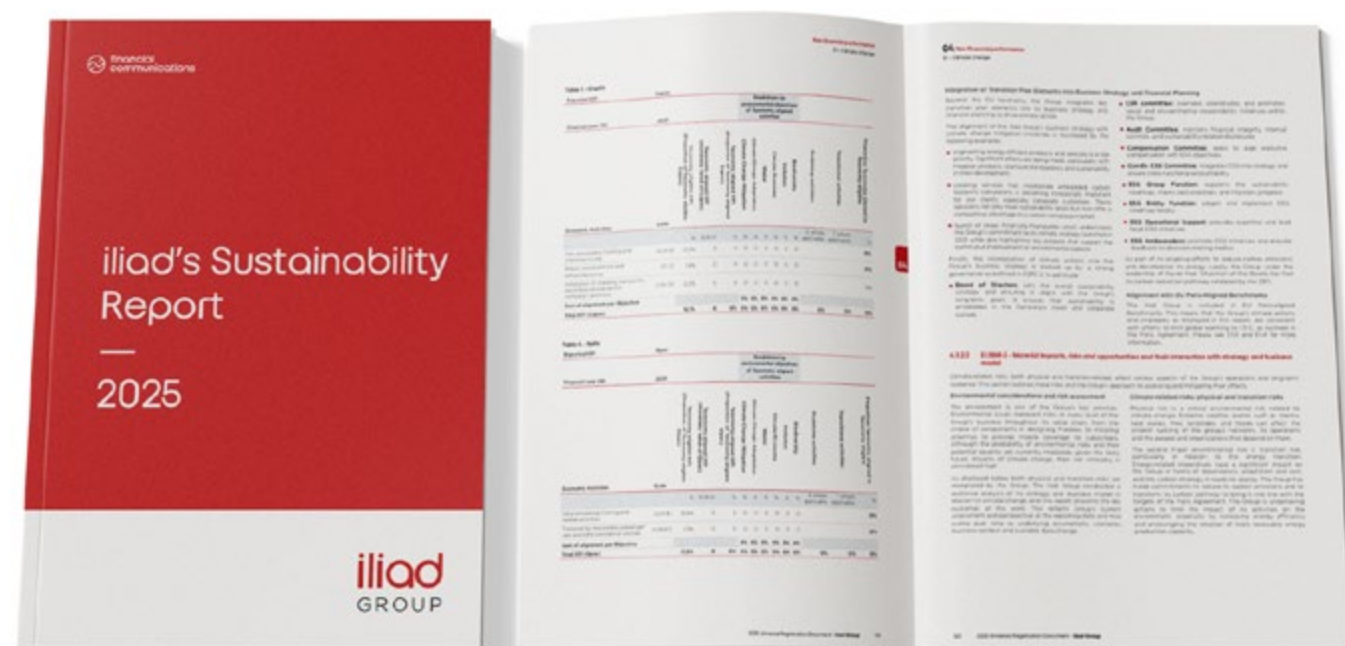
Komitety te są w pełni zaangażowane w prace Grupy nad raportami zrównoważonego rozwoju zgodnymi z dyrektywą w sprawie sprawozdawczości przedsiębiorstw w sprawie zrównoważonego rozwoju (CSRD).²

CSRD – transparentne podejście do ESG

Dyrektywa CSRD włączyła Grupę iliad do grona podmiotów sporządzających ujawnienia niefinansowe zgodnie z Europejskimi Standardami Sprawozdawczości Zrównoważonego Rozwoju (tzw. ESRS). Nowe przepisy to nie tylko obowiązek - to również impuls, żeby jeszcze lepiej łączyć ESG z naszą strategią i zarządzaniem ryzykiem.

Drugi raport stworzony według nowych standardów, podobnie jak poprzedni, powstał przy aktywnym udziale i zaangażowaniu zespołu Play. Raport opublikowany został przez Grupę iliad w kwietniu 2026 roku i zawiera podsumowanie informacji za rok poprzedni (2025).

[Zobacz iliad's Sustainability Report](#)



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

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

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

iliad

Co jest dla nas najważniejsze w ESG i jak to ustaliliśmy

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

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

- konsultacje z lokalnymi zespołami i jednostkami biznesowymi poprzez dedykowane warsztaty, w ramach których zidentyfikowano ponad 150 potencjalnych wpływów, ryzyk i szans,
- szersze konsultacje z interesariuszami – zarówno wewnętrznymi, jak i zewnętrznymi – które pomogły udoskonalić i zweryfikować wyniki analizy w zakresie wpływów środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego dzięki unikalnemu spojrzeniu na firmę każdej z osób zaangażowanych w dialog,
- analiza porównawcza – umożliwiła zweryfikowanie podejścia względem najlepszych praktyk z branży.

Dialog z interesariuszami w liczbach

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

**40**

wywiadów z interesariuszami wewnętrznymi, w tym 15 w Polsce

**30**

wywiadów z interesariuszami zewnętrznymi, w tym 11 w Polsce

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

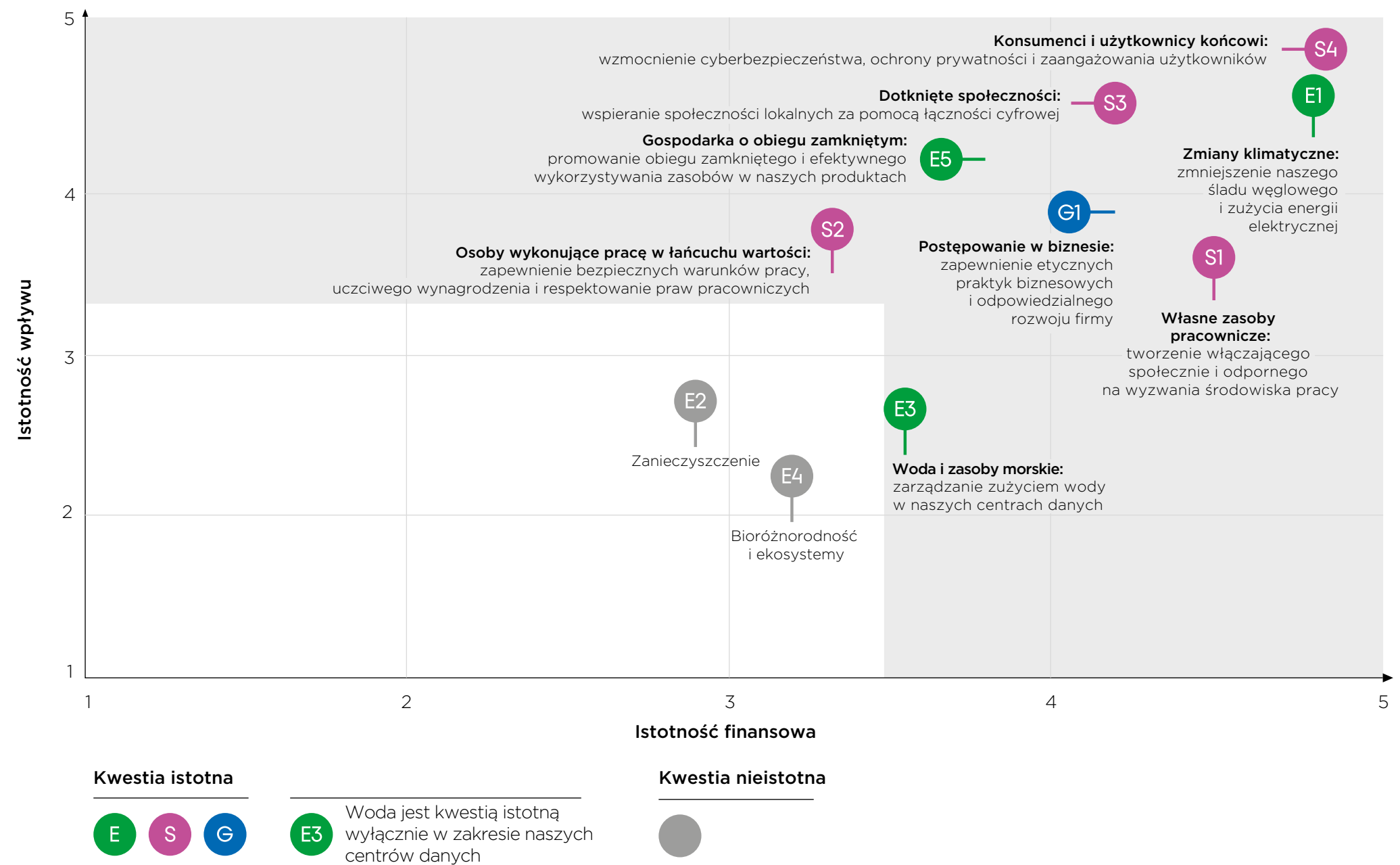
- organy administracji publicznej,
- klienci B2C i B2B,
- instytucje finansowe,
- izby i stowarzyszenia branżowe,
- społeczności lokalne,
- partnerzy biznesowi,
- pracownicy,
- związki zawodowe,
- media.

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

iliad

Mapa podwójnej istotności

Mapa przedstawia najistotniejsze kwestie ESG zidentyfikowane w procesie analizy DMA Grupy iliad, w tym Play. Analiza obejmowała cały łańcuch wartości – zarówno upstream, jak i downstream – zapewniając kompleksowe spojrzenie na wpływy, ryzyka i szanse. Podejście to realizowane jest spójnie we wszystkich krajach, w których działa Grupa iliad, w tym w Polsce.





Zidentyfikowane istotne wpływy, ryzyka i szanse (IRO)

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

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

Od strategii do działania – ESG w Play

Podejście strategiczne Grupy Iliad do zrównoważonego rozwoju znajduje swoje odzwierciedlenie w działaniach realizowanych na poziomie poszczególnych spółek. Play, jako członek Grupy Iliad, odgrywa istotną rolę w dostarczaniu usług cyfrowych, rozwijając swój model biznesowy w sposób uwzględniający inkluzywność dostępu, odpowiedzialność społeczną oraz ograniczanie wpływu na środowisko.

W praktyce oznacza to wdrażanie priorytetów Strategii Zrównoważonego Rozwoju Grupy Iliad poprzez odpowiednie struktury zarządcze, procesy oraz inicjatywy angażujące organizację. Przyjęte rozwiązania wspierają zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami ESG, a także umożliwiają skuteczne przełożenie założeń strategicznych na działania operacyjne i codzienne decyzje biznesowe.



Jasny podział ról i odpowiedzialności w zarządzaniu ESG

Funkcja	Skład	Rola i odpowiedzialność
Komitet ESG	Cały zespół zarządzający Play	Podejmuje kluczowe decyzje i sprawuje nadzór nad realizacją działań i projektów ESG zgodnych ze Strategią Zrównoważonego Rozwoju Grupy Iliad.
Menadżer ESG	Osoba dedykowana tej roli	Koordynuje i wspiera bieżące wdrażanie działań ESG w organizacji.
Sieć Liderów ESG	Przedstawiciele poszczególnych jednostek biznesowych	Wdrażają działania operacyjnie, monitorują postępy i realizują cele ESG we współpracy z Managerem ESG i sponsorami projektów.
Ambasadorzy Play for Good	Pracownicy-wolontariusze	Inicjują i rozwijają oddolne inicjatywy prospołeczne i proekologiczne (m.in. na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu, DEI, ochrony środowiska).



Kształtowanie kultury ESG w organizacji

Realizacja Strategii Zrównoważonego Rozwoju wymaga aktywnego zaangażowania pracowników – to oni na co dzień wdrażają cele zrównoważonego rozwoju w praktyce biznesowej i współtworzą kulturę odpowiedzialnej organizacji.

Dlatego systematycznie inwestujemy w edukację pracowników – poprzez inicjatywy dedykowane tematyce ESG, a także szkolenia w obszarach jak compliance, cyberbezpieczeństwo, well-being i DEI, opisane w kolejnych rozdziałach raportu.

I FILAR

Tydzień Zrównoważonego Rozwoju

Coroczna inicjatywa angażująca pracowników poprzez warsztaty, webinary i rozmowy z przedstawicielami organizacji.

II FILAR

Szkolenie e-learning ESG

Kluczowe zagadnienia ESG oraz strategia i zobowiązania Grupy Iliad i Play.

III FILAR

Edukacja w kluczowych obszarach organizacji

W 2025 roku spółka po raz trzeci zorganizowała Tydzień Zrównoważonego Rozwoju w Play – inicjatywę, której celem jest przybliżenie pracownikom znaczenia ESG w praktyce biznesowej oraz w codziennych działaniach. W ramach corocznego wydarzenia odbywają się warsztaty i webinary, a także rozmowy z przedstawicielami różnych obszarów organizacji, którzy na co dzień współtworzą i realizują inicjatywy wspierające drogę Play w kierunku zrównoważonego rozwoju.

W 2025 roku udostępniono pracownikom szkolenie e-learningowe dotyczące zrównoważonego rozwoju w Grupie Iliad i Play. Szkolenie, które ukończyło 1 017 pracowników, w przystępny i praktyczny sposób przybliżyło kluczowe zagadnienia zrównoważonego rozwoju, założenia strategii i zobowiązania Grupy Iliad i Play oraz konkretne działania realizowane w obszarach środowiskowym, społecznym i ładu korporacyjnego.



Rozdział 3

Nasi pracownicy

Play w liczbach

Dane za 2025 r.

**3836**

pracowników Play

**389**nowych pracowników
w 2025 r.**43%**zatrudnionych
stanowią kobiety**41**pracowników to osoby
z niepełnosprawnością**57%**zatrudnionych
stanowią mężczyźni**81%**średnia frekwencja
w badaniu eNPS

Kultura innowacji i odpowiedzialności

iliad

W Grupie iliad budujemy wewnętrzną kulturę opartą na innowacyjności i gotowości do działania. Stawiamy na autonomię i zwinność w ramach organizacji budowanej w ludzkiej skali – tworzymy środowisko pracy sprzyjające kreatywności i utrzymaniu silnego zaangażowania zespołu.

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

Grupie zależy na stabilnym, długoterminowym zatrudnieniu. Wzmacnia to poczucie przynależności oraz wspólnoty celów wewnątrz organizacji. Reprezentacja interesów pracowników na poziomie zarządu oraz system ochrony sygnalistów wzmacniają poczucie odpowiedzialności i otwartość na wewnętrzną współpracę. Kluczową rolę w utrzymaniu i wzmacnianiu opisywanej kultury pełnią menadżerowie i zespoły HR funkcjonujące na poziomie konkretnych jednostek biznesowych.

Więcej informacji na ten temat można odnaleźć w dokumencie Grupy „iliad's Sustainability Report” w rozdziale poświęconym własnym zasobom pracowniczym.



To już piąty raz, kiedy Play otrzymuje tytuł **Friendly Workplace** - bardzo się z tego cieszę, bo za tym wyróżnieniem stoi konsekwentna praca nad tworzeniem miejsca pracy, gdzie ludzie mogą się rozwijać, czuć bezpiecznie i być sobą.

Jury doceniło nasze podejście do employee experience w szerokim wymiarze - od rozwoju i leadershipu, przez nowe technologie, aż po kulturę opartą na różnorodności i wzajemnym wsparciu. To jednak przede wszystkim sukces naszych pracowników. Bo to właśnie ludzie, ich codzienna współpraca i relacje sprawiają, że **#TeamPlay** jest wyjątkowym miejscem. Po prostu **We Play Better**.

Ewa Zmysłowska
Dyrektorka Pionu HR
członkini zarządu



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

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

Pracownicy mają również dostęp do platformy szkoleniowej Skillbox i wellbeingowej Mindgram. Pierwsza zawiera w sobie ogromny pakiet działań i szkoleń rozwojowych, druga oferuje szeroko rozumiane wspieranie zdrowia psychicznego i wellbeingu. W Play inwestujemy w edukację, współpracę z uczelniami i wspieranie młodych talentów.

Troszczymy się o zdrowie i dobrostan pracowników, utrzymywanie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym oraz zapewnienie przestrzeni do realizowania pasji i działań na rzecz lokalnych społeczności w wolontariacie.

Oferujemy możliwość korzystania z hybrydowego modelu pracy i towarzyszą nam liczne wyjazdy i spotkania zapewniające integrację zespołu.

Play to miejsce, w którym stawiamy na odwagę, otwartość i działanie. Na co dzień współpracujemy w oparciu o proste, jasne zasady i dbamy o to, żeby każdy czuł się po prostu dobrze. Dzięki temu tworzymy firmę, w której chce się być.

Nasze wartości są dla nas drogowskazem w codziennej pracy. To one pomagają budować środowisko, w którym możemy się rozwijać i dobrze ze sobą współpracować.

Zaangażowanie i komunikacja wewnętrzna

Jako odpowiedzialny pracodawca dbamy o stały dialog z pracownikami, łączymy regularną komunikację wewnętrzną z badaniami i ankietami – zarówno przekrojowymi, jak i poświęconymi konkretnym tematom.

Dwa razy w roku badane są satysfakcja i zaangażowanie zespołu poprzez pomiar wskaźnika eNPS. Osiągamy średnią frekwencję na poziomie ponad 80%, dzięki czemu pozyskujemy od pracowników kilka tysięcy cennych komentarzy i wskazówek.

Informacje te analizowane są zarówno w skali całej organizacji, jak i poszczególnych pionów. Na ich podstawie realizowane są działania, które adresują na dany moment najważniejsze tematy - zespołowe i w skali firmy.

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

Obejmuje ona m.in.:

- regularne spotkania zespołu zarządzającego,
- cykliczne spotkania dla dyrektorów/ek,
- cotygodniowy newsletter od Prezesa Play do wszystkich pracowników,
- sesje typu AMA (Ask Me Anything) dla zespołów siedziby firmy i salonów sprzedaży,
- newsletter z najważniejszymi tematami z obszaru People,
- Chatbot HaRy do szybkiej, dostępnej 24/7 komunikacji w tematach HR, administracyjnych, prawnych i związanych z zarządzaniem projektami.

Codzienną komunikację i dostęp do bazy wiedzy nasi pracownicy mają poprzez Playnet (intranet), wiadomości e-mail oraz grupy tematyczne, projektowe i społecznościowe na Microsoft Teams.

Zachęcamy także wszystkich liderów i liderki do ciągłej i aktywnej kaskady komunikacyjnej i regularnych spotkań zespołów - od spotkań statusowych i cyklicznych dla zespołów po sesje typu Town Hall dla wszystkich pracowników danego obszaru. Rytm i forma tych spotkań są dostosowane do specyfiki danego pionu.



Różnorodność i włączanie społeczne

Różnorodność, równość i inkluzywność (DEI) to ważna część tego, jak zarządzamy zespołem i budujemy kulturę firmy. Traktujemy je jako realny czynnik budujący innowacyjność, efektywność oraz długoterminowe zaangażowanie pracowników.

Nasze działania koncentrują się na zapewnieniu równych szans na każdym etapie cyklu zatrudnienia – od inkluzywnej rekrutacji, poprzez rozwój kompetencji, aż po transparentne procesy awansu i wynagradzania. Wdrażamy rozwiązania ograniczające uprzedzenia (bias), rozwijamy kompetencje menedżerskie w zakresie zarządzania różnorodnością oraz promujemy kulturę otwartości i szacunku poprzez szeroki program szkoleń i działań edukacyjnych.

Jednym z naszych priorytetów jest wzmacnianie roli kobiet w organizacji, w szczególności w obszarach technologicznych i na stanowiskach liderek. Realizujemy to poprzez rozwój społeczności kobiet, dedykowane programy rozwojowe, mentoring oraz świadome działania rekrutacyjne. Efektem jest rosnące zainteresowanie kobiet pracą w obszarach technicznych oraz stopniowe zwiększanie ich reprezentacji.

Tworzymy przestrzeń do dialogu i angażujemy pracowników poprzez inicjatywy oddolne oraz wewnętrzne społeczności wspierające różnorodność. Równolegle rozwijamy działania na rzecz bezpiecznego, wspierającego środowiska pracy, uwzględniającego potrzeby różnych grup pracowników.

Naszym celem jest budowa organizacji, w której każdy pracownik ma równe możliwości rozwoju i może w pełni wykorzystywać swój potencjał – niezależnie od płci, wieku czy doświadczeń. DEI traktujemy jako proces długofalowy, stale rozwijany i wzmacniany w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby organizacji i otoczenia.



Definiujemy cele

Nasze działania DEI wynikają z jasno określonych priorytetów strategicznych.

- budowanie inkluzywnego i bezpiecznego środowiska pracy
- zapewnianie równych szans na każdym etapie zatrudnienia
- zwiększanie różnorodności zespołów
- budowanie kultury opartej na szacunku i bezpieczeństwie



Edukujemy i wzmacniamy świadomość

Wiedza i kompetencje są podstawą trwałej zmiany kulturowej.

- organizujemy szkolenia z zakresu różnorodności, antydyskryminacji i antymobbingu
- rozwijamy programy edukacyjne dla pracowników i menedżerów
- wzmacniamy świadomość i odpowiedzialność za kulturę pracy



Wspieramy kobiety i budujemy społeczność

Aktywnie tworzymy przestrzeń, w której kobiety mogą rozwijać się i wzajemnie wspierać.

- rozwijamy społeczności kobiet
- organizujemy mentoring, networking i warsztaty rozwojowe
- prowadzimy dedykowane szkolenia wspierające rozwój kompetencji
- zwiększamy udział kobiet w obszarach technologicznych



Zapewniamy równość w praktyce

Równość to nie deklaracja – to codzienne decyzje i procesy.

- dbamy o sprawiedliwe procesy awansów i wynagradzania
- wspieramy równowagę między życiem zawodowym a prywatnym
- przeciwdziałamy stereotypom i nierównościom
- wspieramy inicjatywy oddolne pracowników
- promujemy otwartość, współpracę i wymianę doświadczeń

60%

pracowników z Play
ponad 6 lat

76%

urodzonych
po 1980 roku

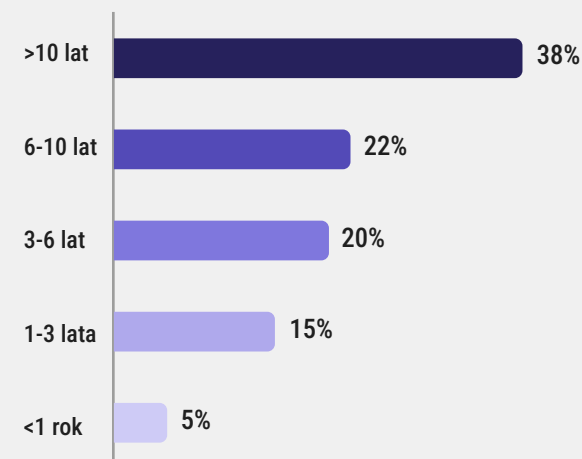
38%

pracowników z ponad
10-letnim stażem

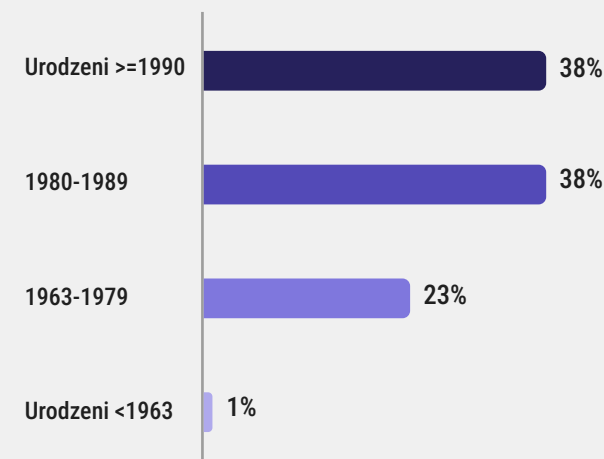
99%

pracowników poniżej
63 roku życia

Staż w pracy Play



Rozkład pracowników wg wieku



Szkolenia i rozwój

W Play koncentrujemy się na wszechstronnym rozwoju - zarówno poprzez codzienne wyzwania i naukę w praktyce, jak i dzięki bogatej ofercie szkoleń, coachingu oraz mentoringu.

Nasze działania szkoleniowe obejmują dwa główne obszary: rozwój kompetencji miękkich oraz szkolenia specjalistyczne, w tym techniczne i produktowe. Są one realizowane zarówno przez naszych wewnętrznych ekspertów i ekspertki, jak i we współpracy z wyspecjalizowanymi partnerami. Zapewniamy także wsparcie w nauce języków obcych.

Szkolenia odbywają się zarówno w formie stacjonarnej, jak i online. Ich centralnym punktem jest platforma Skillbox, która skupia wszystkie dostępne kursy, webinary oraz materiały e-learningowe. Dzięki możliwościom raportowym analizujemy sposób korzystania z niej przez pracowników. Różnorodność form nauki pozwala zdobywać wiedzę zarówno podczas tradycyjnych spotkań z trenerem lub ekspertem, jak i poprzez elastyczne kursy cyfrowe.

Inicjatywy rozwojowe dostosowujemy do specyfiki pracy w centrali (HQ) oraz w obszarach sprzedaży (PoS, B2B). Pracownicy pierwszej linii mają dostęp do dedykowanych

programów odpowiadających ich potrzebom i wyzwaniom zawodowym, takich jak Ambasadory Rozwoju, Odkryj w sobie lidera czy Strefa Rozwoju (PoS).

Nasze działania rozwojowe są uporządkowane w specjalne programy, a oferta szkoleniowa – Strefa Rozwoju – tworzona jest w oparciu o:

- kompetencje przyszłości,
- potrzeby rozwojowe pracowników,
- kluczowe tematy strategiczne dla Play.

Co miesiąc pracownicy otrzymują newsletter, w którym mogą zapoznać się z aktualną ofertą rozwojową oraz zapisać na wybrane szkolenia.



106 700

**godzin szkoleniowych
zrealizowanych w 2025 r.**



4330

osób objętych szkoleniami

Program Skill Up Academy

Skill Up Academy to inicjatywa skoncentrowana na rozwijaniu eksperckich kompetencji w organizacji. Jej głównym założeniem jest wzmacnianie wiedzy merytorycznej pracowników oraz przygotowanie ich do pełnienia roli wewnętrznych trenerów i mentorek. Uczestnicy nie tylko poszerzają swoją specjalistyczną wiedzę branżową, lecz także rozwijają umiejętności efektywnego przekazywania informacji i wspierania innych w procesie uczenia się. Program sprzyja budowaniu kultury dzielenia się wiedzą oraz podkreśla znaczenie współpracy jako kluczowego elementu tworzenia przewagi konkurencyjnej Play. **Do tej pory zrealizowaliśmy dwie edycje programu – w latach 2024 i 2025 program ukończyło 30 osób.**



Hackathon „Hack&Play”

Jako firma silnie związana z technologią, naturalnie angażujemy się w rozwijanie wiedzy i śledzenie najnowszych trendów w branży. Zorganizowaliśmy pierwszy w historii Play hackathon. Maraton programistyczny to nie tylko przestrzeń do tworzenia rozwiązań technologicznych, ale i współpraca w grupie, wymiana wiedzy i świetna zabawa. We współpracy z **42 Warszaw**, zaprosiliśmy **20 ambitnych zespołów**, które pracowały nad innowacyjnymi pomysłami, które miały odpowiedzieć na konkretne wyzwania biznesowe. W skład zespołów wchodziło łącznie **niemal 90 osób, realizując 24-godzinne wyzwanie pracy nad innowacyjnymi rozwiązaniami z zakresu IT, rozwiązań społecznych i technologicznych**. Każdy zespół miał szansę pokazać swoje rozwiązanie przed jury – od koncepcji, przez prototyp, aż po gotowy pomysł na wdrożenie. W efekcie powstały projekty, które realnie mogą wpłynąć na przyszłość naszych produktów i procesów.



Rozwój kompetencji AI

Play zachęca swoich pracowników do rozpoczęcia przygody z AI. Regularnie organizujemy AI News - spotkania z ekspertem, który prezentuje najnowsze informacje ze świata sztucznej inteligencji oraz pokazuje inspirujące narzędzia możliwe do wykorzystania w codziennej pracy.

W 2025 roku odbyło się 10 takich spotkań. Organizujemy także AI Day – ogólnopolskie wydarzenie online, w którym w ostatnim roku wzięło udział 448 Playerek i Playersów.

Uczestnicy mogli dowiedzieć się m.in.:

- jak bezpiecznie korzystać z narzędzi AI,
- na jakich zasadach wdrażać i odpowiedzialnie korzystać z narzędzi sztucznej inteligencji,
- jak tworzyć treści z narzędziami AI.

Odkryj w sobie lidera

To program rozwojowy skierowany do konsultantów pracujących w salonach sprzedaży, którego celem jest wyłonienie i przygotowanie grupy proaktywnych, wszechstronnie wykwalifikowanych nieformalnych liderów. Do udziału zaprosiliśmy 16 konsultantów, chcących realnie wpływać na swój zespół, motywować współpracowników i wspierać ich w codziennej pracy. Przez 9 miesięcy uczestnicy rozwijali kompetencje przyszłości, które przybliżają ich do roli nieformalnych liderów na miarę XXI wieku. **16 osób wzięło udział w 3 szkoleniach stacjonarnych, 3 szkoleniach online oraz przeszło 3 kursy e-learningowe.** Osoby biorące udział w programie szczególnie cenią jego praktyczny charakter, który pozwala im:

- Wyjść z roli obserwatora i zacząć realnie działać.
- Stać się prawdziwym wsparciem dla swojego zespołu.
- Lepiej się komunikować i łagodzić nieporozumienia w zespole.
- Wzmacniać motywację i zaangażowanie członków zespołu.
- Budować autorytet oraz zaufanie.
- Skuteczniej zarządzać zmianą i różnorodnością.

Reskilling

W 2025 roku kontynuowaliśmy nasz program przekwalifikowania, tj. reskilling, odpowiadający na potrzeby rynku pracy i konieczność ciągłego podnoszenia kwalifikacji. Uczestnicy zdobywali nowe kompetencje w kluczowych obszarach, takich jak umiejętności deweloperskie czy data science, otrzymując realne wsparcie w adaptacji do nowych ról i wyzwań zawodowych.

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

Nasze działania w obszarze szkoleń i rozwoju nie kończą się na opisanych powyżej programach.

W kampusie 42 Warsaw, którego jesteśmy strategicznym partnerem, odbyło się wydarzenie Discovery Piscine skierowane do kobiet – intensywne, pięciodniowe szkolenie, podczas którego uczestniczki tworzyły strony internetowe, pisały kod i zgłębiały HTML, CSS oraz JavaScript. Wszystko w formule peer-to-peer, bez nauczycieli, wykładów i tradycyjnych lekcji. Wzięło w nim udział 24 Playerek. **W listopadzie 2025 roku odbył się zaś drugi pięciodniowy Discovery Piscine skierowany tym razem do wszystkich zainteresowanych. Wzięło w nim udział 16 Playersów.**

Play Your Future

W 2025 roku przeprowadziliśmy drugą edycję **#PlayYourFuture** – programu stażowego dla studentów i studentek oraz świeżo upieczonych absolwentów i absolwentek! **Na naszym pokładzie powitaliśmy aż 40 ambitnych młodych ludzi, którzy przez 6 miesięcy mieli okazję rozwijać swoje umiejętności pod okiem najlepszych ekspertów i ekspertek w branży, pracować z nowymi technologiami oraz nabrać praktycznej wiedzy i umiejętności.** Zdobyli cenne doświadczenie w pracy komercyjnej oraz pokazali jaką wartość mogą wnieść do naszej organizacji. Zdecydowana większość z nich skorzystała - 29 osób zostało na kolejne 6 miesięcy.



Z ogromną satysfakcją obserwuję, że Play Your Future tak szybko stał się dla młodych ludzi "realną bramą" do świata nowych technologii. W drugiej edycji programu otrzymaliśmy aż 2330 zgłoszeń, a 40 stażystów i stażystek przez sześć miesięcy zdobywało doświadczenie, pracując z naszymi zespołami. Co ważne, 15% uczestników kontynuuje dziś swoją zawodową drogę w Play. Jako firma technologiczna chcemy dawać młodym ludziom przestrzeń do nauki, rozwoju i zdobywania kompetencji przyszłości – od AI i analizy danych po programowanie i nowoczesne zarządzanie projektami. Play Your Future to inwestycja w talenty, które już dziś współtworzą przyszłość naszej organizacji i całej branży.

Ewa Zmysłowska
Dyrektorka Pionu HR
członkini zarządu

Troska o pracowników, ich zdrowie i bezpieczeństwo

Dbamy o dobrostan pracowników, łącząc troskę o zdrowie fizyczne i psychiczne ze wsparciem w utrzymaniu równowagi między pracą a życiem prywatnym. Tworzymy bezpieczne i przyjazne środowisko pracy, a jednocześnie zachęcamy do aktywności i dbania o zdrowie na co dzień.

Zdrowie fizyczne

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

Naszym pracownikom gwarantujemy prywatną opiekę medyczną, a co roku organizujemy mobilne punkty badań w biurach, dzięki czemu diagnostyka jest łatwo dostępna i wygodna. **W 2025 roku przebadaliśmy 547 osób,** organizując m.in.:

- profilaktyczne badania z okazji Dnia Kobiet, w ramach których nasze Playerki mogły skorzystać z cytologii płynnej,
- kampanie Pink October i Movember, wspierające profilaktykę nowotworową dla kobiet i mężczyzn, w ramach których Playersi i Playerki mogli wykonać USG i badania krwi,
- akcję badania znamion.

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

Aktywność fizyczna

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

Wspieramy udział naszych pracowników w imprezach sportowych, takich jak Maraton Sztafet, Nocny Bieg Firmowy czy rajd rowerowy Kaszebe Runda, finansując starty drużyn Play. Nasi reprezentanci wraz z załogą wyruszyli też w ambitny rejs jachtem Gdańsk - Mariehamn - Luleå - Kemi - Vaasa - Gdańsk na koniec Zatoki Botnickiej.

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



Zdrowie psychiczne

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

Relacje, integracje, uznanie

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

• Integracje zespołów

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

• Kultura doceniania

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



Work-life balance

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

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

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

Back to Skill – program wsparcia powrotu do pracy

Powrót do pracy po długiej nieobecności to zmiana, która wymaga czasu i odpowiedniego wsparcia. Program Back to Skill został stworzony z myślą o pracownikach, którzy wracają do Play po co najmniej sześciu miesiącach nieobecności – związanej z urlopem macierzyńskim, wychowawczym, rodzicielskim lub długotrwałym zwolnieniem lekarskim.

Udział w programie jest dobrowolny i bezpłatny. Jego celem jest łagodne przeprowadzenie pracownika przez okres readaptacji – zarówno w wymiarze zawodowym, jak i osobistym.

W ramach programu uczestnicy otrzymują dostęp do kilku form wsparcia.

Pierwszą są warsztaty poświęcone wzmocnieniu pewności siebie, odkrywaniu mocnych stron, budowaniu równowagi między pracą a życiem prywatnym oraz rozwijaniu wewnętrznych zasobów. Warsztaty pomagają zredukować stres związany z powrotem i wzmocnić poczucie zgodności z pełnionymi rolami zawodowymi i prywatnymi.

Drugą formą jest coaching kariery – cztery indywidualne sesje z wewnętrznym coachem kariery Play, ukierunkowane na wsparcie w planowaniu dalszej ścieżki zawodowej i odnalezienie się w zmieniającym się środowisku pracy.

Pozostałe formy to możliwość udziału w wybranych przez pracownika modułach Welcome Day oraz możliwość skorzystania z materiałów zgromadzonych w Skillbox dotyczących tematu efektywności w pracy lub work-life balance czy tematów technicznych.

Back to Skill jest wyrazem przekonania Play, że troska o pracownika nie kończy się w momencie jego powrotu – lecz właśnie wtedy nabiera szczególnego znaczenia.



Rozdział 4

Troska o środowisko naturalne



Play w liczbach

Dane za 2025 r.

Ślad węglowy Grupy Play

**Zakres 1**

Emisje bezpośrednio kontrolowane przez Play, np. paliwo spalane przez flotę firmową, czynniki chłodnicze wykorzystywane przez klimatyzację.

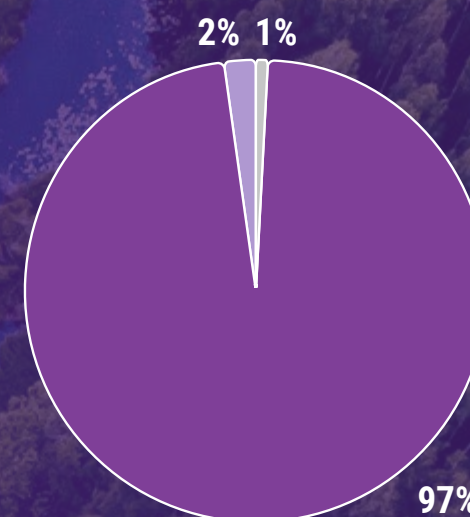
**Zakres 2**

Emisje pośrednio kontrolowane przez Play, np. zużycie zakupionej energii elektrycznej przez sieć komórkową i stacjonarną, biura, magazyny czy centra danych.

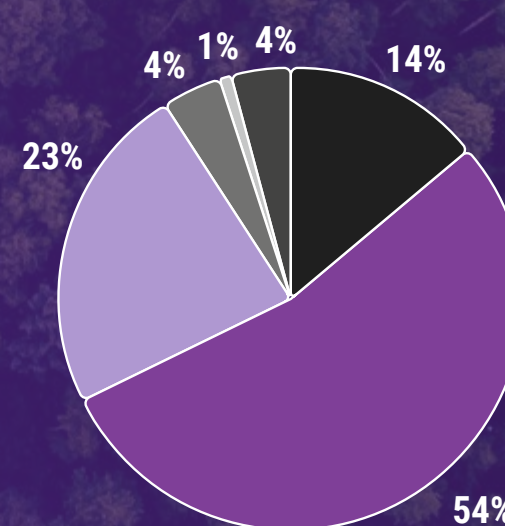
**Zakres 3**

Emisje pośrednio niekontrolowane przez Play, np. w łańcuchu dostaw, czyli zakupione towary i usługi, wykorzystanie produktów przez klientów.

Ślad węglowy zakres 1 i 2

**1%** Flota firmowa**97%** Sieć komórkowa i stacjonarna**2%** Budynki

Ślad węglowy zakres 3

**14%** Sieć komórkowa i stacjonarna**54%** Użytkowanie urządzeń końcowych przez klientów – energia elektryczna**23%** Urządzenia klienta (smartfony, CPE)**4%** Usługi ogólne**1%** Podróże służbowe, w tym dojazd do pracy**4%** Pozostałe

Strategia klimatyczna

iliad

Strategia klimatyczna Grupy iliad to nasze główne narzędzie do ograniczania wpływu na środowisko i budowania odporności biznesu.

Od 15 lat Grupa iliad ogranicza wpływ swojej działalności na środowisko, obejmujący zarówno sieci stacjonarne i mobilne, centra danych, jak i procesy logistyczne związane z wytwarzaniem i dystrybucją urządzeń. Na tych działaniach opiera się nasze długoterminowe podejście do dekarbonizacji - zarówno naszej działalności, jak i całego łańcucha wartości.

Długoterminowy wysiłek doprowadził do ogłoszenia w styczniu 2021 roku Strategii Klimatycznej. Jest ona wynikiem współpracy około 80-osobowego zespołu roboczego i opiera się na 10 konkretnych zobowiązaniach, pod którymi podpisują się wszyscy pracownicy tworzący społeczność Grupy iliad.

10 zobowiązań klimatycznych Grupy iliad

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

Nr 2 Poprawa efektywności energetycznej sieci stacjonarnej i mobilnej

Nr 3 Zaawansowana optymalizacja centrów danych pod kątem kryteriów środowiskowych

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

Nr 5 Wdrożenie przyjaznej dla środowiska strategii sprzedaży

Nr 6 Wdrożenie odpowiedzialnej polityki zaopatrzeniowej

Nr 7 Zmniejszenie emisji generowanych przez naszą flotę

Nr 8 Wsparcie dla zwiększenia mocy wytwórczych w ramach energetyki odnawialnej

Nr 9 Inwestowanie w technologie wychwytywania dwutlenku węgla

Nr 10 Transparentna komunikacja



iliad

Cele redukcji emisji CO₂

**-60%****Redukcja emisji z Zakresu 1 i 2 do 2030 r.**

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

Weryfikacja SBTi potwierdza, że cele redukcji emisji gazów cieplarnianych Grupy iliad są zgodne ze scenariuszem ograniczenia wzrostu temperatury do 1,5°C, określonym w Porozumieniu Paryskim.

W celu realizacji przyjętych celów zidentyfikowano kluczowe dźwignie dekarbonizacji obejmujące m.in. poprawę efektywności energetycznej, zwiększanie udziału energii odnawialnej, rozwój rozwiązań z zakresu ekoprojektowania, optymalizację procesów logistycznych oraz transformację floty pojazdów.

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

Zarządzanie ryzykiem klimatycznym i odporność infrastruktury

Zapewnienie ciągłości świadczenia usług dla naszych klientów jest naszym priorytetem. Dlatego duże znaczenie ma dla nas odporność infrastruktury na zmieniające się warunki zewnętrzne, w tym fizyczne skutki zmian klimatu. Dotyczy to zarówno sieci mobilnych i stacjonarnych, jak i centrów danych oraz innych elementów infrastruktury technicznej, które wspierają codzienne korzystanie z naszych usług.

O odporność infrastruktury dbamy na każdym etapie jej cyklu życia: od projektowania i budowy, przez utrzymanie i zabezpieczenie, po reagowanie na incydenty. Warunki klimatyczne zmieniają się, a wraz z nimi zmieniają się także ryzyka, które mogą wpływać na naszą infrastrukturę. Dlatego przeprowadziliśmy analizę fizycznych ryzyk klimatycznych, aby lepiej zrozumieć, które elementy naszej infrastruktury mogą być bardziej narażone na takie zjawiska jak upały, burze, powódzie czy pożary, oraz jak te ryzyka mogą zmieniać się w kolejnych latach.

W ramach przeprowadzonej analizy oceniliśmy ryzyko dla wszystkich naszych obiektów. Analiza uwzględniła 28 zagrożeń klimatycznych wskazanych w Taksonomii UE i została przeprowadzona w krótkim, średnim oraz długim horyzoncie czasowym. Dzięki temu możemy lepiej określić, które lokalizacje są bardziej narażone na skutki zmian klimatu oraz które zagrożenia mogą mieć większe znaczenie w przyszłości.

W Polsce do bardziej istotnych zagrożeń należą między innymi pożary, stres cieplny, burze oraz powódzie. Jednocześnie fale mrozów nadal pozostają elementem obecnego profilu ryzyka, choć ich znaczenie może z czasem maleć. Wyniki analizy pokazują, że profil ryzyka w Polsce się zmienia, a czynniki związane z temperaturą mogą w przyszłości odgrywać coraz większą rolę.

Niektóre zagrożenia, takie jak powódzie, mogą mieć charakter lokalny, ale nadal pozostawać istotne dla wybranych elementów infrastruktury. Ryzyko powodziowe zależy przede wszystkim od konkretnej lokalizacji, zwłaszcza w pobliżu rzek i obszarów nadbrzeżnych. W przypadku centrów danych poziom tego ryzyka może być wyższy niż dla niektórych innych typów lokalizacji.

Istotne pozostaje również ryzyko pożarów, szczególnie w odniesieniu do infrastruktury technicznej, takiej jak stacje bazowe. Pokazuje to, że fizyczne ryzyka klimatyczne dotyczą nie tylko dużych obiektów, ale także rozproszonych elementów sieci, które są narażone na lokalne warunki środowiskowe.

Przeprowadzona analiza pomaga nam lepiej planować działania i kierować uwagę tam, gdzie wzmocnienie odporności infrastruktury może mieć największe znaczenie. W ten sposób wspieramy ciągłość świadczenia usług i ograniczamy potencjalny wpływ zmieniających się warunków klimatycznych na naszych klientów.

Ślad węglowy Grupy Play w 2025 roku

Przyjęta strategia klimatyczna znajduje odzwierciedlenie w monitorowaniu i raportowaniu emisji gazów cieplarnianych.

Rozwijając swoją działalność kontrolujemy bezpośrednie i pośrednie emisje gazów cieplarnianych. W tabeli zaprezentowano ślad węglowy Grupy Play w 2025 roku. Do kalkulacji zastosowana została metodyka zgodna z Wytocznymi Protokołu GHG (protokół GHG).

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

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

Analiza struktury emisji pozwala zidentyfikować kluczowe obszary wpływu środowiskowego oraz kierunki działań redukcyjnych. W odpowiedzi na te wyzwania Play wdraża szereg inicjatyw ukierunkowanych na ograniczenie zużycia energii, zwiększenie udziału odnawialnych źródeł energii oraz redukcję emisji w całym łańcuchu wartości.

Ślad węglowy Grupy Play w t CO₂ eq

	2023	2024	2025	Zmiana r/r
Zakres 1	3 547	3 445	3 180	-8%
Zakres 2 (metoda oparta na lokalizacji)	228 329	264 878	246 862	-7%
Zakres 2 (metoda oparta na rynku)	105 850	102 763	87 251	-15%
Zakres 1+2 (metoda oparta na lokalizacji)	231 876	268 323	250 042	-7%
Zakres 1+2 (metoda oparta na rynku)	109 397	106 207	90 431	-15%
Zakres 3 (metoda oparta na lokalizacji)	517 351	515 463	505 529	-2%
Zakres 3 (metoda oparta na rynku)	497 896	488 846	479 757	-2%
Zakres 1+2+3 (metoda oparta na lokalizacji)	749 227	783 786	755 571	-4%
Zakres 1+2+3 (metoda oparta na rynku)	607 293	595 054	570 188	-4%

Zielone inwestycje – finansowanie transformacji

Realizacja celów klimatycznych wymaga odpowiedniego finansowania transformacji firmy. Play konsekwentnie wdraża strategię zrównoważonego finansowania, kierując środki tam, gdzie mogą przynieść realną korzyść – zarówno dla firmy, jak i dla środowiska.

Pod koniec 2024 roku Play ustanowił program emisji obligacji o łącznej wartości do 3 miliardów złotych, w ramach którego może pozyskiwać finansowanie, w tym z tytułu emisji zielonych obligacji, przeznaczone na projekty zgodne z Green Financing Framework Grupy Iliad, a także obligacje powiązane z realizacją celów zrównoważonego rozwoju (ESG-linked).

W lutym 2025 roku Play po raz pierwszy wyemitował zielone obligacje serii C o wartości 700 milionów złotych – pięcioletnie papiery dłużne notowane na rynku Catalyst, które trafiły do instytucjonalnych inwestorów.

Emisja zielonych obligacji to nie tylko transakcja finansowa – to konkretne zobowiązanie do przeznaczenia środków finansowych pozyskanych z emisji wyłącznie na projekty przynoszące wymierne korzyści środowiskowe.

Jak to działa? Zasady Green Financing Framework

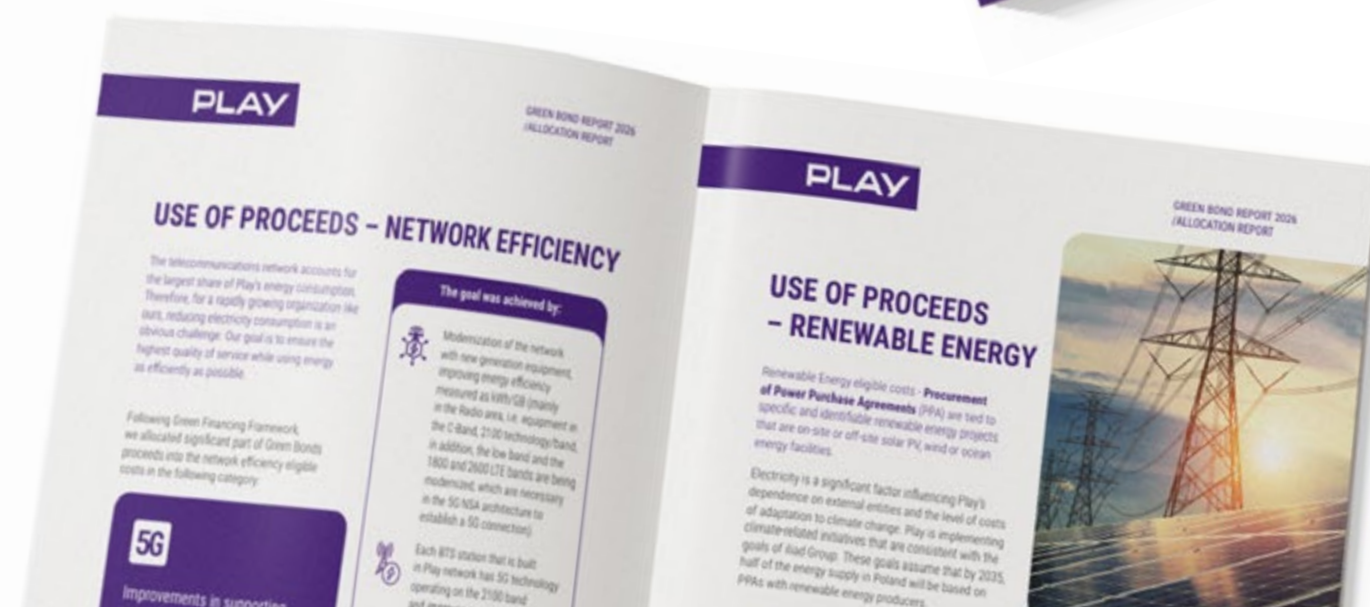
Emisja zielonych obligacji przez Play odbywa się zgodnie z Green Financing Framework (GFF) opracowanym przez Grupę Iliad – dokumentem wyznaczającym zasady, według których środki mogą być inwestowane w zielone projekty. Framework powstał w oparciu o uznane standardy międzynarodowe: zasady Green Bond Principles opracowane przez ICMA (2021) oraz Green Loan Principles (2023). Jego wiarygodność potwierdziła niezależna opinia wydana przez Sustainalytics – wiodącą agencję ratingową w obszarze ESG.

Framework opiera się na pięciu filarach:

- 1 Przeznaczenie środków**
Wszystkie środki z emisji muszą trafić na projekty spełniające kryteria środowiskowe – inwestycje kapitałowe (CapEx), wydatki operacyjne (OpEx), nakłady na R&D. Dozwolone refinansowanie projektów zrealizowanych do 2 lat przed emisją.
- 2 Wybór i ocena projektów**
Weryfikacja i kwalifikacja projektów dokonywana jest przez Zielony Komitet Finansowy (Green Finance Committee) Grupy Iliad składający się z przedstawicieli Treasury, ESG i finansów. Komitet zbiera się min. raz w roku.

- 3 Zarządzanie środkami**
Fundusze z zielonej emisji są wyodrębnione i dedykowane wyłącznie na sfinansowanie zakwalifikowanych projektów finansowych. Pełna alokacja środków nastąpi nie później niż w ciągu 2 lat od emisji.
- 4 Raportowanie**
Coroczna publikacja raportu opisującego alokację środków i ich rzeczywisty wpływ na środowisko – do momentu pełnego rozdysponowania.
- 5 Niezależna weryfikacja**
Przed emisją: niezależna opinia dotycząca Green Financing Framework wydana przez zewnętrznego eksperta Sustainalytics (Second Party Opinion).
Po emisji: audyt niezależnego eksperta lub audytora potwierdzający prawidłowość alokacji.

[Zobacz Green Bond Report](#)



Na co przeznaczono 700 milionów złotych?

Do końca października 2025 roku całość środków z pierwszej emisji zielonych obligacji Play została w pełni rozdysponowana na trzy obszary projektów – zgodnie z założeniami Green Financing Framework:

657 mln zł
(94% emisji)

**Modernizacja sieci
i efektywność
energetyczna**

Największa część środków zasiliła inwestycje związane z rozbudową i modernizacją sieci 5G w Polsce. Sieć telekomunikacyjna odpowiada za największy udział w zużyciu energii przez Play, dlatego jej unowocześnianie to jeden z kluczowych elementów strategii klimatycznej firmy.

Główne obszary działań:

- wymiana urządzeń telekomunikacyjnych (dla pasm radiowych C-Band, 2100, 1800, 2600 MHz) na stacjach bazowych na urządzenia nowej generacji o lepszych parametrach energetycznych (większa przepustowość danych na jednostkę zużytej energii);
- instalacja własnych sieci światłowodowych oraz wdrożenie technologii DWDM zwiększającej przepustowość łączy;
- wdrożenie rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji optymalizujących zużycie energii w czasie rzeczywistym;
- budowa nowych stacji bazowych 5G na paśmie 2100 MHz o wyższej efektywności energetycznej.

Rezultaty:

- **wskaźnik zużycia energii (kWh/GB) obniżony z 0,099 (2023) do 0,082 (9M 2025);**
- **oszczędność 44 GWh energii;**
- **uniknięcie emisji ponad 24 500 t CO₂ eq.**

20 mln zł
(3% emisji)

**Energia
odnawialna**

Część środków trafiła na finansowanie długoterminowych umów zakupu energii odnawialnej (PPA – Power Purchase Agreements), które Play zawiera z producentami zielonej energii.

Więcej informacji o kontraktach PPA – w tym umów ze Statkraft (2024) i R.Power (2025) – znajduje się w części „Zakup energii w oparciu o umowy PPA”.

Główne obszary działań:

- finansowanie umów PPA zapewniających energię odnawialną.

Rezultaty:

- **26 GWh energii odnawialnej zakupionej w pierwszych 9 miesiącach 2025 roku;**
- **uniknięcie emisji ponad 14 100 ton t CO₂ eq.**

23 mln zł
(3% emisji)

**Gospodarka
o obiegu
zamkniętym**

Trzecia kategoria projektów dotyczy refurbishmentu urządzeń, czyli ich odnawiania i ponownego wprowadzania do obiegu. Play promuje model wypożyczania sprzętu klientom – po zakończeniu umowy urządzenia wracają do firmy, gdzie są naprawiane, aktualizowane jest oprogramowanie i urządzenia ponownie przekazywane są kolejnym użytkownikom.

Główne obszary działań:

- procesy renowacji routerów, modemów i dekodów TV (CPE – Customer Premises Equipment);
- działania na rzecz ograniczenia opakowań i odpadów elektronicznych.

Rezultaty:

- **ponad 416 tysięcy urządzeń odnowionych i przekazanych klientom od września 2024 roku do września 2025 roku (zamiast na składowiska odpadów);**
- **konkretny wkład w gospodarkę obiegu zamkniętego – ograniczenie zużycia surowców i redukcja e-odpadów.**



O sile zielonego finansowania decyduje to, co kryje się za emisją. Kiedy w lutym 2025 roku zdecydowaliśmy się na emisję obligacji zrównoważonego rozwoju, mieliśmy za sobą lata konsekwentnych działań: inwestycji w nowoczesną sieć, rozwoju odnawialnych źródeł energii oraz wdrażanie zasad gospodarki cyrkularnej w zarządzaniu sprzętem. Emisja o wartości 700 mln zł była naturalnym kolejnym krokiem na tej drodze – momentem, w którym nasze zobowiązania klimatyczne i struktura finansowania znalazły wspólny język.

Beata Zborowska
Dyrektorka Pionu Finansowego
członkini zarządu

Optymalizacja zużycia energii elektrycznej

Działania w tym obszarze koncentrują się zarówno na ograniczaniu zużycia energii, jak i zmianie jej źródeł na bardziej zrównoważone.

Zakup energii w oparciu o umowy PPA

Energia elektryczna jest istotnym czynnikiem wpływającym na zależność Play od podmiotów zewnętrznych i poziom kosztów adaptacji do zmian klimatycznych. Jest też jednak obszarem, w którym mamy realną możliwość kształtowania strategii zakupowej i dekarbonizacji własnego zużycia. Cele ustalone na poziomie Grupy iłiad zakładają dalsze zwiększanie udziału energii elektrycznej zużywanej przez Play na licznikach bezpośrednich pochodzącej z umów PPA z producentami energii odnawialnej.

Play, realizując strategię Grupy iłiad, wzmacnia odporność organizacji na ryzyka związane z wahaniami cen energii oraz wspiera tworzenie nowych mocy wytwórczych opartych na OZE. W 2025 roku Play wykonał kolejny krok w kierunku rozwiązań niskoemisyjnych, a portfel umów PPA został znacząco rozszerzony.

W lutym 2023 roku we Francji podpisana została pierwsza umowa dotycząca zakupu energii w oparciu o mechanizm PPA z grupą energetyczną Engie.

Na początku 2024 roku doszło do podpisania analogicznych umów w Polsce, Francji i we Włoszech, o łącznej mocy zainstalowanej na poziomie 89,5 MW.

1. Pierwszy długoterminowy kontrakt PPA Play podpisał z firmą Statkraft. Na jego mocy przez 10 lat będziemy odbierać rocznie 34 GWh energii generowanej przez farmę fotowoltaiczną Resko. Jest to kontrakt fizyczny, który obejmuje 100% wyprodukowanej energii ze źródła OZE na potrzeby Play. Generacja na tym poziomie pozwoli nam uniknąć emisji około 20 820 ton CO₂ rocznie.
2. W 2025 roku Play podpisał kolejną, dwunastoletnią umowę PPA z firmą R.Power, na mocy której będzie otrzymywać 240 GWh energii słonecznej z farmy fotowoltaicznej zlokalizowanej w zachodniej Polsce.
3. Energia dostarczana w ramach zawartych umów PPA jest certyfikowana przez EKOenergy, a pozostała część objęta gwarancjami pochodzenia.
4. Już w 2023 roku osiągnęliśmy nasz cel, jakim było pozyskiwanie 100% energii elektrycznej na licznikach bezpośrednich ze źródeł odnawialnych - standard ten utrzymaliśmy również w 2025 roku.
5. Play planuje dalsze inwestycje, które będą miały pozytywny wpływ na optymalizację energetyczną w długim terminie oraz na stabilność i przewidywalność kosztów. W kolejnych latach będziemy systematycznie uzupełniać portfel energii o kolejne umowy typu PPA.

Efektywność energetyczna infrastruktury sieciowej

Sieć telekomunikacyjna zużywa najwięcej energii w Play, dlatego to na niej skupiamy się najbardziej w strategii klimatycznej. W 2025 roku, zgodnie ze zobowiązaniami przedstawionymi w poprzednim raporcie, kontynuowaliśmy działania na rzecz ograniczania zużycia energii.

Jednocześnie **dążenie do efektywności energetycznej nie może odbywać się kosztem jakości sieci ani jej zasięgu – dostęp do wysokiej jakości sieci telekomunikacyjnej jest kluczowym czynnikiem inkluzji cyfrowej, której wspieranie stanowi jeden z fundamentów działalności Play.**

Realizujemy i rozwijamy szereg inwestycji oraz rozwiązań technologicznych służących temu celowi, w tym:

- wykorzystywanie urządzeń obsługujących różnorodne systemy i częstotliwości, charakteryzujących się wysoką sprawnością i najniższym zużyciem energii w stosunku do możliwości,
- stosowanie pasywnych systemów chłodzenia urządzeń, które znacząco obniżają zużycie energii,
- uwzględnianie efektywności energetycznej już na etapie wyboru lokalizacji stacji bazowych (obsługa precyzyjnie zdefiniowanego, zoptymalizowanego obszaru),
- wdrażanie inteligentnego wyłączania zasilaczy stacji bazowych i wzmacniaczy w modułach radiowych wykorzystywanego w okresach spadków zapotrzebowania na przesyłanie danych,

- inwestycje w rozwiązania prowadzące do redukcji mocy biernej w naszych urządzeniach - w 2025 roku rozpoczęto wdrażanie kompensatorów mocy biernej na wybranych stacjach bazowych; w pierwszej fazie projektu wytypowano 372 stacje, a do końca roku 90 z nich zostało wyposażonych w nowe systemy. Projekt pozwoli ograniczyć zużycie mocy biernej, generując rokrocznie istotne oszczędności w kolejnych latach,
- zaawansowane konfigurowanie stacji bazowych zapewniające wysoką efektywność energetyczną w stosunku do ilości przesyłanych danych,
- wykorzystanie sztucznej inteligencji oraz rozwiązań opartych na algorytmach uczenia maszynowego w celu dynamicznego dostosowywania liczby systemów i zasobów do bieżącego zapotrzebowania klienta – do końca 2025 roku mechanizmy oszczędzania energii w całej sieci były już zarządzane przez algorytmy oparte na ML i AI.

W 2025 roku intensywna współpraca z dostawcami zaowocowała przygotowaniem i przetestowaniem nowych rozwiązań sprzętowych i programistycznych, w tym:

- szybkich funkcjonalności o czasie reakcji od milisekund do sekund, umożliwiających wyłączanie komórek i strumieni bez wpływu na jakość usług;
- rozwiązań optymalizujących moc transmisyjną, poprawiających jakość sieci przy jednoczesnym zmniejszeniu zużycia energii;
- wysoko wydajnego sprzętu zużywającego do 30% mniej energii w trakcie normalnej pracy;
- rozwiązań opartych na standardzie 0 bit 0 W, minimalizujących zużycie energii w trybie uśpienia modułów.

Play uruchomił również inicjatywy mające na celu pełniejsze wykorzystanie już wdrożonych mechanizmów oszczędnościowych. Opracowano i wdrożono wewnętrzne rozwiązanie oparte na uczeniu maszynowym (ML), które z powodzeniem działa w znaczącej części sieci.

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

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

W 2026 roku Play zamierza kontynuować działania na rzecz innowacji i dalszej poprawy efektywności energetycznej – m.in. rozszerzyć program kompensacji mocy biernej na kolejne stacje bazowe, identyfikować nowe sposoby oszczędzania energii w infrastrukturze mobilnej i stacjonarnej. Ubiegamy się również o wsparcie dla naszych inwestycji w postaci świadectw efektywności energetycznej.

Optymalizacja zużycia energii w biurach i punktach sprzedaży

Lepsze wykorzystanie biur i punktów sprzedaży to jeden ze sposobów, dzięki którym Play ogranicza zużycie energii i swój ślad węglowy.

W 2025 roku kontynuowaliśmy strategię konsolidacji portfela biurowego, której celem jest zarówno zmniejszenie zużycia energii, jak i poprawa efektywności wykorzystania przestrzeni. W wyniku przeprowadzonych działań liczba lokalizacji biurowych została ograniczona, co przełożyło się na redukcję całkowitej zajmowanej powierzchni oraz związanych z nią emisji pośrednich (Zakres 2).

W porównaniu do 2022 roku całkowita powierzchnia biurowa spółki zmniejszyła się o około 11% do końca 2025 roku. Strategia zakłada dalszą konsolidację, prowadzącą do łącznej redukcji powierzchni o około 30% do 2027 roku względem poziomu bazowego z 2022 roku.

Równolegle Play wdraża rozwiązania zwiększające efektywność wykorzystania przestrzeni, w tym modele pracy hybrydowej oraz współdzielenia stanowisk pracy, co dodatkowo przyczynia się do ograniczenia zużycia energii i zasobów.

Podobne podejście stosowane jest w odniesieniu do sieci punktów sprzedaży (POS), gdzie działania koncentrują się na optymalizacji zużycia energii oraz efektywnym wykorzystaniu powierzchni handlowych.



Modernizacja floty pojazdów

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

Już w 2024 roku nasza flota dysponowała pojazdami hybrydowymi, stanowiącymi 83% całej floty. Zamówienie 20 aut elektrycznych (EV) (co stanowiło ok. 2,4% floty) zapoczątkowało program elektryfikacji kontynuowany w 2025 roku.

Dziś we flocie Play jeździ 50 samochodów elektrycznych, co stanowi około 6% parku pojazdów spółki. W tym roku udział ten ma się podwoić, a do końca 2027 roku dążyć będziemy do tego, aby co czwarty samochód w barwach Play jeździł na prąd.

Równolegle z rozwojem floty elektrycznej rozbudowujemy infrastrukturę ładowania, z planem zbudowania 300 punktów ładowania do 2030 roku.



Firma Elocity stała się podmiotem odpowiedzialnym za budowę sieci punktów ładowania samochodów elektrycznych w Play. Na koniec 2025 roku posiadaliśmy już 26 własnych punktów ładowania (wobec 12 na koniec 2024 roku), w tym jeden zasilany panelami słonecznymi. Ponadto współpracujemy z kilkoma partnerami, którzy dzięki umowom roamingowym zapewniają nam dostęp do ponad 10 000 ogólnodostępnych punktów ładowania w całej Polsce.

W celu ograniczania zużycia paliwa wdrożyliśmy:

- szkolenia praktyczne i teoretyczne dla kierowców, mające na celu pozyskiwanie przez pracowników umiejętności poruszania się autem w sposób ekonomiczny i ekologiczny,
- flotę rowerową Play dla pracowników,
- konkursy wsparte nagrodami w zakresie bezpiecznej i ekologicznej jazdy, skierowane do użytkowników aut służbowych wyposażonych w systemy GPS,
- limit przejazdów w celach prywatnych dla użytkowników aut narzędziowych,
- politykę zakupów aut, tylko takich, które przyczyniają się do zmniejszenia poziomu emisji CO₂.



Transport i logistyka

Sposób, w jaki produkty docierają do klientów – i jak wracają od nich – ma wymierny wpływ na ślad węglowy całego łańcucha wartości. W branży telekomunikacyjnej, gdzie skala dostaw obejmuje miliony urządzeń rocznie, a sieć dystrybucji rozciąga się od globalnych dostawców po indywidualnych odbiorców w całej Polsce, decyzje logistyczne przekładają się bezpośrednio na emisję. Dlatego zarządzanie transportem i logistyką jest dla Play nie tylko kwestią efektywności operacyjnej, ale świadomym elementem strategii klimatycznej.

W Play głównym środkiem transportu zakupionych urządzeń jest transport drogowy i morski, który w 2025 roku stanowił 99%. Transport lotniczy wykorzystywany jest wyłącznie w sytuacjach nadzwyczajnych, wymagających pilnej realizacji dostaw.

Główny magazyn dystrybucyjny w Polsce zlokalizowany jest zaledwie 3,2 km od głównego węzła komunikacyjnego dróg ekspresowych oraz w promieniu do 10 km od oddziałów współpracujących firm kurierskich. Strategiczne położenie obiektu zapewnia dostępność oraz zwiększenie efektywności operacyjnej całego łańcucha dostaw.

Play stosuje elastyczną metodę realizacji końcowego łańcucha dostaw, dostaw zarówno do, jak i od abonentów, kładąc nacisk na wykorzystanie automatów paczkowych oraz PUDO (punktów nadania/odbioru) operatorów takich jak: InPost, DPD oraz DHL. Udział tej metody ciągle rośnie i stanowi około 33%.¹ Liczba automatów paczkowych i punktów odbioru (PUDO) operatorów współpracujących z Play to 85 000 w 2025 roku. Rozwiązanie to sprzyja konsolidacji doręczeń, zwiększa wygodę dla odbiorców oraz wspiera ograniczanie emisji CO₂ związanych z transportem ostatniej mili² w stosunku do klasycznej jednorazowej dostawy do domu.

¹ Opracowanie własne na podstawie danych logistycznych.

² Badania niezależnych analiz (ELA 2024, DHL Parcel 2023, Cambridge 2025) wykazują, że redukcja emisji w porównaniu z tradycyjną dostawą „door to door” mieści się w przedziale 30 % – 45 % w zależności od stopnia konsolidacji ładunków i rodzaju używanej floty,

Wspieranie gospodarki o obiegu zamkniętym

Równolegle do działań związanych z dekarbonizacją i zużyciem energii, Play rozwija inicjatywy w zakresie gospodarki obiegu zamkniętego. Koncentrujemy się na wydłużaniu cyklu życia produktów, ograniczaniu zużycia surowców oraz minimalizacji odpadów w całym łańcuchu wartości.

Cyfryzacja procesów i efektywne wykorzystanie zasobów

Play konsekwentnie realizuje **strategię pełnej cyfryzacji procesów sprzedażowych i obiegu dokumentów**. W pierwszym etapie wdrożono regulaminy oraz umowy zawierane w formie elektronicznej połączone z cyfrowymi formami weryfikacji tożsamości: **mojeID** oraz **mObywatel**, których udział osiągnął poziom 38%³ w zdalnych kanałach sprzedaży.

Kolejnym krokiem w tym obszarze było **wprowadzenie elektronicznych paragonów**, które domykają proces przejścia na w pełni cyfrowy model obsługi dokumentów sprzedażowych. Przyjęte rozwiązania zwiększają efektywność operacyjną, przyspieszają obsługę klientów oraz eliminują konieczność fizycznej archiwizacji dokumentów.

Jednocześnie działania te przyczyniły się do ograniczenia zużycia papieru o masie 2,0 tony⁴ rocznie. W 2025 roku przeprowadzono **modernizację kluczowej przestrzeni magazynowej**, obejmującą zmianę oświetlenia na energooszczędne, optymalizację zużycia energii elektrycznej oraz instalację przenośnika rolkowego nowej generacji wyposażonego w zintegrowane systemy skanowania i sortowania przesyłek do stałych partnerów logistycznych. Wdrożone rozwiązania znacząco usprawniły przepływ towarów wewnątrz magazynu oraz zwiększyły wydajność operacyjną.

Dodatkowo zastosowano regały grawitacyjne wspierające proces kompletacji zamówień, co pozwoliło na optymalizację ścieżek pracy operatorów. Praca magazynowa została w dużej mierze poddana digitalizacji – operatorzy realizują zadania przy wsparciu terminali, które w sposób sekwencyjny i wizualny prowadzą przez kolejne etapy kompletacji. Obecnie procesy te są w wysokim stopniu zautomatyzowane, co przekłada się na zwiększenie precyzji, efektywności i ergonomii pracy oraz eliminację błędów.

Efektem przeprowadzonych inwestycji jest znaczące zwiększenie możliwości operacyjnych magazynu centralnego do 6 tysięcy przesyłek dziennie w okresach wzmożonego popytu przy jednoczesnym ograniczeniu zużycia energii elektrycznej o 29%⁵ na metr kwadratowy, co potwierdza wysoką efektywność wdrożonych rozwiązań oraz zdolność organizacji do obsługi rosnącego wolumenu zamówień.

Zarządzanie zasobami i recykling materiałów

W naszej organizacji stosowane jest podejście oparte na zasadach gospodarki obiegu zamkniętego w zakresie zarządzania zapasem handlowym, usługowym oraz konstrukcyjnym.

- Nadwyżki urządzeń, które nie są wykorzystywane w procesach Play, kierowane są do odsprzedaży na wolnym rynku. Działanie to umożliwia wydłużenie cyklu życia produktów, ograniczenie powstawania odpadów oraz redukcję śladu węglowego związanego z produkcją nowych urządzeń,
- Urządzenia nienadające się do dalszego wykorzystania przekazywane są do utylizacji za pośrednictwem wyspecjalizowanych podmiotów zajmujących się profesjonalnym przetwarzaniem odpadów. Partnerzy zapewniają zgodną z obowiązującymi przepisami i normami utylizację oraz odzysk surowców,
- Play wdrożył skrócony proces obsługi recyklingu, polegający na bezpośrednim odbiorze zużytego sprzętu z punktów instalatorskich na terenie całego kraju przez wyspecjalizowane podmioty. Pozwoliło to na wyeliminowanie nadmiarowego etapu transportu i ograniczenie emisji dwutlenku węgla, **prowadząc do rocznych redukcji odległości przewozu ładunku o ok. 38 tys. km oraz ok. 10,5 tys. tkm (tonokilometrów)⁶,**

- Zużyte baterie i akumulatory są zbierane i przekazywane do specjalistycznych procesów utylizacji prowadzonych przez certyfikowanych operatorów gospodarki odpadami niebezpiecznymi,
- Niewykorzystane oraz zużyte materiały marketingowe i reklamowe przekazywane są do utylizacji zgodnie z obowiązującymi normami recyklingu, co minimalizuje ryzyko zanieczyszczenia środowiska,
- Niewykorzystany karton jest sortowany, a następnie umieszczany w prasach lub dedykowanych pojemnikach w celu dalszego przetworzenia na surowiec z recyklingu.

Podejście to ogranicza objętość odpadów oraz potencjalny wpływ odpadów niebezpiecznych na środowisko naturalne. Dzięki temu możliwe jest odzyskiwanie wartościowych surowców oraz minimalizowane jest ryzyko zanieczyszczenia środowiska substancjami chemicznymi. **Masa przekazanych do recyklingu odpadów wynosi obecnie 551 ton⁷ w skali roku.**

³ Opracowanie własne na podstawie danych logistycznych. Udział na koniec 2025 roku weryfikacji tożsamości klienta za pośrednictwem mojeID oraz mObywatel we wszystkich metodach weryfikacji tożsamości w kanałach zdalnych sprzedaży.

⁴ Opracowanie własne na podstawie danych logistycznych.

⁵ Opracowanie własne na podstawie danych zużycia energii elektrycznej.

⁶ Opracowanie własne na podstawie danych logistycznych.

⁷ Opracowanie własne na podstawie danych BDO

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

2024

1,1 mln

urządzeń abonenckich zainstalowano
i wypożyczono klientom

~340 tys.

urządzeń poddano renowacji

2025

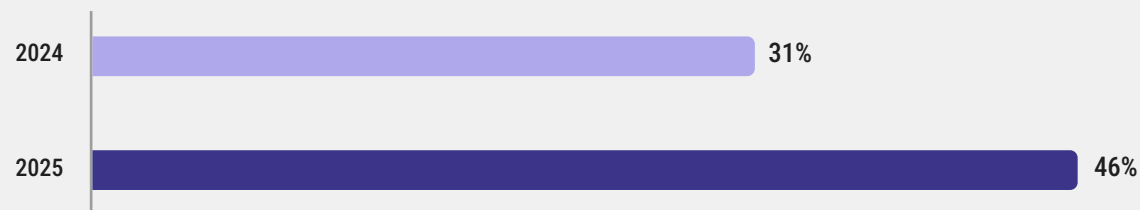
0,9 mln

urządzeń abonenckich zainstalowano
i wypożyczono klientom

~415 tys.

urządzeń poddano renowacji

udział renowacji w liczbie urządzeń zainstalowanych



Poziom efektywności procesu renowacji

81%-95%

Ten sam zakres w 2024 i 2025 roku - dotyczy liczby urządzeń pomyślnie przywróconych do użytku.



Za każdym odnowionym urządzeniem stoi decyzja, którą podjęliśmy świadomie: cykl życia sprzętu nie kończy się wraz z umową. Kiedy router czy dekodery wraca do nas od klienta, zaczyna się praca – diagnostyka, naprawa, wymiana tego, co wymaga wymiany, i dokładna kontrola zanim trafi sprzęt do kolejnej osoby. Ten proces nie jest prosty ani tani. Wymaga zaangażowania ludzi, kompetencji i czasu. Ale to właśnie on pozwala nam realnie wydłużać życie urządzeń i ograniczać presję na środowisko.

Paweł Galej
Chief Commercial Officer
członek zarządu

Zarządzanie opakowaniami w modelu cyrkularnym

Odpowiedzialne zarządzanie opakowaniami również jest priorytetem Play. Od 2022 roku pracujemy nad ich optymalizacją, wdrażając działania oparte na zasadach gospodarki cyrkularnej poprzez:

- identyfikację opakowań szkodliwych dla środowiska, które można łatwo wymienić na ekologiczne,
- zwiększanie wykorzystania materiałów wypełniających i amortyzujących wielokrotnego użytku,
- przeprojektowanie opakowań używanych w sprzedaży internetowej pod kątem optymalizacji ich transportu oraz możliwości wykorzystania jako opakowanie zwrotne,
- zastąpienie plastikowej taśmy pakowej papierową,
- wykorzystywanie palet transportowych w sposób wielokrotny w procesach magazynowych i operacyjnych,
- odzysk i ponowne wykorzystanie opakowań zbiorczych z tektury do przesyłek konsolidowanych,
- wprowadzenie plastikowych skrzynio-palet i innych formatów trwałych nośników wielokrotnego użytku,
- wykorzystywanie w procesie odnawiania specjalnie zaprojektowanych opakowań zbiorczych wielokrotnego użytku z tektury wyprodukowanej z materiałów certyfikowanych FSC.

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

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

Urządzenia z drugiej ręki w sprzedaży

Smartfon, tablet czy router rzadko trafia w ręce drugiego właściciela – mimo że po odpowiedniej weryfikacji i regeneracji ma przed sobą jeszcze długie życie. W Play wychodzimy z prostego założenia: urządzenie zwrócone przez klienta w ustawowym 14-dniowym terminie zasługuje na drugą szansę – dlatego zamiast odkładać je na magazynową półkę, poddajemy je weryfikacji, naprawie lub pełnej regeneracji i oferujemy kolejnemu nabywcy. W 2025 roku wprowadziliśmy do ponownej sprzedaży kilka tysięcy urządzeń: smartfony, routery, smartwatche, tablety oraz laptopy.

Każde z nich zostało sprawdzone, doprowadzone do stanu technicznego spełniającego nasze standardy jakości i zaoferowane klientom jako świadoma alternatywa dla zakupu nowego sprzętu.

Polski rynek urządzeń używanych i odnowionych wciąż dojrzewa. Klienci są wymagający – oczekują zarówno atrakcyjnej ceny, jak i pewności co do stanu i jakości kupowanego sprzętu. To uzasadnione oczekiwanie, które traktujemy poważnie: transparentna informacja o stanie urządzenia, gwarancja i możliwość zwrotu to warunki, bez których sprzedaż z drugiej ręki nie buduje zaufania. Dlatego właśnie proces regeneracji i kontroli jakości jest dla nas punktem wyjścia, a nie dodatkiem. Każde urządzenie, które wraca do użytku, to mniej surowców, mniej energii i mniej odpadów – i tańszy, dobry sprzęt dla kolejnego użytkownika.



Zarządzanie cyklem życia infrastruktury sieciowej

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

Przeprowadzane są regularne przeglądy techniczne i pomiary termowizyjne przyłączy zasilania, rozdzielnic, generatorów i odłączników akumulatorów. Dzięki cyklicznym przeglądom instalacji stopniowo wycofujemy z eksploatacji sprzęt, który nie jest już używany. Sprzęt, który wciąż może pełnić swoją funkcję, otrzymuje drugie życie. Stare urządzenia, w tym serwery i zużyte akumulatory z systemów UPS, są odsprzedawane, co umożliwia ich ponowne wykorzystanie i ogranicza ilość odpadów elektronicznych. Maksymalnie wydłużamy również żywotność wykorzystywanych urządzeń HFC (hybrydowa sieć internetowa). Sprzęt sieciowy Play działa nawet 20 lat, podczas gdy żywotność serwerów obsługujących usługi chmurowe została wydłużona z pięciu do siedmiu lat.

Zdemontowany sprzęt odzyskany podczas modernizacji sieci mobilnej jest aktywnie ponownie wykorzystywany. W 2025 roku takie urządzenia zostały wdrożone w 3 200 lokalizacjach – od małych komponentów po duże elementy infrastruktury, takie jak szafy, anteny i zdalne jednostki radiowe (RRU). Łącznie pomyślnie zintegrowano ponad 12 200 elementów sieciowych.

Przestarzały sprzęt, który nie jest już rekomendowany do użytkowania, podlega ustrukturyzowanemu procesowi zagospodarowania. Jest on sprzedawany partnerowi, który go odnawia i odsprzedaje, lub odpowiedzialnie złomowany przez zewnętrzną firmę zajmującą się gospodarką odpadami elektronicznymi. Nasz partner świadczy ponadto usługi serwisowe dla wybranego sprzętu, obejmujące m.in. odnowienie 28 modułów radiowych w 2025 roku. W ubiegłym roku poddano inspekcji i renowacji 542 szafy telekomunikacyjne – zostały one zaplanowane do ponownego użycia lub złomowania w latach 2025/2026. W tym samym okresie skontrolowano i odnowiono również 78 rozdzielnic, również przewidzianych do ponownego użycia lub złomowania w 2025/2026.

Rozdział 5

Społeczność wokół nas

Play w liczbach

Dane za 2025 r.

**9**

projektów wolontariackich
w ramach Play for Good

**100%**

pracowników Play zaznajomionych
z Kodeksem Postępowania

**ok. 84%**

zakupów (w ujęciu wartościowym)
realizowanych z podmiotami
prowadzącymi działalność
gospodarczą w Polsce

**ponad 40 000**

SMS-ów charytatywnych od klientów
Play o treści SERCE na 75 565
w ramach Wielkiej Orkiestry
Świątecznej Pomocy

**94%**

pracowników Play wzięło
udział w szkoleniu na temat
cyberbezpieczeństwa

**55**

pracowników Play prelegentami
i współorganizatorami wydarzeń
w 42 Warsaw

iliad

Zaangażowanie społeczne poprzez włączenie cyfrowe i bezpieczeństwo

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

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

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

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



Dialog i partnerstwo – Play w relacji z otoczeniem

Wspólnie tworzymy lepsze doświadczenia – dialog z użytkownikami naszych usług

W Play od lat budujemy relacje z naszymi Klientami w oparciu o zaufanie, otwartość i partnerskie podejście. Wiemy, że odpowiedzialny rozwój usług telekomunikacyjnych nie może odbywać się w oderwaniu od osób, które z nich korzystają. Dlatego konsekwentnie rozwijamy wiele kanałów kontaktu i wsłuchujemy się w głos użytkownika naszych usług – od codziennej obsługi klienta, przez badania satysfakcji i analizy danych, po działania edukacyjne i programy społeczne.

Gdy pojawiają się uwagi lub sygnały do poprawy – w ankietach NPS i CSAT, w recenzjach online czy kontaktach z konsultantami – staramy się je szybko rozwiązać, a jednocześnie znaleźć trwałe usprawnienia. Wśród tych form kontaktu szczególne miejsce zajmuje bezpośredni dialog – spotkania, w których Klient i przedstawiciele firmy zasiadają przy jednym stole jako równorzędni partnerzy rozmowy. To właśnie ta forma kontaktu pozwala nam najlepiej zrozumieć rzeczywiste potrzeby użytkowników i przekuć je w konkretne usprawnienia. Jednym z przykładów takiego podejścia jest inicjatywa PlayLab.



Każdą opinię naszych klientów traktujemy poważnie – niezależnie od tego, czy pojawia się w mediach społecznościowych, na forach internetowych, w badaniach satysfakcji (CSAT), czy podczas kontaktu z konsultantem. To właśnie te rozmowy pozwalają nam naprawdę zrozumieć potrzeby klientów i wspólnie z nimi wypracowywać lepsze rozwiązania.

Radu Ciocan
Dyrektor Pionu Obsługi Klienta

W Play wierzymy, że najlepsze pomysły rodzą się w rozmowie. Dlatego od 2016 roku regularnie zapraszamy naszych klientów do wspólnego stołu w ramach inicjatywy PlayLab – programu, w którym to użytkownicy naszych usług mają głos, a my słuchamy, notujemy i wprowadzamy zmiany. Spotykamy się z Klientami twarzą w twarz, żeby porozmawiać o tym, jak korzystają z naszych usług, co ich cieszy, a co moglibyśmy zrobić lepiej. Przez niemal dekadę odwiedziliśmy z PlayLab różne zakątki Polski – od Mazur, przez Trójmiasto i Karkonosze, po Ciechocinek – żeby usłyszeć głosy użytkowników z różnych pokoleń i środowisk.

Edycja, która odbyła się na przełomie września i października 2025 roku w naszej warszawskiej siedzibie, była w całości poświęcona usługom stacjonarnym (HOME) – internetowi i telewizji. Przez trzy dni gościliśmy około 140 osób i rozmawialiśmy o 9 tematach, które realnie wpływają na codzienne doświadczenia naszych Klientów: od jakości połączenia, przez wygodę obsługi, po to, jak różne pokolenia korzystają z technologii w domu. Każda rozmowa, każda uwaga i każdy pomysł zgłoszony podczas spotkań trafia bezpośrednio do zespołów, które tworzą nasze usługi, oferty i obsługę klienta – to nie są spotkania „dla zasady”, lecz konkretne wnioski, które przekładają się na lepsze produkty, prostszą komunikację i bardziej dopasowane rozwiązania. Głos użytkowników słyszą nie tylko nasi specjaliści, ale również najwyższe kierownictwo firmy, które aktywnie uczestniczy w spotkaniach. PlayLab to dla nas coś więcej niż badanie – to wyraz przekonania, że najlepiej rozwijamy się razem z naszymi Klientami. Dziękujemy wszystkim, którzy podzielili się z nami swoim czasem i doświadczeniem.



Dialog z interesariuszami publicznymi i społecznymi

Polityka publiczna Play opiera się na współpracy ze wszystkimi interesariuszami społecznymi – od szczebla parlamentarnego i rządowego aż po samorządy i lokalne społeczności - w celu poprawy bezpieczeństwa łączności publicznej i zapewnienia stabilnego dostępu do najnowocześniejszych usług telekomunikacyjnych dla wszystkich Polaków, na obszarze całego kraju. Inwestycje telekomunikacyjne wywarły istotny wpływ na rozwój wszystkich części Polski i otworzyły dalsze możliwości współpracy w zakresie rozwoju lokalnych społeczności. Dzięki temu tworzymy nową jakość w obszarze współpracy biznesu z otoczeniem społecznym.

Główni partnerzy na szczeblu centralnym:

- Ministerstwo Cyfryzacji
- Urząd Komunikacji Elektronicznej
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
- Sejmowa Komisja Cyfryzacji i Nowych Technologii
- Generalna Dyrekcja Dróg Publicznych i Autostrad
- Główny Konserwator Zabytków
- oraz szereg innych ministerstw i urzędów centralnych.

Dialog z administracją i organizacjami branżowymi

Reprezentujemy interesy branży telekomunikacyjnej wspólnie z innymi operatorami i przedsiębiorcami, głównie poprzez członkostwo w organizacjach branżowych i związkach pracodawców.

Organizacje branżowe i zrzeszenia:

- PIIT, KIGEiT, SIT, Lewiatan, ZPP
- Stowarzyszenie Budowniczych Domów i Mieszkań oraz inne organizacje branżowe naszych interesariuszy.

Realizowane przez spółkę od wielu lat znaczące inwestycje telekomunikacyjne bezpośrednio wpłynęły na wzrost zatrudnienia, rozwój infrastruktury, zmniejszanie przepaści cyfrowej, a także rozwój innowacyjnych rozwiązań w całym kraju. Wspólnie z innymi operatorami i partnerami biznesowymi adresujemy taki przekaz w stronę rządzących i samorządów, podkreślając szczególne znaczenie dobrych relacji z administracją publiczną i zrozumienia dla potrzeb i obaw mieszkańców w naszych procesach inwestycyjnych.

Aktywnie uczestniczymy w corocznych wydarzeniach samorządowych, traktując je jako ważną platformę dialogu z przedstawicielami lokalnych społeczności i administracji. Każde z tych wydarzeń to okazja do bezpośredniej rozmowy z władzami miast i gmin – o potrzebach lokalnych społeczności, wyzwaniach inwestycyjnych i wspólnych możliwościach rozwoju. Prezentujemy również raporty opracowane na podstawie danych sieciowych, wnosząc do tej rozmowy konkretną, opartą na faktach perspektywę operatora telekomunikacyjnego.

Dane sieciowe w służbie społeczności lokalnych - raport „WczasoPolacy”

Rok 2025 przyniósł kolejny raport przygotowany przez zespół Play poświęcony zwyczajom urlopowym Polaków w kontekście ruchu w sieciach telekomunikacyjnych.

Raport potwierdził, jak ważna jest współpraca z operatorami telekomunikacyjnymi w rozwoju społeczności lokalnych, pokazując m.in. wzrosty zużycia danych w kurortach w okresach urlopowych sięgające nawet powyżej 500%. Przypominamy w raporcie nasze dotychczasowe inwestycje w rozwój infrastruktury i częstotliwości przekraczające 6 mld zł w ostatnich latach. Wskazaliśmy przy tym wnioski na przyszłość, zwracając uwagę na długotrwałość procesów inwestycyjnych i istotny wpływ współpracy pomiędzy operatorami telekomunikacyjnymi a samorządami dla rozwoju społeczności lokalnych.



Raport WczasoPolacy

Budowanie dialogu z samorządami i mieszkańcami

Jako operator konwergentny realizujemy cele naszej polityki publicznej we wszystkich obszarach biznesowych. Działamy proaktywnie, m.in. nawiązując stałą współpracę z organizacjami zrzeszającymi polskie samorządy. W 2025 roku zawarliśmy dedykowane porozumienie z Unią Miasteczek Polskich.

W celu budowania trwałych relacji wśród interesariuszy mających szczególne znaczenie dla budowy sieci światłowodowej kontynuowaliśmy w 2025 roku współpracę z dysponentami nieruchomości (zarządcy, wspólnoty, spółdzielnie, deweloperzy). Kontynuowaliśmy rozpoczęty w poprzednich latach projekt Kodeksu Dobrych Praktyk w procesie inwestycji stacjonarnych. **Zorganizowaliśmy szkolenia dla ponad 200 przedstawicieli firm podwykonawczych.**

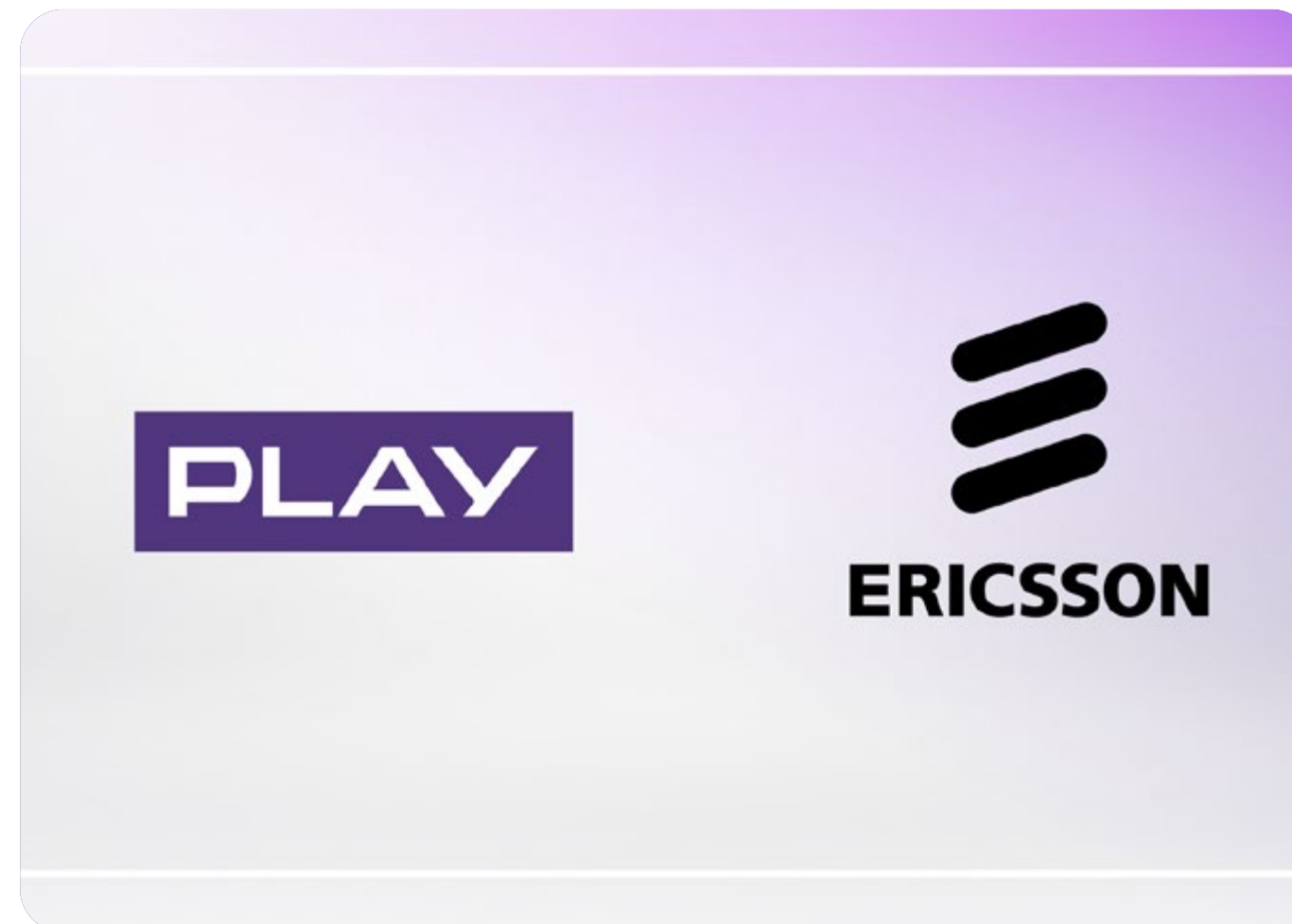
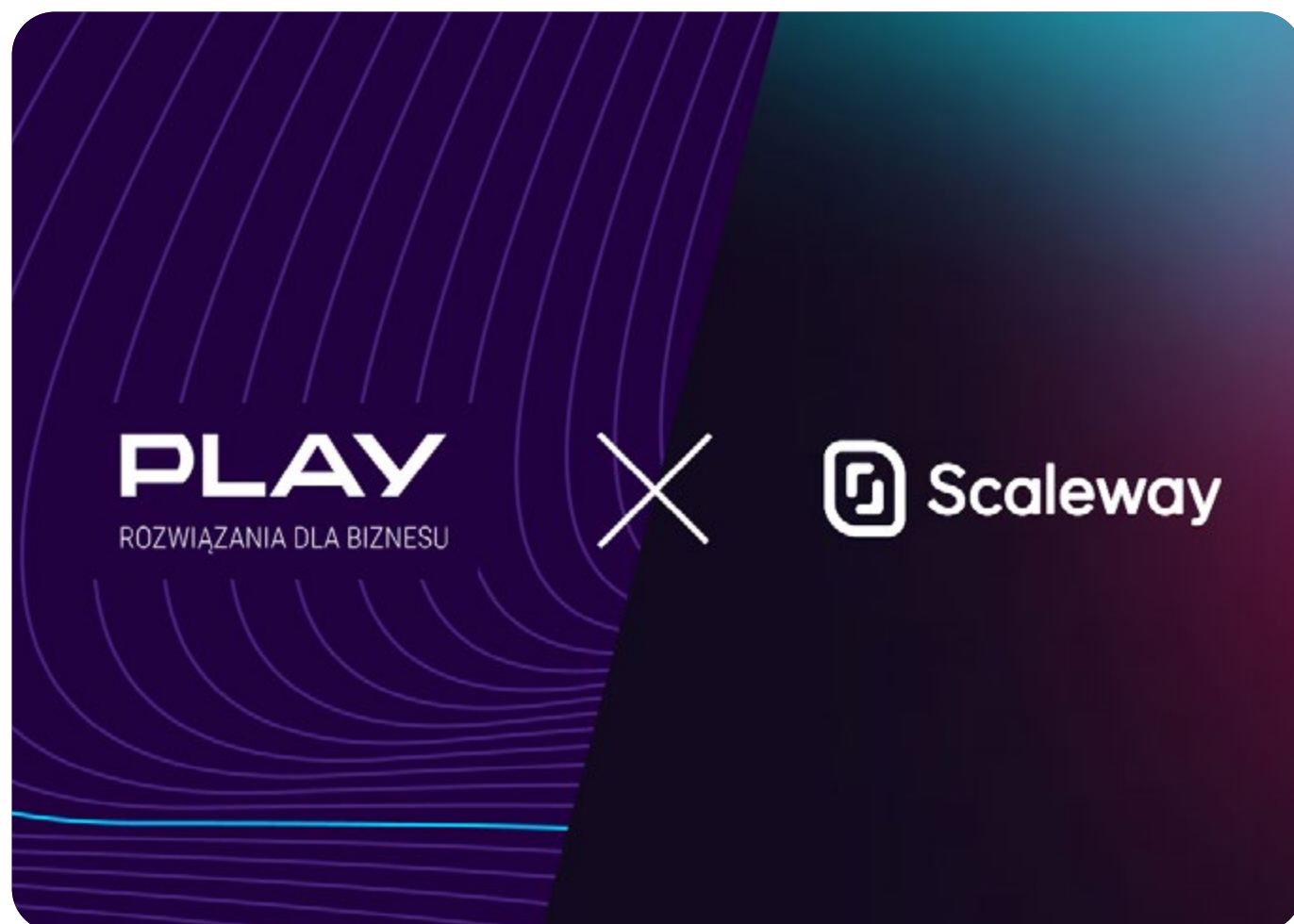
Reagujemy przy tym wszędzie tam, gdzie jednostki samorządu terytorialnego lub media zgłaszają własne wątpliwości lub mieszkańców w zakresie inwestycji telekomunikacyjnych. W znacznej części przypadków wiąże się to z bezpośrednim udziałem w spotkaniach z mieszkańcami lub samorządami. W 2025 roku mieliśmy niespełna 100 takich sytuacji.

Nowe obszary współpracy – chmura, AI i cyfryzacja lokalna

Otwieramy nowe pola do współpracy z partnerami publicznymi i społecznymi w zakresie nowoczesnego rozwoju społeczności lokalnych – w duchu europejskich rozwiązań technologicznych.

W kwietniu 2025 roku ogłosiliśmy strategiczne partnerstwo ze Scaleway - naszą siostrzaną spółką z Grupy Iliad odpowiedzialną m.in. za rozwój suwerennej europejskiej chmury publicznej.

To znaczący krok, który przyspieszy wdrażanie chmury publicznej i rozwiązań z dziedziny sztucznej inteligencji (AI) w Polsce. Klienci Play Rozwiązania dla Biznesu (firmy, korporacje i instytucje publiczne) zyskają dostęp do najbardziej kompleksowej oferty zaawansowanych narzędzi rozwijanych w Europie.



Na początku września 2025 roku Play oraz Ericsson, europejski dostawca wysokiej klasy rozwiązań sieciowych, zawarły porozumienie, które definiuje dalszą współpracę obu firm na rzecz cyfryzacji polskiej infrastruktury telekomunikacyjnej. Play i Ericsson prowadzą intensywną współpracę w zakresie rozwoju sieci od 2018 roku.

Efektom dotychczasowych działań jest m.in. zwiększona dostępność usług cyfrowych dla mieszkańców całej Polski, poprawa jakości sieci mobilnej, redukcja śladu węglowego dzięki zastosowaniu energooszczędnych rozwiązań infrastrukturalnych i budowa jednego z najnowocześniejszych ekosystemów 5G w kraju.

Zawarte memorandum pozwoli wzmocnić alians tych firm i utrzymać dotychczasowy kierunek współpracy.

Budowanie bezpiecznego środowiska cyfrowego

Funkcjonowanie każdej organizacji w coraz większym stopniu zależy od dostępu do informacji oraz zdolności do ich skutecznego wykorzystania. Dynamiczny rozwój systemów teleinformatycznych i wymiana informacji pomiędzy nimi ukształtowały dzisiejszą cyberprzestrzeń, w której powszechna dostępność usług dla wszystkich stała się standardem.

Przenoszenie działalności biznesowej oraz wielu aspektów życia społecznego do przestrzeni cyfrowej niesie ze sobą nie tylko szanse, ale również istotne ryzyka. Co za tym idzie, ochrona systemów teleinformatycznych oraz przetwarzanych w nich informacji, reagowanie na rosnącą liczbę cyberzagrożeń, jak również ciągłe doskonalenie operacyjnej odporności cyfrowej, są priorytetami P4.

Świadczącym usługi dla



klientów indywidualnych



klientów biznesowych

Play jest wiodącym dostawcą usług



mobilnych



internetu stacjonarnego



telewizji cyfrowej



zaawansowanych rozwiązań dla firm, w tym:

- dostępu do chmury obliczeniowej,
- wsparcia w zakresie rozwoju cyberbezpieczeństwa,
- zapewniania infrastruktury centrów danych.

Priorytetem Play, obok zapewnienia ciągłości i niezawodności usług telekomunikacyjnych, jest ochrona danych klientów i ich prywatności. Z tego wynika nasze podejście do ładu korporacyjnego i odpowiedzialności społecznej.

Aby zwiększać odporność organizacji na potencjalne zakłócenia i sytuacje kryzysowe, doskonalimy Zintegrowany System Zarządzania (ZSZ), obejmujący:

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

W ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania:

- wdrożyliśmy strategię i rozwiązania zapewniające bezpieczeństwo informacji oraz minimalizujące prawdopodobieństwo ewentualnych zakłóceń dla kluczowych procesów i świadczonych przez nas usług,
- systematycznie usprawniamy plany zapewniające ciągłość działania oraz procedury działań odtworzeniowych,

- prowadzimy skuteczną komunikację ze wszystkimi zainteresowanymi stronami w przypadku wystąpienia incydentu bezpieczeństwa lub sytuacji kryzysowej,
- rozwijamy świadomość i umiejętności pracowników w obszarze cyberbezpieczeństwa,
- monitorujemy procesy realizowane we współpracy z partnerami biznesowymi w zakresie bezpieczeństwa informacji, ciągłości działania oraz bezpieczeństwa łańcucha dostaw.

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



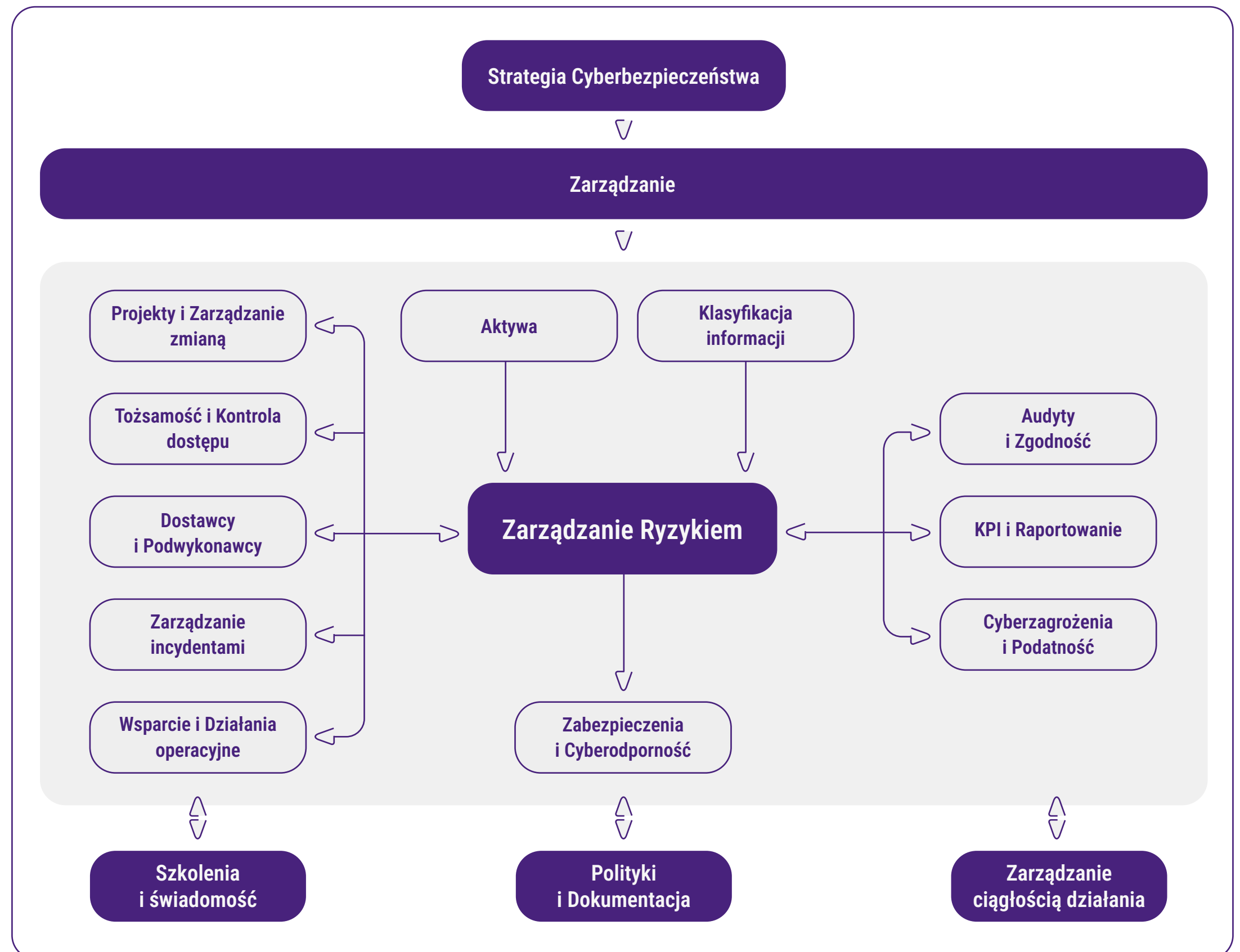
Strategia Cyberbezpieczeństwa

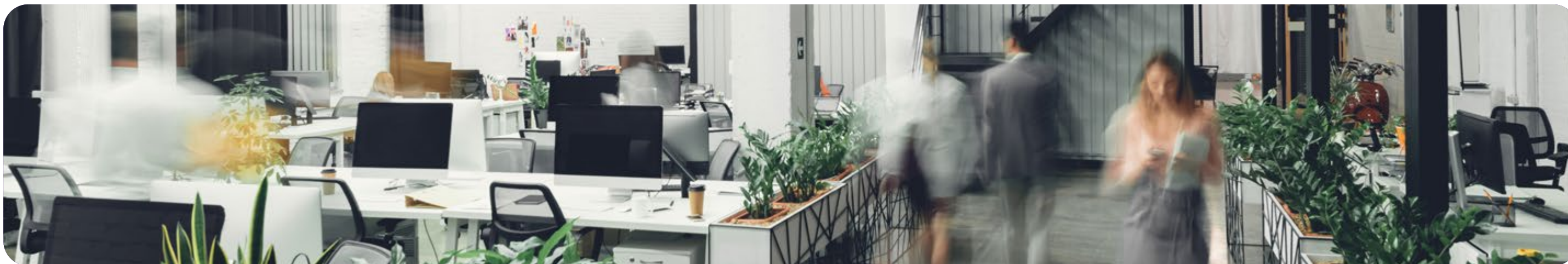
Nasza Strategia koncentruje się na ciągłym podnoszeniu poziomu operacyjnej odporności cyfrowej na zagrożenia w cyberprzestrzeni, wzmacnianiu ochrony przetwarzanych informacji, harmonizowaniu działań w obszarze cyberbezpieczeństwa oraz promowaniu wiedzy i dobrych praktyk wśród pracowników, współpracowników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

Cele te realizujemy poprzez:

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

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





Współpraca na rzecz bezpiecznego środowiska cyfrowego w Polsce

W lipcu 2025 roku Play dołączył do Programu Współpracy w Cyberbezpieczeństwie – PWCyber - prowadzonego przez Ministerstwo Cyfryzacji na rzecz cyberodporności kraju. Spółka zobowiązała się do wymiany doświadczeń i informacji na temat zagrożeń w cyberprzestrzeni oraz dostarczania szkoleń z zakresu cyberbezpieczeństwa, bezpieczeństwa informacji oraz ciągłości działania, co ma na celu podniesienie poziomu bezpieczeństwa infrastruktury cyfrowej w Polsce.



Play przystąpił do Programu PWCyber



Kiedy myślę o odpowiedzialności, jaką bierzemy na siebie jako operator telekomunikacyjny, cyberbezpieczeństwo jest zawsze na pierwszym miejscu. Za każdym połączeniem, transakcją czy rozmową stoi zaufanie naszych klientów oraz nasze codzienne zobowiązanie - zdolność do jego ochrony. Zarządzamy infrastrukturą, z której korzystają miliony ludzi, i przetwarzamy dane, które mają dla nich realną wartość. Dołączenie do programu PWCyber w 2025 roku było dla mnie naturalną konsekwencją tego myślenia: bezpieczeństwo cyfrowe buduje się wspólnie, nie w pojedynkę i chcę, żebyśmy byli częścią tej współpracy.

Michał Ziółkowski
Dyrektor Pionu Technologii
członek zarządu

Świadomość i kompetencje

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

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



94%

pracowników Play wzięło udział w szkoleniu na temat cyberbezpieczeństwa w 2025 r.



90%

pracowników Play wzięło udział w szkoleniu w 2024 r.

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

Bezpieczeństwo produktów i usług

Bezpieczeństwo naszych produktów i usług jako fundament działalności wszystkich pracowników spółki opiera się na pięciu filarach i wyraża naszą filozofię budowania odpowiedzialnych i bezpiecznych produktów i usług.



Etyczne aspekty działalności

Kodeks postępowania

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

Zestaw kluczowych zasad i norm postępowania zawarliśmy w Kodeksie Postępowania Grupy P4.

Dokument ten określa filary takie jak uczciwość, przejrzystość, szacunek oraz przeciwdziałanie nadużyciom. Stanowi fundament kultury organizacyjnej, a jednocześnie punkt odniesienia w sytuacjach wymagających jasnych i etycznych rozstrzygnięć.

Wartości z Kodeksu Postępowania widać w tym, jak działamy operacyjnie, finansowo, społecznie i środowiskowo. Promujemy je zarówno wewnątrz organizacji, jak i w relacjach zewnętrznych – z klientami, dostawcami i partnerami biznesowymi. Podobne zasady obowiązują również w całej Grupie iłiad i zostały sformalizowane w iłiad Group Code of Ethics.

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

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

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



100%

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

Kodeks Antykorupcyjny Grupy P4

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

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

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

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



W ramach wdrożenia Kodeksu Antykorupcyjnego wprowadziliśmy m.in.:

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



System zgłaszania nieprawidłowości

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

Każde zgłoszenie jest:

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

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

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



[stronę internetową](#)



Intranet



Informator Sprzedażowy

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

Odpowiedzialne zakupy

W Play wierzymy, że trwały rozwój biznesu jest możliwy wyłącznie wtedy, gdy wartości uczciwości, transparentności oraz odpowiedzialności środowiskowej i społecznej wykraczają poza naszą własną organizację i są podzielane przez każdego partnera, z którym współpracujemy.

Budujemy trwałe relacje z partnerami biznesowymi oparte na wzajemnym zaufaniu, otwartym dialogu oraz wspólnym rozumieniu zarówno szans, jak i ryzyk. Nasze podejście do współpracy z dostawcami jest proaktywne i długoterminowe: nie zawieramy jedynie transakcji handlowych – tworzymy partnerstwa, które generują wspólną wartość.



Fundamenty etyczne i prawne

Podstawą każdej relacji biznesowej w Play jest Kodeks Postępowania Play, który określa zasady uczciwości, rzetelności i etycznego postępowania, których oczekujemy od wszystkich partnerów. Stawiamy naszym dostawcom te same wymagania, które obowiązują wewnątrz naszej organizacji, traktując Kodeks Postępowania jako wiążący punkt odniesienia we współpracy.

Wymagania te odzwierciedlają nasz brak tolerancji wobec korupcji, łapownictwa, konfliktów interesów, przestępstw finansowych, dyskryminacji oraz wszelkich działań, które naruszałby zasady uczciwej konkurencji lub szkodziły interesariuszom w całym łańcuchu wartości.

Udostępnienie kanałów zgłoszeń nieprawidłowości dostawcom i ich pracownikom stanowi element budowania kultury transparentności i wzajemnego zaufania, która – obok formalnych mechanizmów weryfikacji i oceny – jest fundamentem odpowiedzialnej współpracy w całym łańcuchu wartości Play.



Stabilność i transparentność dzięki umowom ramowym

Wierzymy, że odpowiedzialne zakupy zaczynają się od stabilnych, dobrze zdefiniowanych partnerstw. Z tego powodu stawiamy na długoterminowe umowy ramowe zamiast jednorazowych transakcji.

Umowy te stanowią przejrzystą i ustrukturyzowaną podstawę współpracy – dają naszym dostawcom jasność co do oczekiwań, a Play – pewność, że wymagania ESG są wbudowane w relację handlową od samego początku, a nie dodawane jako element wtórny.



Monitorowanie dostawców: weryfikacja globalna i lokalna

Działamy w pełnej zgodności z polityką ESG Grupy iIad, która wyznacza strategiczny kierunek odpowiedzialnego doboru partnerów biznesowych dla wszystkich spółek Grupy. **Na poziomie grupowym nasi dostawcy są oceniani za pomocą platformy EcoVadis – uznanego globalnie narzędzia do oceny dojrzałości przedsiębiorstw w obszarze zrównoważonego rozwoju**, obejmującego cztery kluczowe wymiary:

- środowisko
- prawa pracownicze i prawa człowieka
- etyka
- odpowiedzialne zakupy



57%

pokrycia wydatków Grupy Iliad do dostawców ocenianych przez EcoVadis w 2025 r.

Oceny EcoVadis pozwalają nam porównywać dojrzałość ESG dostawców, identyfikować obszary wymagające poprawy oraz podejmować świadome decyzje o współpracy – oparte na faktach, a nie wyłącznie na deklaracjach. W przypadku dostawców, którzy nie spełniają oczekiwanych standardów, podejmujemy konstruktywny dialog wspierający ich rozwój – uznając, że poprawa, a nie wykluczenie, jest często bardziej efektywną odpowiedzią.

Na poziomie lokalnym prowadzimy dedykowane procedury monitorowania, pozwalające identyfikować i zarządzać ograniczeniami we współpracy wynikającymi z europejskich i polskich list sankcyjnych.

Globalna ocena zrównoważonego rozwoju połączona z lokalną zgodnością regulacyjną – zapewnia, że nasz łańcuch dostaw jest zarówno odpowiedzialny, jak i zgodny z prawem.

**Wspieranie lokalnej gospodarki przy globalnej skali współpracy**

Play funkcjonuje na styku dwóch światów: globalnego ekosystemu technologicznego i lokalnego rynku dostawców. Współpraca z międzynarodowymi liderami technologii zapewnia nam dostęp do najnowocześniejszych rozwiązań sieciowych i cyfrowych, natomiast silna baza krajowych partnerów i podwykonawców pozwala realizować projekty szybko, efektywnie i z głęboką znajomością lokalnych uwarunkowań.



84%

zakupów (w ujęciu wartościowym za 2025 r.) realizowanych jest z podmiotami działającymi w Polsce

Wybór lokalnych dostawców i podwykonawców to dla nas świadomy wkład w tworzenie miejsc pracy, rozwój kompetencji i wzmacnianie potencjału polskich przedsiębiorstw – środki te zasilają krajową gospodarkę bezpośrednio, poprzez wynagrodzenia, inwestycje i zamówienia u kolejnych podwykonawców.

**Aktywna komunikacja i integracja ESG w procesach zakupowych**

Odpowiedzialne zakupy wymagają ciągłej, aktywnej komunikacji. Dbamy o to, aby zasady i normy postępowania Play były obecne w każdym istotnym punkcie procesu zakupowego.

W Play 100% zamówień wysyłanych z systemów finansowych do dostawców zawiera bezpośrednią referencję do aktualnego Kodeksu Postępowania Play, co zapewnia, że nasze oczekiwania są jasno komunikowane przy każdej transakcji – nie tylko na etapie zawierania umowy.

W przypadku strategicznych inicjatyw zakupowych zaproszeni do konkursu ofert dostawcy są zobowiązani do przedstawienia aktualnych danych ESG obejmujących identyfikację istotnych wyzwań środowiskowych i społecznych, przyjętą strategię zrównoważonego rozwoju oraz działania już wdrożone i planowane – ze szczególnym uwzględnieniem obszaru odpowiedzialności ekologicznej i redukcji emisji.

**Perspektywy rozwoju**

W miarę jak ewoluują oczekiwania regulacyjne – w szczególności w kontekście unijnej dyrektywy CSRD oraz rozwijających się wymogów dotyczących należytej staranności w łańcuchu dostaw – Play jest zdecydowane na ciągłe wzmacnianie swojego modelu odpowiedzialnych zakupów. Będziemy pogłębiać oceny ESG dostawców, rozszerzać zakres programów monitorowania oraz rozwijać model współpracy z dostawcami, wspierając partnerów w ich własnych działaniach na rzecz zrównoważonego rozwoju.



Zakupy to jeden z tych obszarów, w których decyzje biznesowe bezpośrednio przekładają się na otoczenie. 84% naszych wydatków trafia do firm działających w Polsce – to świadomy wybór, który wspiera lokalnych dostawców. Jednak sama lokalizacja to dopiero punkt wyjścia. Kluczowe jest to, czy nasi partnerzy biznesowi działają w sposób spójny z naszymi standardami – uczciwie wobec pracowników i odpowiedzialnie wobec środowiska. Dzięki współpracy z EcoVadis, możemy weryfikować praktyki dostawców w oparciu o konkretne dane. To pozwala nam podejmować bardziej świadome decyzje i konsekwentnie podnosić standardy w całym łańcuchu dostaw.

Beata Zborowska
Dyrektorka Pionu Finansowego
członkini zarządu

Solidarni – zaangażowanie społeczne

Play rozumie odpowiedzialność biznesową jako zobowiązanie wykraczające poza działalność operacyjną. Firma aktywnie angażuje się na rzecz społeczności lokalnych, organizacji pozarządowych oraz grup, które potrzebują wsparcia – zarówno finansowego, jak i kompetencyjnego. Działania te realizowane są na dwóch poziomach: poprzez inicjatywy pracownicze, w których to sami pracownicy decydują, gdzie i jak chcą pomagać, oraz poprzez programy systemowe, odpowiadające na konkretne potrzeby społeczne – od wykluczenia cyfrowego po dostęp do nowoczesnej edukacji.

Play for Good – wolontariat, który wychodzi od ludzi

W 2025 roku Play uruchomiło program Play for Good – inicjatywę opartą na prostym założeniu: to pracownicy najlepiej wiedzą, gdzie ich obecność i zaangażowanie mogą przynieść realną zmianę. Program umożliwia zgłaszanie autorskich projektów wolontariatu i zapewnia im finansowe wsparcie ze strony firmy, nie narzucając przy tym formy ani obszaru działania.

W pierwszej edycji zrealizowano dziewięć projektów, angażując dziesiątki pracowników z różnych lokalizacji i jednostek organizacyjnych Play w całej Polsce. Projekty miały zróżnicowany charakter – część polegała na pracach remontowych i porządkowych: wolontariusze odnowili pomieszczenia w Domu Małych Dzieci w Gdańsku i placówce wychowawczej w Krakowie, zrewitalizowali ogród przy Warsztacie Terapii Zajęciowej w Pruszkowie oraz zbudowali pomieszczenie gospodarcze i dostarczyli karmę dla organizacji pomagającej zwierzętom w Myślenicach. Inne projekty skupiły się na bezpośrednim wsparciu ludzi: wolontariusze stworzyli strefę gier dla dzieci na Oddziale Chemioterapii Centrum Zdrowia Dziecka, poprowadzili warsztaty zawodowe dla uczestniczek Fundacji Centrum Praw Kobiety czy wsparli Dom Samotnej Matki i Dziecka w Rabce-Zdroju.

Program wpisuje się w wartości, którymi kieruje się organizacja – Close & Care oraz Joy – i jest czymś więcej niż wyrazem społecznej odpowiedzialności firmy. Dla uczestniczących w nim zespołów to okazja do wspólnego działania na rzecz czegoś, co wykracza poza codzienne obowiązki i łączy ludzi wokół wspólnej idei.



42 Warsaw – edukacja przyszłości dostępna dla każdego

Przekonanie, że technologia powinna być dostępna dla wszystkich – niezależnie od wieku, umiejętności czy miejsca zamieszkania – leży u podstaw zaangażowania Play w rozwój bezpłatnej akademii programowania 42 Warsaw. Jako fundator kampusu Play umożliwia młodym ludziom zdobywanie kwalifikacji przyszłości w innowacyjnym modelu nauczania, opartym na współpracy i samodzielnym rozwiązywaniu problemów – bez chesnego i bez barier wejścia.



Od uruchomienia kampusu w 2023 roku do programu zapisało się łącznie 455 studentów z 31 krajów w ramach trzech kohort.



W czerwcu 2025 roku rozpoczęła naukę kolejna grupa 150 studentów, a 20 absolwentów przeszło do programu zaawansowanego.



Kampus organizuje rocznie 50 wydarzeń partnerskich, w tym spotkań otwartych dla szerszej publiczności, oraz szkoli 80 uczestników w ramach tygodniowych programów z Pythona i tworzenia aplikacji webowych.

Zaangażowanie Play w 42 Warsaw ma przy tym wymiar nie tylko finansowy. 55 pracowników Play angażuje się jako wolontariusze – pełniąc role prelegentów i współorganizatorów wydarzeń, a 20 z nich uczestniczyło w programach szkoleniowych jako kursanci. Pracownicy prowadzą warsztaty, organizują dni otwarte i wspierają networking, dzieląc się wiedzą i doświadczeniem branżowym z uczestnikami programu.



Pol'and'Rock Festival – łączność i wspólnota

Zaangażowanie Play w życie społeczne i kulturalne wykracza poza działalność charytatywną.

W 2025 roku operator zapewnił zasięg usług komórkowych, instalując dodatkowe stacje bazowe podczas masowych letnich wydarzeń plenerowych: Pol'and'Rock Festival, Open'er Festival oraz Bitter Sweet Festival – co zapewniło niezawodną łączność uczestnikom imprez.

Corocznie Play jest obecny na Pol'and'Rock Festival – jednym z największych i najbardziej rozpoznawalnych wydarzeń muzycznych w Polsce, skupiającym setki tysięcy uczestników z całego kraju i zagranicy.

Obecność Play na festiwalu ma wymiar zarówno techniczny, jak i społeczny. Na terenie festiwalowym uruchomiono siedem tymczasowych stacji bazowych 5G w paśmie C, zapewniając uczestnikom nieprzerwany i szybki dostęp do internetu – w warunkach, w których masowe zgromadzenia szczególnie obciążają infrastrukturę sieciową.

Play tworzył na festiwalu własną przestrzeń – fioletową strefę chillout, w której uczestnicy mogli się zrelaksować, naładować urządzenia mobilne i skorzystać z konkursów oraz gadżetów. Mobilny bus Play umożliwiał odbiór darmowego startera Play na kartę, zakup smartfonowych akcesoriów oraz zapoznanie się z ofertą usług, w tym rozwiązań dla domu.

Udział w Pol'and'Rock to dla Play wyraz przekonania, że marka telekomunikacyjna powinna być obecna tam, gdzie gromadzą się ludzie – nie tylko jako dostawca usług, ale jako uczestnik i współtwórca wspólnej przestrzeni.

Play po raz czternasty z WOŚP

Zaangażowanie Play w Wielką Orkiestrę Świątecznej Pomocy to jedna z najdłużej prowadzonych tradycji społecznych firmy. W styczniu 2025 roku po raz czternasty zagraliśmy razem z Fundacją, wspierając 33. Finał WOŚP, którego celem była onkologia i hematologia dziecięca.

Nasze zaangażowanie ma w sobie coś, co trudno zmierzyć samymi liczbami – ale liczby też robią wrażenie. Podobnie jak w poprzednich latach, przekazaliśmy na licytację 100 Złotych Kart SIM – unikalnych kart z przypisanym złotym numerem i zdobieniami z 24-karatowego złota, dostępnych wyłącznie w ramach Licytacji Najbardziej Hojnych Darczyńców.

Łączna wartość wszystkich wylicytowanych kart przekroczyła 1,3 miliona złotych, a najdroższa z nich osiągnęła cenę 100 000 złotych.

Ale to nie tylko aukcje. Klienci Play dołączyli do zbiórki, wysyłając ponad 40 000 charytatywnych SMS-ów z hasłem SERCE na numer 75565. Pracownicy Contact Center poświęcili ponad 100 godzin na obsługę telefonicznych licytacji podczas niedzielnego finału w studiu WOŚP. Fioletowi wolontariusze – nasi ludzie, często z rodzinami – wyszli na ulice i kwestowali ramię w ramię z tysiącami innych.

Finał WOŚP był dla Play nie tylko okazją do wsparcia ważnego celu, ale też potwierdzeniem, że społeczne zaangażowanie firmy ma twarz – konkretnych ludzi, którzy wybierają działanie.



Wsparcie dla mieszkańców Ząbek – reakcja na kryzys

Odpowiedzialność społeczna przejawia się nie tylko w zaplanowanych programach i inicjatywach – bywa też spontaniczną odpowiedzią na nagłe, dramatyczne zdarzenia. Takim momentem był pożar budynku mieszkalnego w Ząbkach pod Warszawą na początku lipca 2025 roku, w wyniku którego setki osób straciły dach nad głową i cały swój dobytek.

Wśród poszkodowanych znaleźli się klienci Play. Z inicjatywy pracowników firma skontaktowała się z niemal setką osób zamieszkujących ten budynek, oferując im konkretne, natychmiastowe wsparcie:

zawieszenie opłat za usługi na dwa miesiące, możliwość rozwiązania umowy bez dodatkowych kosztów lub przeniesienia usług na nowy adres. Rozmowy z klientami – często pełne emocji – potwierdziły, jak duże znaczenie w kryzysowej sytuacji ma ludzkie podejście i gotowość do działania.

Ta inicjatywa wyszła od pracowników Play, którzy dostrzegli potrzebę i podjęli działanie. To właśnie ten oddolny impuls sprawia, że stanowi ona szczególnie wymowną ilustrację kultury organizacyjnej, w której troska o innych nie jest procedurą – lecz odruchem.



PLAY

Wszystkie prawa zastrzeżone

P4 Sp. z o.o.

Wrzesień 2026