

Áfram veginn – Skref fyrir skref

Markmið og árangur Símans þegar kemur að samfélagsábyrgð á árinu 2015.



Samfélagsábyrgð Símans er brotin upp í fjóra flokka

Örugg og fagleg þjónusta

- Samfélagslegt hlutverk Símans er að skapa fjölbreytt tækifæri fyrir fólk og fyrirtæki í gegnum fjarskipti, upplýsingatækni og afþreyingu. Með því móti tekur Síminn virkan þátt í að efla atvinnulíf og byggð í landinu. Við tileinkum okkur ábyrga stjórnar- og starfshætti og vinnum gegn hvers kyns spillingu. Við höfum skýrar siðareglur sem okkur ber að fylgja og uppfærum samkeppnisréttaráætlun reglulega sem og aðrar verklagsreglur sem okkur ber að fara eftir.
- Samskipti okkar eru fagleg og heiðarleg. Við komum fram af virðingu við alla okkar hagsmunaaðila.

Mannauður

- Við viljum geta tekist á við krefjandi og skemmtileg verkefni hjá Símanum. Við viljum að gott viðmót, gleði og samstarfsvilji einkenni okkur. Við viljum jafnrétti í orði og á borði innan Símans. Við viljum geta vaxið og styrkst í starfi okkar hjá Símanum.

Umhverfisvernd

- Við hugum að umhverfinu í innkaupum, orku- og efnisnotkun sem og sorpvinnslu. Við ýtum undir umhverfisvæn vinnubrögð starfsfólks. Við hvetjum viðskiptavini til endurvinnslu á fjarskiptabúnaði. Við bjóðum fólki þjónustu sem getur sparað því ferðir og pappírnotkun og þannig dregið úr mengun og sorpi.

Samfélagsþátttaka

- Við tökum þátt í samfélagsverkefnum með það að markmiði að skapa tækifæri. Við höfum það að leiðarljósi að þátttaka í samfélagsverkefnum byggja á þeirri þekkingu og þjónustu sem er til staðar innan Símans.
- Við gerum starfsfólki okkar kleift að láta gott af sér leiða og þannig auðga líf sitt og annarra.

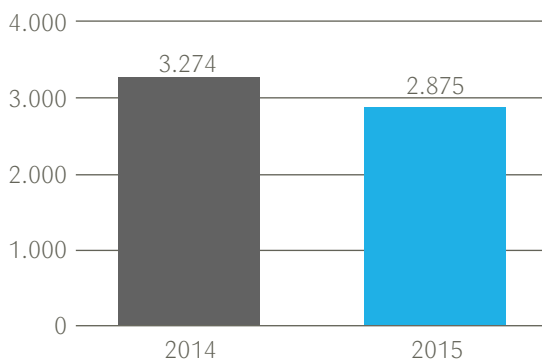
Síminn sjálfbær fyrir betra samfélag

Síminn er sjálfbær og gerir hvað hann getur til að auka möguleika komandi kynslóða til þess að dafna svo hann geri það einnig. Síminn hefur ritað undir samfélagsáttmála Sameinuðu þjóðanna og fer að tíu viðmiðum þeirra um samfélagsábyrgð fyrirtækja.

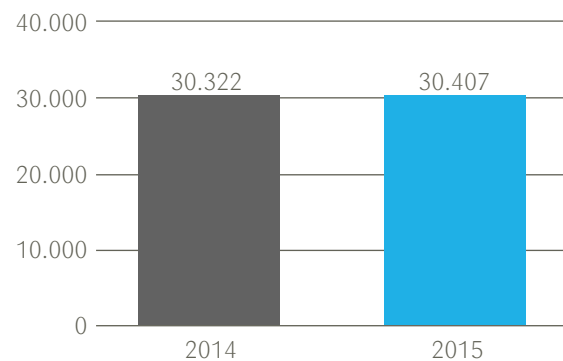
Síminn er enn að stíga sín fyrstu skref í upplýsingagjöf um sjálfbærni og gæti gert betur í að mæla vistspor sín ár frá ári. Þó má sjá vel viljann sem félagið hefur til þess að auka samfélagslegan ávinning af starfsemi sinni. Hún skýrir þá vegferð sem Síminn er í þegar kemur að samfélagsábyrgð. Hún gengur út út á að tengja kjarnann í starfsemi sinni við ábyrgð gagnvart fólki og umhverfi.

Lykiltölur úr starfsemi Símans (m. kr.)

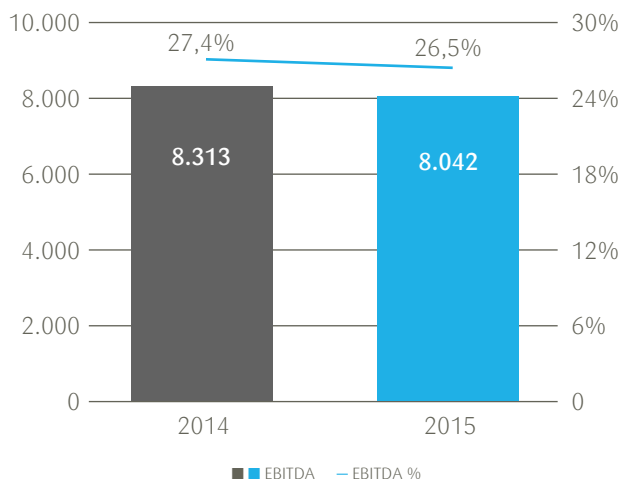
Hagnaður eftir skatta



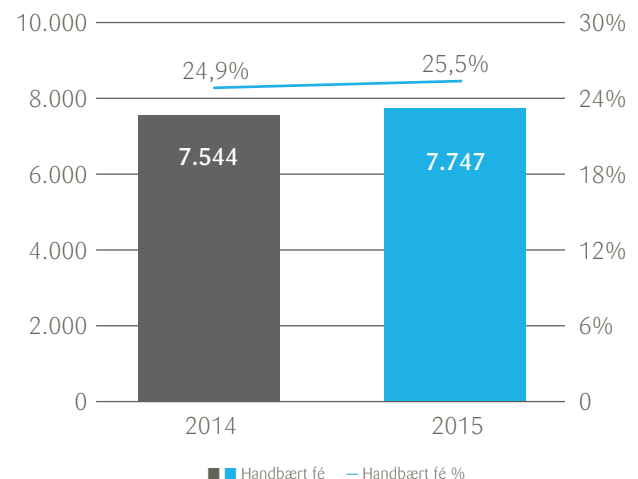
Rekstrartekjur



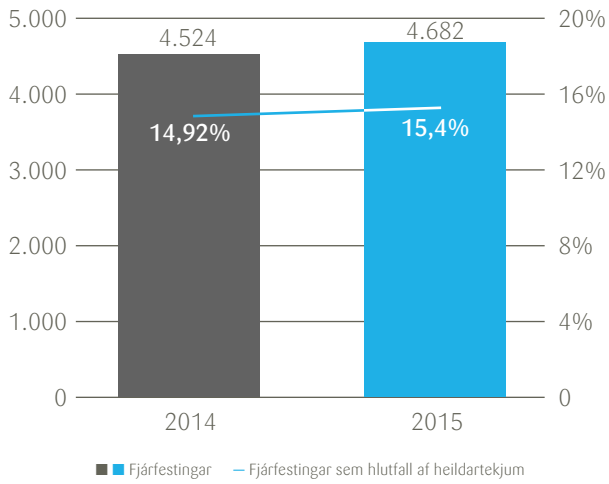
EBITDA



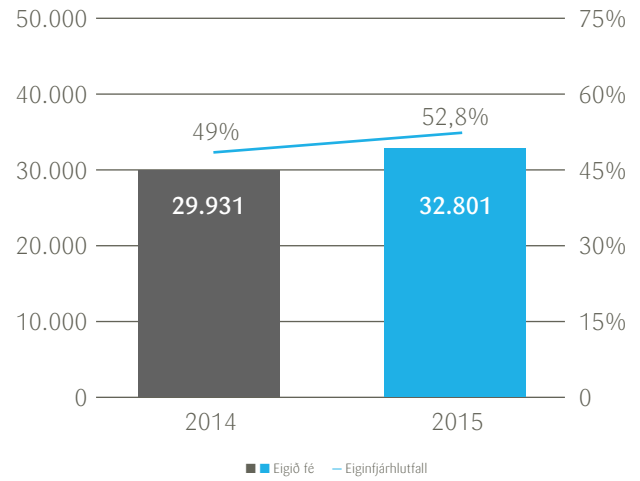
Handbært fé án vaxta



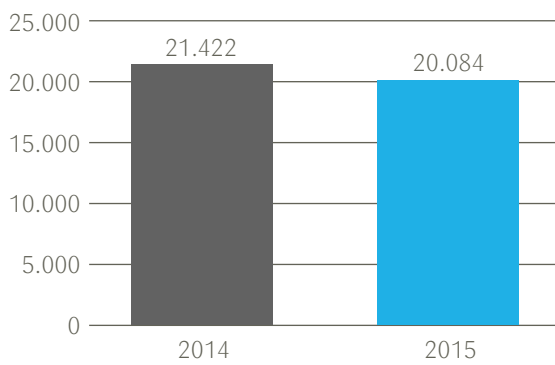
Fjárfestingar



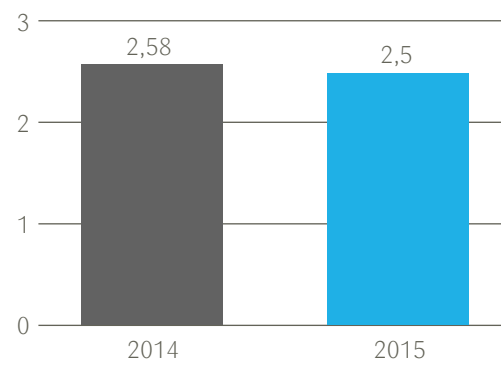
Eigið fé



Hreinar vaxtaberandi skuldir



Hreinar vaxtaberandi skuldir / EBITDA



Heimild: Ársskýrsla Símans 2015

.....

Efnisyfirlit

Ávarp forstjóra: „Síminn styður samfélagssáttmála Sameinuðu þjóðanna“	7
Um skýrsluna: Þriðja framvinduskýrslan til UN Global Compact	9
Starfsemi Símans: Leiðandi fjarskiptafélag á Íslandi	11
Eigendur Símans: Lífeyrissjóðir spila stórt hlutverk hjá Símanum	12
Samstarf um samfélagsábyrgð: Öflugir bakhjarlar	13
Síminn vinnur með Festu	13
Síminn í UN Global Compact	13
Jafnréttissáttmáli UN Women	13
Vönduð vinnubrögð fyrir hagsmunaaðila	14
Samfélagsábyrgð í verki: Megináhersla Símans óbreytt	16
Örugg og fagleg þjónusta	16
Mannauður	21
Umhverfisvernd	25
Samfélagsþátttaka	28
Lokaorð: Samfélagsábyrgð samofin Símanum	31



Ávarp forstjóra

Síminn styður samfélagssáttmála Sameinuðu þjóðanna

Fjarskipti eru undirstaða nútímasamfélaga. Fjarskipti spara tíma, fé og einfalda viðskipti þvert yfir lönd og heimsálfur. Fjarskipti, sem eru kjarnastarfsemi Símans, auka sjálfbærni samfélaga.

Það er á ábyrgð Símans og samstarfsaðila hans að samskipti skili sér hratt og örugglega á leiðarenda. Kjarnastarfsemi Símans er þannig samofin samfélagsábyrgð Símans, öflug fjarskipti leiða til framfara og betri lífsgæða.

Á Íslandi eru fjarskiptainnviðir á heimsmælikvarða. Nær allir geta komist í háhraða gagnasamband þar sem þeir búa, hvort sem er um farnet eða fastanet. Í stóru en fámennu landi eins og Íslandi þarf að verja miklu fé til að koma upp slíkum innviðum. Á árinu 2015 fjárfesti Síminn sem samstæða fyrir tæplega 4,7 milljarða króna í kerfum sínum eða fyrir ríflega 15% af tekjum. Sami fjárfestingametnaður ríkti árin þar á undan og sama mun eiga við nú í mörg ár í viðbót. Samtals ver samstæðan því tugum milljarða á nokkrum árum til að bæta innviði landsins.

Við hjá Símanum erum hins vegar meðvituð um að tækifærin sem gefast með fjarskiptum eru ekki án skuggahliða. Öflug verkfæri má misnota og fjarskiptakerfi eru þar engin undantekning. Síminn vinnur að því að hjálpa foreldrum að kenna börnum sínum góðar netvenjur og verja gegn óæskilegu efni á netinu. Auk þess er Síminn öryggisvottaður vinnustaður þar sem skýru verklagi er fylgt til að vernda fólk, eignir og upplýsingar. Síminn hefur staðið að herferðum gegn símnotkun undir stýri með Samgöngustofu. Þá hefur Síminn í samstarfið við önnur fjarskiptafélög og íslenska réttihafa náð samkomulagi um framkvæmd og túlkun lögbanns, þar sem lokað er á síður sem gera út á ólöglega dreifingu á afþreyingarefni á netinu.

Við höfum sett okkur þau markmið að árið 2020 verði Síminn ekki aðeins framúrskarandi þjónustufyrirtæki í fjarskiptum, heldur einnig í upplýsingatækni og afþreyingu á Íslandi. Þáttaskil urðu á árinu 2015 þegar Síminn breytti áskriftarsjónvarpsstöð sinni í gagnvirka efnisveitu. Nú horfir fólk á heilu þátta-



Orri Hauksson, forstjóri Símans

raðir eftir eigin höfði. Við erum stolt af þeim tækifærum sem felast í vöruframboði Símans, stöndum vörð um íslenskt mál í textun og talsetningu, auk þess sem við tryggjum að ekki fari milli mála við hvaða aldurshópa tiltekið efni á erindi.

Síminn hefur verið aðili að samfélagssáttmála UN Global Compact frá árinu 2013. Okkur er mikið í mun að félagið sé sjálfbært og að rekstrinum sé stýrt af ábyrgð. Síminn vill að starfsemi hans skerði ekki framtíðartækifæri, heldur þvert á móti betrubæti það.

Starfsfólks Símans er þannig stolt af því að haga vinnu sinni í anda viðmiða Global Compact. Árangur með vönduðum vinnubrögðum eykur ávinninginn. Samfélagið, viðskiptavinir og Síminn deila þeirri uppskeru með sér.

Orri Hauksson,
forstjóri Símans

Um skýrsluna

Þriðja framvinduskýrslan til UN Global Compact

Skýrslan nú er sú þriðja þar sem samfélagsábyrgð Símans er tekin saman. Skýrslan er framvinduskýrsla til UN Global Compact, en Síminn ritaði undir samfélagssáttmálann vorið 2013.

Í skýrslunni er litið til Símans þegar kemur að öruggri og faglegri þjónustu, mannauði, samfélagsþátttöku og umhverfisvernd. Einnig er greint frá samstarfsfélögum Símans um samfélagsábyrgð og þeim viðburðum sem Síminn tók þátt í á árinu 2015.

Skýrslunni er þó fyrst og fremst ætlað það hlutverk að lofa áframhaldandi stuðningi við samfélagsábyrgð, lýsa aðgerðum þegar kemur að mannréttindum, mannauði, umhverfi og gegn spillingu. Stuðst er við mælingar þar sem við á.

Samskiptasvið Símans vinnur skýrsluna í samvinnu við starfsmenn fjarskiptafyrirtækisins, þá sérstaklega hjá Mannauði, á lögfræði- og markaðssviði.

Upplýsingar í skýrslunni vísa til ársins 2015 nema að annað sé tekið sérstaklega fram. Þær ná til Símans utan dótturfélaganna Sensa, Mílu, Radíómiðunar, Staka og Talenta. Rekstrartölur sem birtar eru ná þó til samstæðunnar í heild.

Ábendingar um efni skýrslunnar má senda á netfangið: gag@siminn.is



Starfsemin og stefnan

Leiðandi fjarskiptafélag á Íslandi

Síminn er leiðandi á innlendum fjarskiptamarkaði og hefur á að skipa allt frá grunnkerfum til gagnvirkar efnisveitu. Síminn var til að mynda fyrstur með frelsisþjónustu í farsíma, gagnvirkt sjónvarp (IPTV) og Tímaflakk. Síminn rekur afar öflugt IPTV kerfi á Íslandi og umfangsmesta gagnaflutningskerfið. Starfsemi Símans snertir meginþorra þjóðarinnar á hverjum degi.

Ríflega átta hundruð störfuðu hjá samstæðunni allri á árinu 2015. Hjá Símanum sjálfum voru starfsmenn 551. Forstjóri er Orri Hauksson. Markmiðið er að árið 2020 verði Síminn áfram framúrskarandi þjónustufyrirtæki í fjarskiptum, sem og í upplýsingatækni og afþreyingu.

Síminn er ekki einungis í samkeppni á smásölumarkaði á sviði fjarskipta heldur rekur einnig heildsölu sem skiptir við marga helstu keppinauta félagsins á smásölumarkaði.

- Síminn fylgir fjarskiptalögum. Fjarskiptalöggjöfin byggist á regluverki ESB um fjarskiptamál. Síminn hefur verið skilgreindur af Póst- og fjarskiptastofnun með umtalsverðan markaðsstyrk á nokkrum af þeim undirmörkuðum sem stofnunin hefur eftirlit með. Samkeppnisyfirvöld hafa sérstakar gætur á aðgerðum og starfsemi fyrirtækja sem skilgreind hafa verið í markaðsráðandi stöðu. Síminn keppir við samkeppnisaðila í verði, vöruúrvali, gæðum og þjónustu.
- Á árinu 2015 greiddi Síminn rétt tæplega 2,6 milljarða í skatta og opinber gjöld. Þar af leiddi starfsmannafjöldinn til þess að 1.898 milljarðar runnu til ríkissjóðs í formi tekjuskatts.

Eigendur Símans

Lífeyrissjóðir spila stórt hlutverk hjá Símanum

Tíu stærstu hluthafar í Símanum samkvæmt hlutaskrá félagsins þann 31. desember 2015:

	Nafnverð hlutafjár í m.kr.	Eignar hlutur
Lífeyrissjóður verslarmanna	1.377	14,27%
Gildi - lífeyrissjóður	789	8,18%
Lífeyrissjóður starfsm. ríkisins A-deild	735	7,62%
Arion banki hf.	644	6,68%
A.C.S safnreikningur I	557	5,77%
L1088 ehf.	483	5,00%
Stefnir - ÍS 15	377	3,91%
Söfnunarsjóður lífeyrisréttinda	329	3,41%
Lífeyrissj.starfsm.rík. B-deild	268	2,77%
Lífsverk lífeyrissjóður	262	2,72%
Tíu stærstu hluthafar samtals	5.821	60,32%
Aðrir hluthafar	3.829	39,68%
Hlutfé samtals	9.650	100,00%

Samstarf um samfélagsábyrgð: Öflugir bakhjarlar

Síminn vinnur með Festu

Síminn er eitt sex félaga sem stofnaði Festu, miðstöð um samfélagsábyrgð, sem sett var á laggirnar 2011. Síminn leiddi stofnun miðstöðvarinnar og fulltrúi Símans var fyrsti stjórnarformaður hennar.

Markmið með stofnun Festu var að finna bestu aðferðir fyrir fyrirtæki við innleiðingu á stefnu um samfélagsábyrgð, stuðla að vitundarvakningu um samfélagsábyrgð fyrirtækja og hvetja til rannsókna á viðfangsefninu í samstarfi við háskólasamfélagið.

Síminn og UN Global Compact

Síminn undirritaði UN Global Compact sáttmála Sameinuðu þjóðanna um samfélagsábyrgð í apríl 2013. Með undirrituninni skuldbindur Síminn sig til að virða tíu alþjóðleg viðmið um samfélagsábyrgð á sviði mannréttinda, vinnu- markaðar, umhverfis og baráttu gegn spillingu. Einnig skuldbindur Síminn sig til að skila inn framvinduskýrslu um aðgerðir og árangur til að efna hana. Þessi skýrsla Símans um samfélagsábyrgð er þriðja í röðinni.

Síminn ritaði undir Jafnréttissáttmála UN Women

Síminn vill vinna að jafnrétti kynjanna og undirritaði Jafnréttissáttmála UN Women og UN Global Compact í nóvember 2013. Í sáttmálanum eru sjö viðmið um aukið jafnrétti kynjanna og valdeflingu kvenna á vinnustöðum og í samfélaginu almennt.

Vönduð vinnubrögð fyrir hagsmunaaðila Símans

Síminn snertir stóran hluta landsmanna á hverjum degi. Helstu hagsmunaaðilar Símans eru viðskiptavinir, starfsmenn, hluthafar, stjórn, birgjar, neytendur, eftirlitsaðilar og fjölmiðlar.

Síminn fylgist með þróun ímyndar, gerir þjónustukannanir og mælir þjónustuvísitöluna auk þess að fylgjast með fréttáflutningi af fyrirtækinu. Frammistöðusamtöl, ánægja starfsmanna er mæld og sömuleiðis frammistaða stjórnenda.

Ábyrgur rekstur krefst fagmennsku og heiðarleika. Lögð er áhersla á að þannig sé komið fram við alla hagsmunaaðila. Fagmennska er einnig tryggð með framkvæmd áhættumats og reglulegum úttektum.

Siðareglur samsteypunnar gilda fyrir félagið og öll dótturfélög þess. Ábendingar um brot á þeim berast siðanefnd sem skipuð er þremur einstaklingum og gætir nefndin fyllsta trúnaðar um þær ábendingar sem henni berast. Ein ábending barst á árinu 2015 og var hún leidd til lykta.



Samfélagsábyrgð í verki: Megináhersla Símans óbreytt

Örugg og fagleg þjónusta

Samfélagslegt hlutverk Símans er að skapa fjölbreytt tækifæri fyrir fólk og fyrirtæki í gegnum fjarskipti, upplýsingatækni og afþreyingu. Með því móti tekur Síminn virkan þátt í að efla atvinnulíf og byggd í landinu.

Hvernig tryggjum við að markmið okkar náist?

- Síminn hefur sett sér skýrar siðareglur. Samskipti okkar eru fagleg og heiðarleg og við komum fram af virðingu við alla okkar hagsmunaaðila.
- Reglulega eru framkvæmd áhættumöt og úttektir ásamt því að mæla og fylgja eftir umbótaverkefnum og skilvirkni eftirlits. Eftirlit og mælingar taka m.a. til hefðbundins óværupósts, vefveiðar (phishing), DDOS árása (ofsarofsárása), tilrauna til innbrota, skannanir á vefsíðum Símans vegna PCI-DSS krafna, veikleikaskannanir og að framkvæma innrásartilraunir á kerfi og húsnæði.
- Síminn setti sér samkeppnisréttaráætlun hinn 8. september 2011. Henni er ætlað að auka öryggi eigenda, stjórnenda og starfsmanna á því að farið sé að samkeppnislögum, bæta áhættustýringu og lágmarka áhættu á skaða sem brot á samkeppnislögum valda fyrirtækinu. Einnig auka þekkingu starfsmanna á samkeppnislögum, tryggja virkt innra eftirlit, stuðla að innleiðingu á viðvarandi ferlum og tólum sem auðvelda stefnumótun, þekkingaröflun, hlítungu og eftirlit á sviði samkeppnisréttar. Hún á að bæta upplýsingagjöf til eftirlitsstofnana og skýra skil milli heildsölu- og smásölustarfsemi.
- Síminn hefur sett sér ítarlegar verklagsreglur um leynd, réttleika og til-tækileika og uppfyllir margvíslega staðla og reglur til að tryggja gagna-öryggi, samanber:
 - ISO 27001:2013 vottað stjórnkerfi upplýsingaöryggis Símans, sem gildir m.a. um hefðbundna fjarskiptaþjónustu eins og tal-síma og farsíma, ásamt internetþjónustu og sjónvarpsþjónustu og einnig viðskiptastýringu og innheimtu.
 - PCI-DSS kröfur vegna umsjónar á greiðslukortaupplýsingum.
 - Reglugerðir FME vegna innheimtustarfsemi.
 - Mifid – lög um rekjanleg samskipti vegna fjármálagjörninga.

Markmið ársins 2016

- Unnið eftir vottuðu stjórn-kerfi upplýsingaöryggis Símans fyrir helstu starfsemi fyrirtækisins

- Síminn innleiddi fyrstur íslensku fjarskiptafélaganna rafræna auðkenningu í farsíma. Rafræn farsímaskilríki eru ein öruggasta auðkenningin á vefnum og eru starfsmenn Símans stoltir af þeim árangri sem náðst hefur með rafræn skilríki.
- Öryggisráð félagsins ber ábyrgð á að starfrækja stjórnunarkerfi um upplýsingaöryggi Símans. Ráðið rýnir áætlanir um eftirlit, s.s. áhættumat og innri úttektir ásamt niðurstöðum að lágmarki einu sinni á ári. Markmiðið er að stýra áhættusækni, hámarka upplýsingaöryggi og tryggja eins og kostur er samfellu í rekstri kerfa. Síminn setur sér öryggisstefnu sem er endurskoðuð árlega og framkvæmdastjórn staðfestir og er undirrituð af forstjóra Símans.
- Síminn leggur áherslu á góða stjórnarhætti og taka þeir mið af reglum Viðskiptaráðs Íslands, Nasdaq OMX Iceland hf. og Samtökum atvinnulífsins, 5. útgáfa 2015. Leiðbeiningum er fylgt með þeirri undantekningu að stjórn félagsins hefur ekki talið ástæðu til þess að setja á laggirnar tilnefningarnefnd.
- Síminn styður við foreldra og forráðamenn svo þau geti varið börn sín og ungmenni gagnvart óæskilegu netáreiti. Netvarinn á netumferð spornar við því að börnin komist í óæskilegt efni. Netvarinn kostar ekkert aukalega og býðst öllum viðskiptavinum okkar með GSM áskrift, Frelsi og/eða Internetáskrift.
- Síminn heldur úti þjónustuvef fyrir viðskiptavinum sína svo þeir geti með einföldum hætti fylgst með notkun sinni, þjónustu og gert breytingar sem henta.

Hvernig gekk að uppfylla markmiðin á árinu 2015?

Síminn var útnefndur fyrirmyndarfyrirtæki í stjórnarháttum árið 2015 af Rannsóknarmiðstöð um góða stjórnarhætti sem gefur góða vitneskju um starfs hætti félagsins.

Á árinu 2015 var unnið að innleiðingu ISO 27001 vottunar um upplýsingaöryggi og var stefnt að staðfestingu vottunar á árinu. Hún fékkst á vormánuðum 2016. Stjórnunarkerfi Símans um upplýsingaöryggi nær til starfsmanna, innri starfsemi og þjónustu sem Síminn veitir frá höfuðstöðvum og hýsingarsölum. Stjórnunarkerfið gildir um öll upplýsinga- og fjarskiptakerfi sem eru í eigu Símans og nær yfir: afhendingu á tal- og farsímaþjónustu að meðtöldum gagnaflutningi, virðisaukandi þjónustu, internetþjónustu, sjónvarpsþjónustu, gagnaflutningsþjónustu, samtengingar, heildsölu og smásölu, þjónustuver, viðskiptastýringu, reikningagerð og innheimtu.

Síminn er í góðu samstarfi Cert-ÍS, netöryggissveit yfirvalda vegna afbrota á netinu. Varnir og verkferlar Símans stóðust álag vegna á þriðja tug atvika sem skráð eru vegna öryggismála á árinu 2015. Má þar nefna atvik þar sem reynt var að féfletta notendur með vefveiðum (e. phishing) og DDOS árásir. Neyðaráætlun Símans var ræst í maí 2015 þegar hótun um árás barst einum viðskiptavini um DDOS árás. Truflanir urðu á þjónustu í þeirri árás og einnig árásum sem gerðar voru í desember mánuði 2015. Síminn hefur varnir gegn slíkum árásum sem virka vel. Í þeim árásum sem gerðar voru á árinu 2015 voru agnúar sniðnir af þeim vörnum sem fyrir voru. Þær stóðust álagið og eru nú enn öflugri en áður.

Síminn bjó að því að geta boðið viðskiptavinum enn öflugra net Mílu þegar dótturfélagið hóf að uppfæra nethraða í 100 MB/s á fyrrihluta árs. Þá tilkynnti Míla um markmið sitt að ljósleiðaravæða 30 þúsund heimili fyrir árslok 2016.

Síminn efldi farsímakerfið sitt á árinu 2015 og náði 4G kerfið til 89% landsmanna í árslok. 3G kerfið náði til 99%. Síminn gerði nýjan fimm ára samstarfs-samning við Ericsson um frekari útbreiðslu og öflugra farsímanet Símans hér á landi. Samhliða uppsetningu 4G LTE snjallsenda verður farsímakerfið allt uppfært til að tryggja uppbyggingu netkerfis á heimsmælikvarða.

Þjónustuvísitala Símans gefur vísbendingu um ánægju viðskiptavina. Gallup mælir hana mánaðarlega og er úrtakið viðskiptavinir í samskiptum við fyrirtækið í undangengnum mánuði. Verslanir Símans hafa náð markmiðinu sem sett var fyrir árið 2020 og vinna aðrar deildir að því ná því einnig með því að auka enn á gæði þjónustunnar.

Síminn býr við sterka ímynd innan samfélagsins og stöðuga. Capacent mælir ímynd Símans mánaðarlega á árinu 2015. Ímyndarvísitalan var rétt lægri í árslok en upphafi árs. Hæst reis hún í byrjun september í aðdraganda útboðs Símans á hlutabréfamarkað.

Síminn breytti undirliggjandi kerfi fyrir Netvarann á árinu 2015. Þrátt fyrir að efnisflokkunum hafi fækkað um einn efldist hann þar sem hann nær nú til innlendra síðna. Netvarinn nær því yfir meiri umferð en áður.

Önnur sían lokar á síður sem innihalda barnaklám og njósnaforrit og vefi sem villa á sér heimildir og geta stolið persónuupplýsingum. Hinn lokar einnig fyrir klámfengið efni, upplýsingar um eiturylf, áhættuspil, hatur eða kynþáttafordóma, smekkleysu, ofbeldi eða ólöglegt efni. Nánar á: siminn.is/netvarinn.

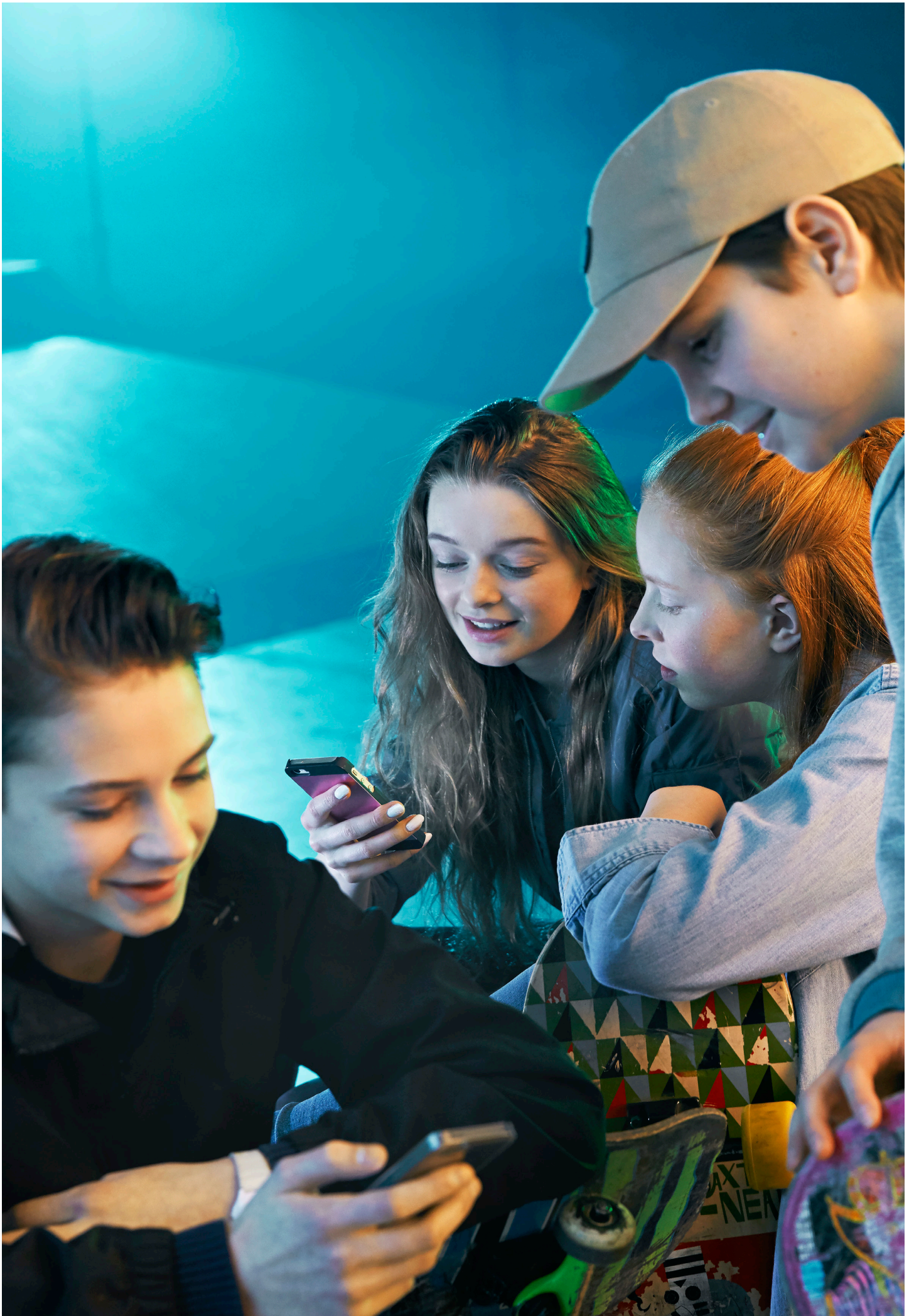
Síminn hvetur foreldra til að nota Netvarann en sem fyrr kjósa einungis um tíu af hverjum hundrað heimilum að nota hann. Einfalt er að setja hann á í gegnum þjónustuvef Símans eða með símtali í þjónustuver.

Síminn endurhannaði og prentaði út forvarnarbækling um rétta farsímanotkun í samstarfi við SAFT, sem er vakningarátak um örugga og jákvæða tölvu- og nýmiðlanotkun barna og unglinga á Íslandi. Þá styrkti hann útgáfu netheilræða á vegum SAFT.

Síminn kynnti foreldrastýringu fyrir Sjónvarp Símans. Með foreldrastýringunni geta foreldrar með einfaldari hætti verndað börnin fyrir sjónvarpsefni sem hentar ekki aldri þeirra. Þá kemur hún betur í veg fyrir að börnin kaupi myndefni að foreldrunum forspurðum. Þeir fullorðnu geta sett fjögurra stafa PIN númer á allar bannaðar bíómyndir, hvort sem er í VOD-i, Sjónvarpi Símans eða þær sóttar með Tímaflakki.

Síminn, íslenskir efnisrétthafar og önnur helstu fjarskiptafyrirtæki landsins náðu samkomulagi um framkvæmd og túlkun lögbanns á meintum hugverkastuldi á árinu 2015. Það einfaldar framkvæmd vegna lögbanns um leið og tryggt er að ákvörðun um lokun liggi hjá yfirvöldum.

Auk þjónustuversins heldur Síminn úti bæði þjónustuvef og appi. Það hefur margsannað sig. Má nefna að viðskiptavinir Símans skoðuðu notkun sína að jafnaði 300 þúsund sinnum á mánuði á árinu 2015.



Mannauður

Við viljum geta tekist á við krefjandi og skemmtileg verkefni hjá Símanum. Við viljum að gott viðmót, gleði og samstarfsvilji einkenni okkur. Við viljum jafnrétti í orði og á borði innan Símans. Við viljum geta vaxið og styrkst í starfi okkar hjá Símanum.

Stefna Símans er að starfsfólk sé stolt af því að vinna hjá fyrirtækinu. Það sé skapandi, áreiðanlegt og lipurt með afburðabekkingu og þjónustulund. Einnig að starfsfólk leiti stöðugt leiða til að bæta hag viðskiptavina og samstæðunnar og þar með sinn eigin.

Hvernig tryggjum við að markmið okkar náist?

- Eitt af meginmarkmiðum Mannauðs er að byggja upp árangursdrifna fyrirtækjamenningu þar sem starfsmenn geta verið stoltir af störfum sínum og af fyrirtækinu. Mannauður vinnur að því að stuðla að starfsánægju starfsmanna með því að skapa lífandi starfsumhverfi, með öflugri endurgjöf og krefjandi verkefnum. Árangurinn verður tekinn út með árlegum vinnustaðamælingum.
- Mannauður leggur áherslu á að ráða tæknimenntaðar konur til að jafna kynjahlutfallið á Tæknisviði Símans. Grannt er fylgst með þróuninni og haldið utan um tölfræðina. Við ráðningu er þess gætt að laun séu sambærileg milli kynja í sambærilegum störfum.
- Umfangsmikil þjálfun er fyrir nýja starfsmenn. Nýliðanámskeið tryggja að nýir starfsmenn komi upplýstir til leiks, þeir séu tilbúnir að veita framúrskarandi þjónustu frá fyrstu stundu. Eftir námskeiðin þekkja þeir stefnu félagsins, öryggismál, siðareglur, samkeppnismál.
- Samkeppnisréttaráætlun var innleidd 2011. Allir nýir starfsmenn Símans taka próf í samkeppnisrétti og fyrirtækið allt reglulega.
- Tryggt er að starfsmenn Símans hafi tækifæri til starfsþróunar og starfsmönnum fyrst gefið tækifæri til að sækja um störf sem gefast innan félagsins.
- Árlega fara fram frammistöðusamtöl til að veita endurgjöf og stuðla að auknum árangri starfsmanna og þar með fyrirtækisins.

Markmið í fókus 2016

- Að vinna að uppfærslu jafnréttisáætlana fyrir fyrirtækið
- Breyta umgjörð frammi-stöðusamtala til að ná meiri árangri
- Gera Símann sannarlega að reyklusum vinnustað
- Áherslubreytingar í mötuneyti til að efla góða heilsu

- Ár hvert er boðið upp á fjölda námskeiða til að efla starfsmenn í starfi. Markvisst eru kynningar og fræðsla til starfsmanna.
- Starfsmönnum og stjórnendum býðst ráðgjöf og stuðningur við og fjölþættir starfsþróunarmöguleikar.
- Árlega eru gerðar mælingar á starfsánægju og stjórnendamat. Þá fer vinnustaðagreining árlega fram hjá Símanum. Hún er mikilvægt umbótatæki sem gefur góðar vísendingar um líðan starfsmanna, andann í fyrirtækinu og traust til stjórnenda þess.
- Samgöngu-, íþrótt-, heilbrigðis- og námsstyrkir eru veittir til að efla starfsmenn í störfum sínum.
- Viðburðir eru reglulega til að efla andann.

Hvernig tókst að uppfylla markmiðin á árinu 2015?

Starfsmenn voru ráðnir í 68% starfa sem gáfust innan Símans á árinu 2015 sem rímar við markmið Mannauðs um framþróun í starfi.

Alls störfuðu 551 hjá Símanum sjálfum, 36% konur en 64% karlar, á árinu 2015 og hefur kynjahlutföllin jafnast töluvert frá því árinu á undan, þegar einungis 26% starfsmanna voru konur. Breytingin helgast fyrst og fremst að sameiningu Skipta og Símans sem tók gildi í upphafi árs.

Mannauðsteymi Símans studdist ekki við mælanleg markmið við að jafna stöðu kynjanna á árinu 2015 og hafði sett sér það markmið að setja þau fyrir árið 2015. Stefnt er að úrbótum. Hins vegar er alltaf horft til þess að jafna stöðu kynjanna.

Vinnustaðagreining 2015 sýndi að rétt eins og 2014 telja starfsmenn væntingarnar til sín skýrar. Það ver fyrirtækið þegar því er hallmælt. Starfsandinn er til fyrirmyndar og það telur sig fá endurgjöf á störf sín, hrós og viðurkenningu. Aðbúnaðurinn er góður, þeir upplifa umhyggju og vináttan er rík innan fyrirtækisins. Allar þessar einkunnir eru á hæsta styrkleikabili.

Vinnustaðgreiningin sýndi að fólk mat starfsöryggi sitt ekki mikið á árinu 2015 og er sú mæling á aðgerðarbili. Það kemur niður á tryggð við fyrirtækið.

Stolt starfsmanna hefur hefur ekki mælst hærra frá árinu 2009 en á árinu 2015 og er á hæsta styrkleikabili.

61% fóru frammistöðusamtöl á árinu 2015. Stjórnendur telja að hægt sé að ná meira út úr slíku samtölum í breyttu formi og verða þau því endurskoðuð.

Stutt var við bakið á stjórnendum fyrirtækisins og þeim sem kusu boðið í markþjálfun. Á árinu 2015 nýttu sér tæplega 40 starfmenn og stjórnendur markþjálfun.

Haldin voru 30 námskeið og nýliðakynningar á árinu 2015, bæði almenn og sérhæfð, og voru þau vel sótt af starfsmönnum.



Umhverfisvernd

Við hugum að umhverfinu í innkaupum, orku- og efnisnotkun sem og sorpvinnslu. Við ýtum undir umhverfisvæn vinnubrögð starfsfólks. Við hvetjum viðskiptavinum til endurvinnslu á fjarskiptabúnaði. Við bjóðum fólki þjónustu sem getur sparað því ferðir og pappírnotkun og þannig dregið úr mengun og sorpi.

Hvernig tryggjum við að markmið okkar náist?

- Síminn flokkar sorp. Hann flokkar pappa og eldhúsúrgang frá öðru sorpi. Þá fara málmar, úr sér genginn tölvubúnaður og rafhlöður til endurvinnslufyrirtækisins Hringrásar. Þangað fara einnig öll spilliefni, sem þó er sáralítið um í starfsemi Símans.
- Pappír og handþurrkur félagsins eru endurunnar og er Síminn með grænar tunnur undir pappír. Flöskur og gler fara einnig í endurvinnslu.
- Samgöngustyrkir eru í boði fyrir starfsfólk sem kys að koma án gangandi, hjólandi eða með strætó að minnsta kosti þrisvar sinnum í viku. Samgöngustyrkur er veittur með það að markmiði að hvetja starfsfólk til umhverfisvænni samgöngumáta.
- Síminn selur kaffið á kaffihúsi sínu Kaffigarðinum dýrar til þeirra sem kjósa pappamál undir drykk sinn. Þá selur hann margnota drykkjarílát á vægu verði til starfsmanna, til að sporna við notkun pappamála við kaffidrykkju.
- Verslanir Símans safna saman gömlum notuðum símtækjum sem þangað berast og hefur einkum verið í samstarfi við Græna framtíð, sem til annast flutning á tækjunum til vottaðra endurnýtingarfyrirtækja erlendis.
- Síminn setur sem skilyrði að stærstu birgjar séu með umhverfisstefnu. Síminn fer einnig fram á að ræstingafélag samstæðunnar noti vottaðar og umhverfisvænar hreinlætisvörur.
- Síminn ritaði seint á árinu 2015 undir yfirlýsingu ásamt 103 öðrum fyrirtækjum um að draga úr losun gróðurhúsalofttegunda, minnka myndun úrgangs og mæla árangurinn til verndar umhverfinu.

Markmið í fókus 2016

- Viðhalda stefnu Símans í umhverfismálum
- Draga úr losun gróðurhúsalofttegunda, minnka myndun úrgangs og mæla árangurinn

Hvernig tókst að uppfylla markmiðin á árinu 2015?

Á árinu 2015 fengu 166 samgöngustyrk sem eru um 7% fleiri en árinu á undan. Alls nýttu 155 starfsmenn Símans sér styrk á árinu 2014, auk sautján starfsmanna Skipta, gamla móðurfélagsins, en 61 starfsmaður Símans hafða undirritað samgöngusamning í árslok 2013.

Síminn tekur við gömlum símtækjum en magnið er þó ekki mikið. Síminn reyndi samstarf við erlent félag um að taka notuð símtæki upp í kaup á nýjum, en samstarfið gekk ekki sem skyldi.

Þá er vert að nefna að Síminn var með eigið verkstæðir fyrir bifreiðar sínar sem lokað var á árinu 2015. Síminn notar nú nær eingöngu bílaleigubíla sem minnkar mjög spilliefnanotkun innan félagsins.



Samfélagsþátttaka

Við tökum þátt í samfélagsverkefnum með það að markmiði að skapa tækifæri. Við höfum það að leiðarljósi að þátttaka í samfélagsverkefnum byggji á þeirri þekkingu og þjónustu sem er til staðar innan Símans. Við gerum starfsfólki okkar kleift að láta gott af sér leiða.

Hvernig tryggjum við að markmið okkar náist?

- Síminn tekur virkan þátt í samfélaginu og felst hluti af þátttökunni í framlögum til margvíslegra málefna. Við val á samfélagsverkefnum er þjónusta Símans nýtt. Fjarskiptastyrkir eru veittir til líknar- og góðgerðarmála og samstarfsverkefna sem flokkast til a) góðgerðar og árveknimála, b) menningar- og íþróttamála og c) þekkingarmiðlunar og nýsköpunar.
- Við kjósum að vinna að verkefnum sem tengjast kjarnastarfseminni. Styrkir eru fyrst og fremst veittir í formi þjónustu og þekkingarmiðlunar í fjarskiptum og upplýsingatækni. Stefna Símans er að leggja áherslu á að styrkja íslensk líknar- og góðgerðarfélög með þessum hætti og hefur áætlun þar að lútandi verið samþykkt. Síminn styrkir einnig ýmsa list- og íþróttaviðburði og starfsmenn sem vilja sinna slíkum verkum.
- Síminn hefur í gegnum árin haldið snjallsímanámskeið til að styrkja og efla þekkingu viðskiptavina á tækninni.

Hvernig gekk að uppfylla markmiðin á árinu 2015?

Alls sóttu 320 snjallsímanámskeið á árinu 2015. Námskeiðin voru 34. Um 100 mættu á iPhone námskeið en 220 á android. Árið var það þriðja þar sem kennt er á snjalltækin. Nú hafa nærri 1.150 manns sótt snjallsímanámskeiðin, sem sérfræðingar Símans settu saman og hafa sniðið að þörfum viðskiptavina.

Síminn stóð að baki alþjóðamótsins Reykjavík International Games, RIG. Mótið er orðinn fastur liður í janúarmánuði og sem fyrr var Síminn einn af samstarfsaðilum leikanna. Keppt er í fjölda greina, skíðum, badminton, keilu, hjólreiðum, dansi karate og fleiri greinum

Markmið ársins 2016

- Setja markvissari stefnu um þátttöku í einstökum samfélagsverkefnum
- Vinna að uppsetningu senda á óarðbærum svæðum til að auka öryggi

Síminn styrkti gjörning Curvers Thoroddsen, Frímanns Kjerúlf, eðlisfræðings og myndlistarmanns, og Kristjáns Leóssonar, doktors í rafmagnsverkfræði. Þeir þjöppuðu saman mánaðarlöngum sveiflum og titringi ljósleiðara niður í 40 mínútna tónverk. Tónverkið var flutt í Norræna húsinu á Vetrarhátíð 5. til 8. febrúar.

Síminn styrkir Forritara framtíðarinnar í samstarfi við fleiri fyrirtæki og er markmiðið að byggja upp tækniþekkingu hér á landi.

Síminn studdi fjölda félagasamtaka og góðgerðarsamtaka um fjarskiptaþjónustu, þar á meðal Rauða krossinn með auglýsingabirtingum og fjarskiptaþjónustu.

Síminn styrkti Snorraverkefnið þar sem ungu fólki af íslenskum ættum frá Norður-Ameríku var gefið tækifæri til að kynna rötum sínum á Íslandi í sex vikna sumarverkefni.

Síminn styrkti sjónvarpsþáttaröð Saga Film Toppstöðina. Þættirnir voru sýndir á RÚV og fengu frumkvöðlar tækifæri til að koma hugmyndum sínum á framfæri. Fylgst var með frumkvöðlum þróa hugmyndir sínar, útfæra og koma á framfæri.

Síminn styrkti að vanda Síamótið, sem er stúlnaknattspyrnumót í umsjón Breiðabliks. Um 2.000 stúlkur kepptu í nærri 300 liðum. Síminn er stoltur styrktaraðili að þessu langstærsta og elsta knattspyrnumóti fyrir stúlkur, sem elur af sér framtíðarknattspyrnukonur.

Síminn styrkir Samgöngusafnið í Skógum og veitir því styrk til að viðhalda og efla yfirlitssýningu um fjarskipti.

Síminn hóf sjónvarpsútsendingar af tónleikum Sinfóníuhljómsveitar Íslands á árinu 2015. Í fyrstu var um tilraunaútsendingar að ræða en í kjölfarið var þetta samfélagsverkefni að viðburðum í Sjónvarpi Símans. Valdir tónleikar á starfsárinu voru sendir beint út.

Eins og undanfarin ár bauð Síminn viðskiptavinum sínum að hringja fyrir 0 kr. á jóladag út fyrir landsteinana úr heimasímanum, hvort heldur sem var í far-símanúmer eða heimasímanúmer.



Lokaorð: Samfélagsábyrgð samofin Símanum

Samfélagsábyrgð hefur verið rík innan Símans og segja má að félagið, sem er 110 ára á árinu 2016, sé stofnað til að bæta innviði samfélagsins. Ákveðið var að efla samfélagsábyrg Símans á árinu 2012 og gera sýnilega í stefnu Símans. Ráðinn var sérfræðingur til þess að setja formlega samfélagsstefnu og innleiða í starfsemina. Markmiðið var að vera í fremstu röð þegar kemur að samfélagsábyrgð. Stefnan var samþykkt seint á árinu 2013 og innleiðing hennar sett í kjölfarið í hendur mannauðs- og samskiptadeildar Símans.

Síminn státar stoltur af því að meðal þeirra sjö fyrirtækja sem stofnuðu Festu, miðstöð um samfélagsábyrgð, og var fyrst fjarskiptafélaga hér á landi til að gangast undir sáttmála Sameinuðu þjóðanna, UN Global Compact, um samfélagsábyrgð.

Afar mikilvægt er fyrir fyrirtæki eins og Símann að stíga skrefin í starfsemi sinni af festu. Hann býr við þétt regluverk og þurfti, í kjölfar þess að stíga úr einokun inn á samkeppnismarkað, að skerpa á verkferlum. Setja samkeppnisréttaráætlanir og stíga inn í umhverfið af þekkingu.

Síminn hefur komið málum þannig fyrir að hann hagar störfum sínum á markaði af ábyrgð. Með fræðslu gerir hann starfsfólki sínu auðveldara fyrir að breyta rétt. Honum er umhugað um að bjóða framúrskarandi þjónustu og keppir við samkeppnisaðila í verði, vöruúrvali, gæðum og þjónustu.

Síminn setti sér markmið af metnaði fyrir árið 2015. Mörg þeirra náðust. Önnur drógust, en eru á stefnuskránni. Þau væru það óháð skýrslunni.

Fyrirtækið hefur síðustu misseri farið í gegnum miklar breytingar. Starfsmönnum fækkað, einnig dótturfélögum. Gríðarmiklum tíma hefur verið varið í að léttu verkferla, einfalda starfsemina og uppræta sóun. Gagnsæi veitir gott aðhald, en skýrslugjöf sem þessi skapar ákveðinn tvíverknað, þar sem margt birtist einnig í árskýrslu félagsins. Félagið lýtur þegar ströngum reglum sem Síminn virðir af heilindum. Þegar rekstur fyrirtækis er endurskoðaður frá grunni er ávinningur hvers handtaks metið, hvað það gefur viðskiptavinum og þar með félaginu. Síminn hefur ákveðið að hætta árlegum skýrsluskrifum til UN Global Compact og rita í staðinn um sjálfbærni félagsins í ársskýrslu sinni.

Síminn vinnur áfram að bættu samfélagi með því að samtvinna samfélags- og umhverfismál starfsemi sinni með þeim hætti sem hér hefur verið tíundað. Síminn fylgir tíu viðmiðum Sameinuðu þjóðanna, framfylgir ábyrgum viðskiptaháttum og sjálfbærni félagsins.

