

IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI



2023.

SADRŽAJ

01 RIJEČ PREDSJEDNIKA UPRAVE	4
02 O NAMA	8
Profil HT Grupe	9
Članstvo u udruženjima	13
Struktura upravljačkih tijela	14
03 KONTEKST ODRŽIVOSTI U 2023. GODINI	18
Gospodarske prilike u Hrvatskoj	19
HT Grupa u Hrvatskoj u 2023. godini	22
Nagrade i postignuća	24
Određivanje materijalnih tema	28
Doprinos ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda	37
04 STRATEGIJA ODRŽIVOSTI	40
Ciljevi Strategije održivosti	41
05 KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	48
Upravljanje održivošću	49
Izveštavanje o održivosti	52
Upravljanje rizicima	54
Etične poslovne prakse i usklađenost	60
Suradnja s dobavljačima	64
06 DIGITALNA INFRASTRUKTURA ZA BOLJU BUDUĆNOST	68
Širenje mreže, održavanje i upravljanje infrastrukturom	69
07 NAJBOLJE KORISNIČKO ISKUSTVO	78
Kvaliteta usluge te odnosa, suradnje i zadovoljstva korisnika	79
Održiva digitalna rješenja	84
ICT rješenja za niskouglično gospodarstvo	84
Digitalna poslovna rješenja s društvenim i gospodarskim učincima	86
Zaštita podataka, kibernetička i informacijska sigurnost	91
Privatnost podataka	97
08 NA PUTU PREMA ZELENIMOJ BUDUĆNOSTI	100
Ograničavanje utjecaja klimatskih promjena	101
Cirkularnost kao načelo resursne učinkovitosti	114
Izveštaj o EU taksonomiji	122
09 DIGITALNO DRUŠTVO JEDNAKIH PRILIKA	132
Digitalna uključenost i pismenost	133
10 NAJBOLJI TIM U INDUSTRIJI	142
Kultura raznolikosti i nediskriminacije	145
Zdravlje, sigurnost i dobrobit zaposlenika	157
Privlačenje talenata, zadržavanje i razvoj zaposlenika	165
GRI POKAZATELJI	172



01. RIJEČ PREDSDJEDNIKA UPRAVE

Riječ predsjednika Uprave

Održivo poslovanje nije samo dobar način poslovanja, ono je jedini način poslovanja, jer aktivnosti koje poduzimamo danas imaju ogroman utjecaj, ne na neku daleku budućnost, već i na svijet u kojem ćemo se sutra probuditi.

Za nas u Hrvatskom Telekomu, održivost je sastavni dio naše poslovne strategije, donošenja odluka, korporativne kulture i upravljanja, u suštini svih aspekata našeg dnevnog poslovanja te ambicioznih ciljeva koje smo si postavili. Naš pristup održivosti odražava našu želju i odgovornost za poduzimanje odlučnih koraka i primjenu ESG kriterija unutar naše industrije, ali također i u širem gospodarskom i društvenom okruženju. Ova predanost jasno je došla do izražaja tijekom 2023. godine, u kojoj smo, nastavljajući dobre prakse i postignuća iz prethodnih godina, nastojali dati još veći doprinos, s jasnim fokusom da pozitivno utječemo na društvo i okoliš. Naša su ulaganja od 361,4 milijuna eura ovdje igrala važnu ulogu te su predstavljala najveću godišnju razinu ulaganja u povijesti Hrvatskog Telekoma. Ova ulaganja, najveća u telekomunikacijskoj industriji, od iznimne su važnosti za digitalni razvoj zemlje i naglašavaju našu posvećenost stvaranju i daljnjem razvoju ključne platforme za digitalizaciju Hrvatske. Posebno znajući kako su nacionalna konkurentnost, gospodarski rast, poslovni uspjeh i društveni razvoj danas izravno povezani sa stupnjem digitalizacije, pri čemu je digitalizacija motor rasta temeljenog na načelima održivosti. Bez digitalizacije, nijedna država, gospodarstvo ili društvo nisu konkurentni. A, ako nešto nije konkurentno, tada nije ni održivo. Hrvatski Telekom, gradeći diljem Hrvatske najbolju i najveću ICT infrastrukturu, moderne gigabitne mobilne i optičke mreže na kojima se temelji sav razvoj i gospodarski rast, igra ključnu ulogu pri uspostavi takvih temelja.

Daljnje nadograđivanje ovih temelja omogućuje nam napredak na planu očuvanja okoliša kroz aktivnosti usmjerene na ublažavanje i prilagodbu klimatskim promjenama te odgovornije i učinkovitije upravljanje resursima. Kao rezultat toga, postigli smo smanjenje potrošnje energije od tri posto i smanjenje CO₂ emisija od četiri posto na godišnjoj razini. Zaključili

smo prvi virtualni korporativni Ugovor o opskrbi električnom energijom iz obnovljivih izvora u Hrvatskoj koji predstavlja značajnu prekretnicu u energetske tranziciji naše kompanije prema obnovljivim izvorima energije. Također, pokrenuli smo „Poziv koji ne propuštaš“, sveobuhvatnu platformu za zaštitu okoliša te smo imali rekordnu godinu u pogledu prikupljenih i ekološki zbrinutih starih elektroničkih uređaja, čime smo sustavno pristupili rješavanju pitanja e-otpada koji je najbrže rastuća kategorija otpada u Europskoj uniji. Nadalje, započeli smo postupno gašenje naše 3G mreže, ubrzavajući prijelaz na energetske učinkovitije 4G i 5G tehnologije. Povrh toga, naša rješenja za pametne gradove prepoznata su kao neka od najboljih na razini Deutsche Telekom Europe.

Naši društveno odgovorni programi usmjereni su na digitalnu uključivost, a našim inicijativama i ulaganjima u obrazovanje izravno pridonosimo digitalnoj pismenosti djece, mladih i starijih osoba, osiguravajući da svi mogu uživati u prednostima i mogućnostima koje nudi digitalni svijet te sigurno navigirati njime. Naš cilj je jasan – želimo svima omogućiti jednake mogućnosti kako bi bili dio digitalnog društva, čime smanjujemo digitalni jaz i nejednakost.

Nedavno smo, nakon opsežnog i detaljnog istraživanja, ponovno prepoznati po primjeni najviših standarda etičnosti, usklađenosti i korporativnog upravljanja u svim područjima poslovanja. Ethisphere, globalni lider u definiranju i promicanju standarda etičkih poslovnih praksi, prepoznao nas je kao jednu od najetičnijih kompanija na svijetu. Hrvatski Telekom je pritom jedina hrvatska kompanija koja je dobila takvo priznanje i jedan od samo tri telekoma globalno koji su uvršteni na ovogodišnju listu. Naša posvećenost održivom razvoju, naše ESG inicijative i kontinuirani napredak u svim područjima ponovno su prepoznati i osvajanjem Hrvatskog indeksa održivosti, nacionalne nagrade za održivost i to treću godinu zaredom. Takvo priznanje nas čini ponosnima, ali ga također vidimo i kao odgovornost i obvezu da nastavimo promicati agendu održivosti, da se još više angažiramo i nastavimo si postavljati još više ciljeve, ne prihvaćajući ograničenja onoga što je moguće učiniti, već ih nadilazeći.

Održivost znači dobro i stabilno poslovati, imati stabilne financije, graditi najbolju infrastrukturu i mrežu, prihvaćati nove prilike kao što je primjena umjetne inteligencije, pružati izvrsno korisničko iskustvo, biti sjajno radno mjesto koje njeguje i razvija potencijal zaposlenika te biti u potpunosti predani društvenoj odgovornosti.

U 2023. godini ispunili smo sve ove ciljeve, ali nećemo stati na tome. Za nas, održivi razvoj nije nešto što se radi; to je nešto što se živi, svaki dan nastojeći postati još bolji i poticati pozitivne promjene. To je naš plan, naša ambicija i ono što će nas voditi u 2024. godini.

Konstantinos Nempis

predsjednik Uprave
Hrvatskog Telekoma d.d.



02. O NAMA

Profil HT Grupe

Izveštaj o održivosti HT Grupe za 2023. godinu uključuje Hrvatski Telekom d.d. i o njemu ovisna društva Iskon Internet d.d., Combis d.o.o. i Crnogorski Telekom A.D. i odnosi se na poslovne aktivnosti na tržištima Republike Hrvatske i Crne Gore.

HT Grupa je vodeći davatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj koji pruža usluge fiksne i mobilne telefonije, veleprodajne, internetske i podatkovne usluge, a u Crnoj Gori pruža kompletan spektar fiksnih i mobilnih telekomunikacijskih servisa (govorne usluge, internet, TV, integrirane usluge, iznajmljeni vodovi, podatkovne mreže, ICT i cloud rješenja).

Temelj poslovanja HT Grupe je uvjerenje da se komercijalni, društveni i okolišni aspekti moraju međusobno nadopunjavati. Zbog toga u svojem poslovanju vodimo računa o utjecajima duž lanca vrijednosti. Kao dio Deutsche Telekom Grupe dio smo globalnih lanaca vrijednosti koji na razini Grupe uključuju suradnju s više od 20 000 dobavljača i pružatelja usluga u više od 150 država svijeta.

Izravna suradnja HT Grupe s domaćim i međunarodnim dobavljačima u Republici Hrvatskoj uključuje nabavu sljedećih ključnih proizvoda i usluga: telekomunikacijsko-infrastrukturne opreme i usluga, IT usluga, integracije ICT usluga, isporuke, implementacije i održavanja servisnih platformi, mobilnih uređaja, medijskih sadržaja, poštanskih usluga, energenata, električne energije i održavanja objekata. Preko agencija s kojima imamo ugovorni odnos redovito angažiramo agencijske radnike. Najznačajnije skupine proizvoda i usluga koje nabavlja Crnogorski Telekom u Crnoj Gori su: infrastrukturna oprema i usluge, građevinski radovi, IT usluge, implementacija i održavanja servisnih platformi, korisnički uređaji, poštanske usluge i marketinške agencije te zapošljava agencijske radnike.

Lanac vrijednosti HT Grupe



Korporativni profil¹

Hrvatski Telekom d.d. (HT) je dioničko društvo čiji je većinski vlasnik Deutsche Telekom Europe B.V. s 53,5 posto vlasničkog udjela. Deutsche Telekom Europe B.V. je društvo u stopostotnom vlasništvu Deutsche Telekom Europe Holding B.V. čiji je stopostotni vlasnik Deutsche Telekom Europe Holding GmbH. Deutsche Telekom AG je stopostotni vlasnik Deutsche Telekom Europe Holding GmbH što ga čini krajnjim matičnim društvom HT-a. Konsolidirani financijski izvještaji uključuju društva Iskon Internet d.d., Combis d.o.o., Crnogorski Telekom A.D. i HT Holding d.o.o.

Fond hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata posjeduje 7,0 posto dionica, a Centar za restrukturiranje i prodaju – CERP, pravni sljednik Agencije za upravljanje državnom imovinom, 2,7 posto dionica. Preostalih 36,8 posto dionica je u vlasništvu građana Republike Hrvatske te ostalih domaćih i stranih institucionalnih ulagatelja.

Među privatnim i institucionalnim ulagateljima kao ulagatelj s najvećim vlasničkim udjelom nalaze se Raiffeisen mirovinski fondovi koji u vlasništvu drže 11,2 posto dionica.

HT Grupa posjeduje vlasnički udjel od 39,1 posto u ulaganju u zajednički pothvat HT d.d. Mostar čije je sjedište u Federaciji Bosne i Hercegovine.

¹ Podaci na dan 2.1.2024. godine, usklađeno s Godišnjim izvješćem Uprave o stanju i poslovanju društva i HT Grupe za poslovnu godinu 2023.

Članice HT Grupe

Članice HT Grupe u Hrvatskoj

Hrvatski Telekom d.d.

HT je vodeća telekomunikacijska kompanija u Hrvatskoj koja pruža usluge fiksne i mobilne telefonije, veleprodajne, internetske i podatkovne usluge. Osnovna djelatnost HT-a je pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga te projektiranje i izgradnja elektroničkih komunikacijskih mreža na području Republike Hrvatske. Uz usluge fiksne telefonije, HT pruža internetske, IPTV i ICT usluge, usluge prijenosa podataka (najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS, ATM) te usluge pokretnih telefonskih mreža GSM, UMTS i LTE. Sjedište kompanije je na adresi Radnička cesta 21 u Zagrebu.

Iskon Internet d.d.

Iskon je telekomunikacijska kompanija koja privatnim i poslovnim korisnicima pruža usluge temeljene na širokopojasnom (*broadband*) pristupu internetu. Osim internetskih, omogućava usluge telefonije i digitalne televizije (IPTV) te praćenje TV sadržaja putem mobilnih uređaja. Kompanija je od 2006. godine posluje kao samostalno trgovačko društvo te kao članica HT Grupe i u potpunom je vlasništvu Hrvatskog Telekom, u koji je integriran 1. siječnja 2024. godine.

Combis d.o.o.

Combis, regionalni sistem integrator, od 2010. godine je član HT Grupe i u potpunom vlasništvu HT-a. Kompanija je usmjerena na razvoj aplikativnih, komunikacijskih, sigurnosnih i sistemskih rješenja te pružanje usluga razvoja i integracije informacijsko-komunikacijskih tehnologija (ICT), upravljanje ICT infrastrukturom i podršku. Integracijom naprednih tehnologija isporučuje cjelovita poslovna rješenja po principu „ključ u ruke“, prilagođena specifičnim zahtjevima korisnika. Kao regionalni lider na tržištu Combis obuhvaća isporuku kompleksnih rješenja u područjima *managed services*, kibernetičke sigurnosti, *cloud* usluga, digitalizacije poslovanja i *Smart City* rješenja. Pruža proaktivno praćenje, održavanje i optimizaciju

IT infrastrukture, implementaciju naprednih mjera kibernetičke sigurnosti te migraciju i upravljanje *cloud* okruženjima. Digitalizacija poslovnih procesa uključuje automatizaciju i optimizaciju poslovnih procesa dok *Smart City* rješenja koriste IoT tehnologiju za unaprijeđenje urbanih sredina. Sjedište kompanije je na adresi Radnička cesta 21 u Zagrebu.

Članice HT Grupe u inozemstvu

Crnogorski Telekom A.D.

Crnogorski Telekom je najveća telekomunikacijska kompanija u Crnoj Gori koja pruža kompletan spektar fiksnih i mobilnih telekomunikacijskih servisa (govorne usluge, usluge slanja poruka, internet, TV, iznajmljeni vodovi, podatkovne mreže i ICT rješenja). U sklopu HT Grupe posluje od 10. siječnja 2017. godine, kada HT d.d. preuzima 76,53 posto vlasničkog udjela. Sjedište kompanije je na adresi Moskovska 29 u Podgorici, u Crnoj Gori.

Promjene u sastavu HT Grupe

U lipnju 2023. godine zaključen je Ugovor o prijenosu dionica koje društvo HT Holding d.o.o. drži u društvu Iskon Internet d.d. (Iskon), između HT Holdinga d.o.o. kao društva prenositelja i HT-a kao društva preuzimatelja. HT i Iskon sklopili su dana 8. studenog 2023. godine Ugovor o pripajanju Iskona HT-u. Dana 1. siječnja 2024. godine izvršen je upis pripajanja u sudskom registru Trgovačkog suda u Zagrebu, čime je pripojeno društvo Iskon prestalo postojati, a društvo preuzimatelj, HT, postalo je sveopći pravni sljednik pripojenog društva te je time stupilo u sve pravne odnose pripojenog društva. Proizvodi i usluge Iskona nastavljaju se pružati unutar HT-a kao zasebni brend.

S danom 1. siječnja 2024. godine dijelom HT Grupe je postala tehnološka jedinica Ericsson Nikola Tesla Servisi d.o.o. (ENTS) za izgradnju i održavanje HT mreže, a koja je od rujna 2014. godine bila izdvojena u navedeno društvo. Nekadašnja tehnološka jedinica ENTS-a prenesena je zajedno sa zaposlenicima na HT Servise d.o.o. (društvo kćer koje je Hrvatski Telekom

osnovao 15. studenog 2023. godine i koje drži u stopostotnom vlasništvu), na temelju Ugovora o prijenosu dijela gospodarske cjeline sklopljenog s ENTS.

Članstvo u udruženjima

Aktivni smo u nizu organizacija koje se bave promicanjem održivog razvoja na nacionalnoj i međunarodnoj razini. Naši zaposlenici članovi su niza raznih strukovnih udruga, a članice HT Grupe sudjeluju u radu sljedećih organizacija:

Hrvatski Telekom

- Član smo UN Global Compact (UNGC) inicijative koja povezuje poslovni sektor s agencijama UN-a, vladama i civilnim društvom u podržavanju temeljnih društvenih vrijednosti iz područja ljudskih prava, prava radnika, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije,
- Aktivno djelujemo u Hrvatskom poslovnom savjetu za održivi razvoj (HR PSOR), neprofitnoj udruzi koja potiče održivi razvoj u gospodarstvu te zastupa interese gospodarstva u pitanjima održivog razvoja,
- Angažirani smo član Hrvatske udruge poslodavaca (HUP), dobrovoljne, neprofitne i neovisne udruge poslodavaca te unutar nje zastupljeni u Izvršnom odboru i radu granskih udruga, poput Udruge za informatičke i komunikacijske djelatnosti,
- Član smo zajednice za zaštitu okoliša u gospodarstvu pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (HGK),
- Član smo Hrvatske udruge za umjetnu inteligenciju (CroAI),
- Aktivni smo u Udruženju stranih ulagača (FIC), Američkoj gospodarskoj komori (AmCham) u Hrvatskoj te Njemačko-hrvatskoj industrijskoj i trgovinskoj komori (DKIHK),
- Na međunarodnoj razini član smo organizacija operatora elektroničkih komunikacijskih mreža European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO) i GSM Association koje

se zalažu za interese operatora elektroničkog komunikacijskog sektora na razini EU-a te ETIS - The Community for Telecom Professionals, neprofitne organizacije koja okuplja velike pružatelje telekomunikacijskih usluga u Europi.

Combis

- Hrvatska udruga distributera novih tehnologija (HUDNT),
- Hrvatski Institut za kibernetičku sigurnost,
- Hrvatska udruga poslodavaca (HUP).

Crnogorski Telekom

- Privredna komora Crne Gore,
- Američka privredna komora,
- Unija poslodavaca,
- Savjet stranih investitora,
- Njemački poslovni klub.

Struktura upravljačkih tijela

U svojem poslovanju primjenjujemo Kodeks korporativnog upravljanja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (HANFA) i Zagrebačke burze. U HT-u se primjenjuje dualistički upravljački sustav, čija je osnovna karakteristika stroga podjela nadležnosti između dva organa, Uprave i Nadzornog odbora Društva. Uprava je ovlaštena za vođenje poslova, a Nadzorni odbor ima nadzornu funkciju. Glavnu skupštinu čine dioničari. Na Glavnoj skupštini dioničari ostvaruju svoja upravljačka i imovinska prava te pravo na obaviještenost.

Uprava

Prema Zakonu o trgovačkim društvima, Statutu HT-a i Poslovniku o radu Uprave, Uprava vodi poslove na vlastitu odgovornost. Pritom je dužna i ovlaštena poduzimati sve radnje i donositi odluke koje smatra potrebnima za uspješno vođenje poslova Društva s time da je za određena pitanja i

odluke potrebna suglasnost Nadzornog odbora (pojedine velike transakcije, dugoročno zaduživanje ili važna imenovanja). Statutom je uređeno da Društvo mogu zastupati bilo koja dva člana Uprave.

Članove Uprave i njezinog predsjednika/-cu imenuje i opoziva Nadzorni odbor, na temelju prijedloga Odbora za naknade i imenovanja. Njihov mandat traje najviše do pet godina nakon čega mogu biti ponovno imenovani. Sukladno Statutu Društva, Uprava se sastoji od pet do sedam članova.

Uprava Hrvatskog Telekomata je na dan 31. prosinca 2023. godine imala sedam članova:

- **Konstantinos Nempis**, predsjednik Uprave i glavni direktor (CEO)
- **Nataša Rapačić**, članica Uprave i glavna operativna direktorica za privatne korisnike (COOR)
- **Boris Drilo**, član Uprave i glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije (CTIO)
- **Ivan Bartulović**, član Uprave i glavni direktor za ljudske resurse (CHRO)
- **Matija Kovačević**, član Uprave i glavni direktor za financije (CFO)
- **Marijana Bačić**, članica Uprave i glavna operativna direktorica za poslovne korisnike (COOB)
- **Siniša Đuranović**, član Uprave i glavni direktor za korporativne poslove (CCO)

Konstantinos Nempis je 14. prosinca 2023. godine podnio ostavku na poziciju predsjednika Uprave, s učinkom od 1. srpnja 2024. godine te je Nadzorni odbor imenovao Natašu Rapačić, glavnu operativnu direktoricu za privatne korisnike Hrvatskog Telekomata predsjednicom Uprave, a dužnost će preuzeti 1. srpnja 2024. godine.

Nadzorni odbor

Nadzorni odbor odgovoran je za imenovanje i opoziv članova Uprave te za nadzor nad vođenjem poslova u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima, Statutom Društva i Poslovnikom o radu Nadzornog odbora. Za pojedine velike transakcije, dugoročno zaduživanje ili važna imenovanja potrebna je suglasnost Nadzornog odbora.

Nadzorni odbor sastoji se od devet članova. Osam članova izabire Glavna skupština, a jednog imenuje Radničko vijeće kao predstavnika zaposlenika. Od osam članova koje bira Glavna skupština, dva su neovisna člana i to dr.sc. Dolly Predovic i prof.dr.sc. Gordan Gledec.

Članovi Nadzornog odbora prema poziciji koju su obnašali u Nadzornom odboru i poslovima koje su obavljali unutar odbora ili komisija Nadzornog odbora tijekom 2023. godine:

- **Jonathan Richard Talbot**, predsjednik Nadzornog odbora, predsjednik Odbora za transakcije s povezanim stranama i predsjednik Odbora za naknade i imenovanja
- **Elvira Gonzalez Sevilla**, predsjednica Nadzornog odbora, predsjednica Odbora za naknade i imenovanja
- **dr.sc. Ivica Mišetić**, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora i član Odbora za naknade i imenovanja
- **Vesna Mamić**, članica Nadzornog odbora, predstavnik radnika
- **dr.sc. Dolly Predovic**, članica Nadzornog odbora, članica Revizijskog odbora i Odbora za transakcije s povezanim stranama
- **Marc Stehle**, član Nadzornog odbora, predsjednik Revizijskog odbora
- **Eirini Nikolaidi**, članica Nadzornog odbora, članica Revizijskog odbora
- **prof.dr.sc. Gordan Gledec**, član Nadzornog odbora, član Odbora za transakcije s povezanim stranama
- **Jonathan Abrahamson**, član Nadzornog odbora

Marc Stehle ponovno je izabran članom Nadzornog odbora, od 16. prosinca 2023. godine, a Elvira Gonzalez Sevilla izabrana je novom članicom Nadzornog odbora, od 10. svibnja 2023. godine.

Predsjednik Nadzornog odbora Jonathan Richard Talbot podnio je ostavku na članstvo u Nadzornom odboru s učinkom od 30. listopada 2023. godine, a Elvira Gonzalez Sevilla izabrana je predsjednicom Nadzornog odbora s učinkom od 31. listopada 2023. godine.

Radničko vijeće ponovno je imenovalo Vesnu Mamić za članicu Nadzornog odbora, predstavnicu radnika, s početkom mandata od 1. siječnja 2024. godine.

S ciljem povećanja učinkovitosti rada Nadzornog odbora te kako bi se osiguralo zakonito, usklađeno i primjereno ispunjavanje zaduženja, osnovana su i djeluju tri odbora: Revizijski odbor, Odbor za naknade i imenovanja i Odbor za transakcije s povezanim osobama.

Detaljnije informacije o sastavu i radu Nadzornog odbora i odbora Nadzornog odbora dostupne su u [Godišnjem izvješću Uprave o stanju i poslovanju društva i HT Grupe za poslovnu godinu 2023.](#)



03. KONTEKST ODRŽIVOSTI U 2023. GODINI

Gospodarske prilike u Hrvatskoj

U 2023. godini Republika Hrvatska je s 2,8 posto ostvarila drugi najveći rast BDP-a u eurozoni (koja ima prosječnu stopu rasta od 0,5 posto godišnje), potaknut snažnijom osobnom potrošnjom uslijed rasta plaća i investicijama potaknutima sredstvima iz EU fondova. Prema projekcijama Hrvatske narodne banke (HNB) u 2024. godini se očekuje daljnji rast BDP-a od tri posto uslijed očekivanog oporavka vanjske potražnje i nastavka relativno ekspanzivnog usmjerenja fiskalne politike, ali postoje rizici zbog pogoršanja globalne geopolitičke situacije.

Prosječna godišnja inflacija u Hrvatskoj usporila je s 10,8 posto u 2022. godini na i dalje visokih osam posto u 2023. godini. Glavni pokretači inflacije su rast cijena hrane, pića i duhana (11,6 %), usluga (7,7 %) i neprehrambenih industrijskih proizvoda (7,6 %). Rast cijena energije je u 2023. godini značajno usporio (2,3 %) u odnosu na prosječni rast u 2022. godini (17,4 %), a Vlada Republike Hrvatske je u jesen 2023. godine predstavila najnoviji paket pozitivnih mjera za suzbijanje rasta cijena vrijedan 0,5 milijardi eura koji ostaje na snazi do travnja 2024. godine.

Potaknuta ulaskom Hrvatske u schengensko područje i uvođenjem eura 1. siječnja 2023. godine, turistička sezona je u 2023. godini ostvarila rekordne prihode. Turistička aktivnost u Hrvatskoj je nadmašila rezultate ostvarene u istom razdoblju 2022. godine; 20,6 milijuna turista ostvarilo je 108 milijuna noćenja u Hrvatskoj, što je devet posto odnosno tri posto više nego u 2022. godini. Ti rezultati su gotovo jednaki turističkim rezultatima pred-pandemijske 2019. godine. Prema podacima Hrvatske narodne banke, prihod od stranih turista u prvih devet mjeseci 2023. godine dosegao je 13 milijardi eura, što je 11,4 posto više nego u istom razdoblju 2022. godine. S obzirom na pogoršanje globalne geopolitičke i makroekonomske situacije, očekuje se da će turistička sezona u 2024. godini biti izazovna.

Na tržištu rada i dalje pada nezaposlenost uz istovremeni nastavak rasta zaposlenosti i plaća. Ukupan broj zaposlenih porastao je u 2023. godini za 1,2 posto na godišnjoj razini, posebno među stranim radnicima (s oko devet posto udjela u ukupno zaposlenim radnicima u Hrvatskoj). Prosječna stopa nezaposlenosti u 2023. godine je bila 6,2 posto, što je za 0,5 postotna boda manje nego u 2022. godini. Očekuje se sporiji pad stope nezaposlenosti u 2024. godini, djelomično pod utjecajem sve izraženijeg zapošljavanja stranih radnika. Rast realnih plaća u Hrvatskoj je u posljednje dvije godine iznosio oko šest posto što je više od prosjeka eurozone čime Hrvatska prednjači u CEE regiji i na razini EU. Prema analizi Hrvatske udruge poslodavaca (HUP), snažan realni rast primanja posljedica je sve jačeg manjka radne snage, posebno u deficitarnim uslužnim sektorima, pada opće inflacije te nekoliko uzastopnih poboljšanja kolektivnih ugovora u javnom sektoru. Prosječna bruto plaća rasla je 14,5 posto, a u 2024. godini HUP očekuje povećanje prosječnih bruto plaća od 10 posto pod utjecajem povećanja mase plaća iz državnog proračuna od 32 posto i gotovo rekordni skok minimalne plaće u EU od čak 20 posto uz kontinuiranu napetost na tržištu rada.

Hrvatska se nalazi među prvih sedam zemalja EU-a po rastu produktivnosti, a ICT sektor je jedini koji bilježi stalan rast. Rast i razvoj ICT sektora rezultira kreiranjem radnih mjesta, inovacijama i stvaranjem dodane vrijednosti što ima pozitivne učinke na druge industrije u lancu vrijednosti i gospodarstvo u cjelini, a sektor se pokazao i jednim od najotpornijih u pandemiji i energetske krizi. U Hrvatskoj je trenutno više od 8000 ICT kompanija s preko 50 000 zaposlenika koje su u 2022. godine generirale ukupno 7,2 milijarde eura prihoda (10,7 posto BDP-a) uz godišnji rast od 16,9 posto odnosno 39 posto u razdoblju od 2018. godine do 2022. godine. Hrvatski ICT sektor raste brže od prosjeka CEE regije, a predviđanja su da bi do 2032. godine mogao imati 13 posto udjela u BDP-u i iznad osam posto zaposlenih². S obzirom na snažan utjecaj za gospodarstvo i transformacijski učinak na cijelo društvo, ICT nastavlja biti jedan od ključnih

² Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. godine

pokretača hrvatskog rasta, kako u vidu povećanja zapošljavanja, tako i stalnog rasta generirane bruto dodane vrijednosti.

U rujnu 2023. godine agencija za kreditni rejting Standard & Poor's potvrdila je kreditni rejting Hrvatske BBB+ i unaprijedila ekonomske izgleda sa stabilnih na pozitivne. U listopadu 2023. godine agencija Fitch također je promijenila izgleda Hrvatske na pozitivne i potvrdila kreditni rejting na razini BBB+. U studenom 2023. godine agencija Moody's je poboljšala izgleda za Hrvatsku sa stabilnih na pozitivne, potvrdivši svoj dugoročni kreditni rejting Baa2.

HT Grupa u Hrvatskoj u 2023. godini

U 2023. godini smo zadržali vodeću poziciju na tržištu unatoč vrlo intenzivnom konkurentskom okruženju, uz promotivne ponude tarifa za usluge pokretnih i nepokretnih telekomunikacija te konvergentnih tarifa.

U prvom kvartalu 2023. godine Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) provela je javno nadmetanje za nacionalne i regionalne frekvencije mreže pokretnih komunikacija. Hrvatski Telekom osvojio je nacionalne licence za frekvencijske pojaseve 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz i 2600 MHz i osigurao najveći udio radiofrekvencijskog spektra i više spektra nego što smo imali prije dražbe te u svakom od tri frekvencijska pojasa, tzv. donjem, srednjem i visokom, koji su bili na dražbi imamo vodeću poziciju, a u daljnji razvoj mobilne mreže uložili smo 135,5 milijuna eura. Osvajanjem najvećeg udjela spektra na ovoj dražbi, kao i na dražbi za 5G frekvencije održanoj 2021. godine, HT je ispunio preduvjete za daljnju izgradnju mobilne mreže te dodatno poboljšanje njenih kapaciteta za sljedećih 15 godina.

U siječnju 2023. godine Hrvatski Telekom dopunio je svoje Opće uvjete poslovanja vezano uz usluge, uvodeći mogućnost usklađenja cijena s prosječnom godišnjom stopom inflacije koju jednom godišnje objavljuje Državni zavod za statistiku. Od 1. listopada HT je, kao zadnji od telekoma na tržištu, počeo primjenjivati indeksnu klauzulu, u vidu povećanja cijena pet posto, što je znatno niže od prosječne godišnje stope inflacije u 2022. godini koja je iznosila je 10,8 posto.

Krajem srpnja 2023. godine HAKOM je donio konačne odluke o analizi tržišta veleprodajnog pristupa nepokretnoj mreži kojima je deregulirao usluge optičke mreže HT-a u 72 upravne jedinice u gradskim područjima Hrvatske u kojima je HAKOM utvrdio da postoji tržišna konkurencija. Deregulacija mreža velikih brzina na konkurentnim područjima omogućit će jednake tržišne uvjete svim sudionicima na tržištu. Deregulacija optičkih širokopolasnih usluga stupila je na snagu krajem 2023. godine.

Tijekom godine svi ponuđači konvergentnih telekomunikacijskih usluga nastavili su ulaganja u razvoj 5G mreže i izgradnju optičke mreže, nastavljena je migracija korisnika na optičku tehnologiju. Prema podacima HAKOM-a, krajem prosinca 2023. godine bilo je 1 113 945 širokopolasnih priključaka u nepokretnim mrežama, što je 2,98 posto više nego krajem prosinca 2022. godine. Nastavljena je migracija korisnika na optičku tehnologiju, u prvom redu onih koji su prethodno pristupali internetu bakrenom paricom. Krajem prosinca 2023. godine broj širokopolasnih priključaka na optičkoj mreži porastao je za 33,45 posto na godišnjoj osnovi. U 2023. godini ukupni podatkovni promet za fiksnu mrežu povećao se za 28,26 posto na godišnjoj osnovi.

Europska komisija je prepoznala da je infrastruktura u Hrvatskoj u samom vrhu Europske unije, ali je istaknuta i iskorištenost izgrađene infrastrukture prema kojoj Hrvatska stoji najslabije. Hrvatska jest napredovala u razvoju fiksnih digitalnih infrastruktura, posebno izgradnjom optičke mreže (s 39 na 54 %), a što je još važnije, VHCN pokrivenost porasla je s 52 na 61 posto u istom razdoblju. Istodobno, što se 5G pokrivenosti tiče tu smo na 82 posto, što je iznad EU prosjeka (2022. godine: 34 %). Kod EU financirane izgradnje širokopolasnog interneta ključne su sinkronizirane aktivnosti svih dionika te zajedničko djelovanje u smjeru ostvarenja istog cilja, a to je digitalizacija kao osnova napretka.

HAKOM je odlukom od 22. studenog 2022. godine definirao novu, nižu, vrijednost stope povrata na uloženi kapital (WACC), što je rezultiralo smanjenjem naših veleprodajnih cijena za infrastrukturne usluge počevši od 1. siječnja 2023. godine. Također, regulirana cijena završavanja poziva u pokretnim mrežama (MTR) dodatno je snižena od 1. siječnja 2023. godine kao rezultat Delegiranog akta Komisije EU-a.

Razvoj mreže

U 2023. godini smo nastavili s razvojem gigabitne optičke Fiber-To-The-Home (FTTH) mreže, ostvarivši 20 postotno povećanje pokrivenosti u odnosu na prethodnu godinu. Time smo potvrdili vodeću tržišnu poziciju

u dostupnosti optičkih mreža koje gradimo diljem cijele Hrvatske i čime smo nastavili jačati status vodeće mreže. U razvoj FTTH-a uključene su i mreže sufinancirane iz EU fondova, čime je istaknuta važnost ovog projekta za razvoj regionalne infrastrukture. Naša optička mreža je dostupna za 1,8 milijuna ljudi, a do kraja 2024. godine i za više od dva milijuna. Gradimo je diljem Hrvatske te su danas njome povezana 132 grada i općine u 20 županija, od Vukovara do Višnjana i od Sv. Martina na Muri do Dubrovnika. Našim mrežama, koje su po performansama među najboljima u Europi, stvaramo ključnu digitalnu platformu gospodarskog rasta i društvenog napretka

Snažan 30 postotni rast prometa u mobilnoj mreži nastavljen je i tijekom 2023. godine. Pritom, zahvaljujući ulaganjima i kontinuiranom unaprjeđenju, mreža Hrvatskog Telekoma nikad nije bila pouzdanija, brža, a usto imamo i najveći udio 5G i postojećeg spektra, što je jamstvo daljnjeg unaprjeđenja i najboljeg korisničkog iskustva.

Tijekom proteklog, promatranog razdoblja tri neovisne analize, koristeći sve tri vrste istraživanja mobilnih mreža – gdje korisnici sami aktivno testiraju mreže, kroz *crowdsourcing* podataka o kvaliteti usluga te terenska mjerenja u stvarnim uvjetima – potvrdila su kako je mreža Hrvatskog Telekoma nedvojbeno najbolja.

Nagrade i postignuća

Vodeća fiksna i mobilna mreža u Hrvatskoj

Neovisna *benchmark* mjerenja mrežnih performansi su potvrdila da smo 2023. godinu zaključili kao vodeća fiksna i mobilna mreža. Petu godinu zaredom Hrvatski Telekom osvojio je Ookla® Speedtest Awards™ nagrade za najbolju i najbržu mobilnu mrežu te za najbolju mobilnu pokrivenost u Hrvatskoj. Nagrade su rezultat šestomjesečnog dubinskog istraživanja tijekom kojih je analizirano više od 244 tisuće testova koje su korisnici sami pokrenuli na Speedtest iOS i Android mobilnim aplikacijama, kao i rezultat

više od 214 milijuna skeniranja na više od 187 tisuća lokacija svih mobilnih operatora u Hrvatskoj. Mobilna mreža Hrvatskog Telekoma ostvarila je najbolji ikad Speed Score™ rezultat testiranja svih generacija mobilnih mreža u Hrvatskoj.

Regulator, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) je u 2023. godini organizirala neovisno mjerenje kvalitete usluga u mobilnim mrežama na području Republike Hrvatske, a za HAKOM ga je provela njemačka tvrtka NET CHECK GmbH početkom 2023. godine. Mjernom kampanjom bilo je obuhvaćeno 29 gradova i 3900 kilometara cesta i autocesta na području Hrvatske, odnosno područje na kojemu živi preko 50 posto ukupne populacije ili približno dva milijuna stanovnika. Mjerenje je prepoznalo mobilnu mrežu Hrvatskog Telekoma kao najbolju.

Dubinskom šestomjesečnom analizom umlaut „Best in Test“ provedenom od kolovoza 2023. godine do siječnja 2024. godine, na u Hrvatskoj nikad većem uzorku od 101,5 milijuna u mobilnoj mreži te na 3,1 milijun uzoraka i više od 5770 linija u fiksnoj mreži, četvrtu godinu zaredom osvojili smo nagradu za najbolju mobilnu mrežu i treći put zaredom za najbolju fiksnu širokopojasnu mrežu.

HT na listi Najetičnijih svjetskih kompanija

Ethisphere, jedina hrvatska kompanija među najetičnijima na svijetu

Ethisphere, globalni lider u definiranju i promicanju standarda etičkih poslovnih praksi, drugi put nas je proglasio jednom od najetičnijih svjetskih kompanija. Ovo priznanje dodijeljeno je HT-u za 2024. godinu temeljem podataka iz 2023., a dodjeljuje se za primjenu najviših standarda etičnosti, usklađenosti i korporativnog upravljanja te je Hrvatski Telekom jedina hrvatska kompanija koja je ikad uvrštena na listu. Dapače, isto priznanje smo dobili i 2022. godine. Kriteriji za uvrštenje među najetičnije kompanije su dodatno postroženi te su bili zahtjevniji nego ikad, što je rezultiralo time da su se na listi našle kompanije iz samo 20 zemalja, a HT je jedna od samo tri istaknute kompanije u telekomunikacijskoj industriji u svijetu.

Najbrža mobilna mreža petu godinu zaredom

HRIO
3. godinu
za redom

Priznanje HRIO 2023. za najodrživiju veliku kompaniju

Treću godinu zaredom osvojili smo nacionalnu nagradu „Hrvatski indeks održivosti – HRIO“, ovog puta za veliku kompaniju s najuspješnijim održivim praksama u 2023. godini. HRIO ocjenjuje primjenu poslovnih praksi kompanija koje nadilaze zakonom propisane obveze i integraciju načela održivog razvoja u sustav donošenja odluka i postupanja te na taj način upravljanje utjecajem vlastitog poslovanja na okoliš i društvo. Ovime je prepoznat naš angažman, napredak i rezultati ostvareni u području održivog korporativnog upravljanja, radne okoline, upravljanja okolišem, odnosa sa zajednicom te ljudskih i dječjih prava.



**Najbolji
poslo-
davac**
u telco
industriji

Najnagrađivaniji poslodavac - osam Best Employer Brand Awards Adria nagrada

Zahvaljujući brojnim inicijativama koje se bave ključnim temama za zaposlenike, HT je u 2023. godini bio najnagrađivaniji poslodavac prema izboru stručnog žirija najvećeg regionalnog projekta u području *employer brandinga* „Best Employer Brand Awards Adria“ koje organizira CareerCentar. Osvojili smo ukupno osam nagrada koje se dodjeljuju za najbolje prakse, projekte i aktivnosti koje poslodavci provode, a rezultiraju iznimnim zadovoljstvom, iskustvom i angažmanom zaposlenika te posljedično i boljim korisničkim iskustvom, uključujući i glavnu Grand Prix Adria nagradu drugu godinu zaredom.



Deveti Poslodavac Partner i drugi Above and Beyond certifikat u nizu

Za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima te kontinuirano unapređenje radnih procesa i praćenja globalnih trendova u 2023. godini smo po deveti put dobili status Poslodavca Partnera koji dodjeljuje SELECTIO Grupa,



**Above
and Beyond**
Certified by SELECTIO Group

a drugu godinu u nizu smo dobili i priznanje izvrsnosti Above and Beyond za područja *Impact, Innovation* i *Future* čime smo učvrstili mjesto među deset posto najboljih poslodavaca u Hrvatskoj u području upravljanja ljudskim potencijalima.



**Employer
Partner**
Certified by SELECTIO Group

Nagrada za najbolji kontaktni centar

Osvajači smo godišnje nagrade portala CX.hr za najbolji kontaktni centar u kategoriji sa 31 i više radnih mjesta kojom se nagrađuje najbolje kontaktne centre, kao i njihove djelatnike koji pokazuju izvrsne rezultate u područjima vodstva, predanosti korisnicima, upravljanja kontaktnim centrom, edukacije i razvoja djelatnika.

Kampanja „Kako si?“ o mentalnom zdravlju najbolja društveno odgovorna kampanja u Europi

Naša kampanja „Kako si?“ koja je imala za cilj podizanje svijesti o važnosti komunikacije s bliskim osobama te brizi o mentalnom zdravlju proglašena je najboljom kampanjom društvene odgovornosti u cijeloj Europi na dodjeli European Excellence Awards 2023. Priznanje za ovu kampanju dobili smo i uvrštenjem među pet najboljih programa korporativne društvene odgovornosti u EMEA regiji u izboru SABRE nagrada te na nacionalnoj razini osvajanjem HUOJ Grand Prix 2023. nagrade Hrvatske udruge za odnose s javnošću (HUOJ) za društveno odgovorno poslovanje, a Deutsche Telekom Grupa prepoznala ju je kao jedan od pet najboljih društveno odgovornih projekata u cijeloj DT Europa.

„Poziv koji ne propuštaš“ dobitnik priznanja Zeleni leptir za najbolje ekološke projekte

Naša platforma za promicanje održivosti „Poziv koji ne propuštaš“ jedan je od dobitnika priznanja Zeleni leptir koje se dodjeljuje najboljim ekološkim projektima u sklopu projekta Večernjeg lista, „Rezolucija Zemlja“ za doprinos UN-ovim ciljevima održivog razvoja. Nagradu smo osvojili u kategoriji Mir i pravda / Snažne institucije, partnerstvo za ciljeve, odgovor na klimatske promjene na temelju pet kriterija: usklađenost s UN-ovim ciljevima održivog razvoja, doprinos ciljevima, inovativnost, uključenost zajednice te edukacija i svijest.

Nagrade Mixx i SoMo Borac za projekt promicanja raznolikosti „Svijet istih mogućnosti“

Serijal „Svijet istih mogućnosti“ koji donosi priče ljudi koji su uz pomoć

tehnologije svladali neke životne prepreke, a koji smo osmislili i proveli u suradnji s Telegram Media Grupom kako bismo skrenuli pozornost na temu različitosti osvojio je dvije nagrade. Nagradu Mixx koja se dodjeljuje za najbolje digitalne kampanje, projekte, platforme i alate osvojili smo u kategoriji Best Publisher Project, a na SoMo Borac koja nagrađuje najbolje digitalne radove u regiji proglašeni smo jednim od dobitnika u kategoriji unutar *media streama*.

Određivanje materijalnih tema

Određivanje materijalnih tema sastavni je dio izrade svakog našeg izvještaja o održivosti. Redovita procjena naših stvarnih i potencijalnih utjecaja na gospodarstvo, okoliš i društvo, uključujući ljudska prava omogućuje nam da pravovremeno prepoznamo pitanja održivosti koja su ključna za Hrvatski Telekom i koja utječu na interese naših raznolikih dionika. Uz samostalnu procjenu materijalnih tema za članice HT Grupe, sudjelujemo i u procesima određivanja materijalnosti Deutsche Telekom. Na temelju višegodišnjeg iskustva i prakse članica DT Grupe, određena su prioritetna područja naše Strategije održivosti kojom želimo potvrditi najbolje prakse održivosti u telekom industriji i doprinijeti borbi protiv klimatskih promjena, primjeni načela kružne ekonomije te poticanju uključivosti u HT-u i društvu uz primjenu najviših etičkih standarda u poslovanju.

Stupanjem na snagu Direktive o korporativnom izvješćivanju o održivosti (CSRD) 5. siječnja 2023. godine, uz ponovnu procjenu naših utjecaja, veliki naglasak smo stavili na pripremu za primjenu Europskih standarda izvještavanja o održivosti (ESRS) i određivanje dvostruke materijalnosti koja će biti temelj našeg izvještavanja za 2024. godinu. S obzirom na to da su europski standardi usvojeni u drugoj polovici 2023. godine, a smjernice Europske savjetodavne skupine za financijsko izvještavanje (EFRAG) za određivanje materijalnosti i lanac vrijednosti tek u 2024. godini, materijalne teme za naš Izvještaj o održivosti za 2023. godinu određene su prema smjernicama Globalne inicijative za izvještavanje (GRI) iz 2021. godine. Uz procjenu značajnosti naših utjecaja i nastavak dubinske provjere stvarnih i

potencijalnih štetnih utjecaja naših aktivnosti i poslovnih odnosa na okoliš i ljudska prava u lancu vrijednosti, u pripremi ovog izvještaja naši interni i vanjski stručnjaci mapirali su potencijalne rizike i prilike povezane s našim materijalnim temama na temelju kojih ćemo u 2024. godine napraviti završnu procjenu financijske materijalnosti i odrediti materijalne ESRS tematske standarde.

Analiza konteksta i izvora

Pri određivanju okvira za procjenu materijalnih tema u obzir uzimamo rezultate naših prijašnjih samostalnih analiza i analiza materijalnosti DT Grupe, analize i rezultate procjene utjecaja u lancu vrijednosti provedenih na razini DT Grupe u procesima izrade Strategije održivosti i pripreme za izvještavanje prema zahtjevima Direktive o korporativnom izvješćivanju o održivosti, pregledom trendova u telekomunikacijskoj industriji, najnovijih zbivanja i regulatornih promjena u području održivosti na lokalnoj, europskoj i globalnoj razini te gospodarskih prilika i poslovanja HT Grupe.

Na temelju provedene analize, naši stručnjaci iz različitih poslovnih segmenata su, uzimajući u obzir relevantna znanstvena istraživanja, zakonske propise, međunarodne ugovore i sporazume, standarde za izvještavanje o održivosti Globalne inicijative za izvještavanje (GRI), sektorski standard za telekomunikacijske usluge Odbora za računovodstvene standarde održivosti (SASB), dobrovoljne preporuke za objave o klimatskim promjenama Radne skupine za objavljivanje financijskih informacija povezanih s klimatskim promjenama (TCFD), smjernice za integraciju ESG kriterija i doprinos UN-ovim ciljevima održivog razvoja, odredili potencijalne materijalne teme i s njima povezane utjecaje, rizike i prilike u odnosu na naše dionike u lancu vrijednosti.



Potencijalni utjecaji i materijalne teme

Upravljanje

- Etične poslovne prakse, usklađenost i suradnja s dobavljačima
- Transparentnost i izvještavanje

Tržište

- Širenje mreže, održavanje i upravljanje infrastrukturom
- Radni standardi u dobavljačkom lancu
- Disruptivne tehnologije

Korisnici

- ICT rješenja za niskouglično gospodarstvo
- Zaštita podataka, kibernetička i informacijska sigurnost
- Privatnost podataka
- Društveno relevantna primjena ICT proizvoda i usluga
- Kvaliteta usluge te odnosa, suradnje i zadovoljstva korisnika

Radna okolina

- Zdravlje, sigurnost i dobrobit zaposlenika
- Kultura raznolikosti i nediskriminacije
- Privlačenje talenata, zadržavanje i razvoj zaposlenika

Društvo

- Digitalna uključenost i pismenost (uključujući ICT i dječja prava)
- Suradnja s lokalnim zajednicama

Okoliš

- Ograničavanje utjecaja klimatskih promjena (energetska učinkovitost i emisije stakleničkih plinova)
- Kružna ekonomija (uključujući elektronički otpad)
- Potrošnja energije u dobavljačkom lancu i transportu

Interna procjena materijalnosti

U internoj procjeni materijalnosti sudjelovali su stručnjaci iz različitih organizacijskih jedinica kako bi unutar svojih područja djelovanja odredili koji su utjecaji održivosti najznačajniji iz organizacijske perspektive. Za svaku od materijalnih tema prepoznati su potencijalni štetni utjecaji na ljude, zajednice i okoliš koje bi HT Grupa mogla izravno ili neizravno izazivati ili im doprinosti svojim aktivnostima i poslovnim odnosima u lancu vrijednosti sada ili u budućnosti. Naši stručnjaci su procjenjivali samo one materijalne teme i utjecaje koji su povezani s poslovanjem organizacijske jedinice koju predstavljaju. Za svaku materijalnu temu bilo je potrebno procijeniti:

- Koliko značajan utjecaj (od 1 „beznačajan“ do 10 „apsolutan“) na gospodarstvo, okoliš ili ljude, uključujući njihova ljudska prava HT Grupa ima ili bi mogla imati unutar pojedine materijalne teme;
- Koliko je HT Grupa uspješna (od „HT Grupa ne upravlja ovom temom“ do „Iznad standarda“) u upravljanju tim utjecajima;
- Koliki su ozbiljnost (od 1 „bez posljedica“ do 10 „katastrofalne“) i vjerojatnost pojave (od 1 „nemoguće“ do 10 „već postoji“) prepoznatih potencijalnih štetnih utjecaja na ljude, zajednice i okoliš koje HT Grupa izravno izaziva ili im neizravno doprinosi svojim aktivnostima i poslovnim odnosima.

Rezultati interne procjene materijalnosti pokazali su da bi sve prepoznate materijalne teme mogle imati značajan utjecaj na gospodarstvo, okoliš i ljude, uključujući njihova ljudska prava te da HT svim utjecajima upravlja u skladu sa standardima ili iznad standarda. Iako su svi pojedinačni mapirani štetni utjecaji okarakterizirani kao potencijalni, unutar šest materijalnih tema prepoznati su pojedinačni utjecaji čija razina ozbiljnosti i vjerojatnosti prelazi određeni prag značajnosti (prosječna ocjena 5 „umjerena“). Najveći broj prepoznatih potencijalnih štetnih utjecaja kojima je potrebno upravljati (deset) odnosi se na okolišna pitanja, četiri prepoznata utjecaja povezana su s temama u segmentu korisnika, a dva na radnu okolinu. U segmentu upravljanja, društva i tržišta nisu prepoznati izgledni štetni utjecaji. Na temelju rezultata ankete organizirana je dodatna višesektorska radionica na kojoj su sudionici raspravljali o prepoznatim štetnim utjecajima te s njima povezanim rizicima i prilikama održivosti.

Uključenje dionika

Dionici HT Grupe

- Vlasnici, dioničari i investitori
- Zaposlenici
- Sindikati
- Korisnici
- Poslovni partneri i poslovna zajednica
- Dobavljači
- Interesna i strukovna udruženja
- Regulatorna tijela
- Tijela državne uprave
- Lokalne i regionalne samouprave
- Financijske i kreditne institucije
- Financijski analitičari
- Revizori i certifikacijska tijela
- Mediji
- Udruge civilnog društva
- Akademski i znanstvena zajednica
- Obrazovne institucije

Vanjski pogled na naše prakse održivosti i određivanje pitanja koja utječu na naše dionike važan je dio našeg upravljanja pitanjima održivosti. Zato već niz godina provodimo dubinske intervjue s vanjskim stručnjacima koji dobro poznaju naše poslovanje i mogu dati informirano mišljenje o našim praksama održivosti. U 2022. godini svoje razgovore s dionicima proširili smo dubinskom provjerom utjecaja na ljude i okoliš u cijelom lancu vrijednosti za što nam je ključna perspektiva stručnjaka izvan organizacije. Provedeni razgovori pokazali su da HT ima odgovornost nastaviti pozitivno utjecati na razvoj hrvatskog gospodarstva ulaganjima u širenje mreže, omogućavanje dostupnosti svih pogodnosti tehnologije što većem broju ljudi i utjecati na povećanje kvalitete života građana. Naši dionici su u tom procesu istaknuli da se zbog značaja HT-a za hrvatsko gospodarstvo i društvo od nas očekuje pridržavanje visokih standarda poslovnog pona-

šanja u HT-u te kod naših dobavljača i poslovnih partnera, unaprjeđenje radnih uvjeta i prava duž lanca vrijednosti, briga za sigurnost i privatnost podataka krajnjih korisnika te razvoj okolišno odgovornih praksi unutar organizacije i u zajednici primjenom načela kružne ekonomije i doprinosom borbi protiv klimatskih promjena.

Uključenje stručnih dionika provedeno u 2023. godini nastavak je naše prakse prikupljanja informiranih mišljenja stručnjaka koji dobro razumiju naše poslovanje, a naglasak provedenih dubinskih intervjua bio je na područjima koja su prepoznata kao značajna u razgovorima s dionicima u prethodnom razdoblju. U individualnim razgovorima sa predstavnicima Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM), znanstvene i obrazovne zajednice, Udruge za zaštitu potrošača, Nokije te stručnjacima Deutsche Telekomu dubinski smo provjerili utjecaje širenja i izgradnje naše mreže na gospodarstvo i društvo, pitanja klimatskih promjena i resursne učinkovitosti te utjecaja našeg poslovanja na korisnike, a posebno na osjetljive skupine. Aspektima održivosti o kojima smo razgovarali sa stručnjacima aktivno upravljamo, a njihove perspektive omogućuju nam da produbimo shvaćanje potreba raznolikih dionika na koje naše poslovanje može imati izravan utjecaj te na koji način naše prakse posredno mogu donijeti pozitivne učinke, posebno na osjetljive društvene skupine i naše korisnike. Prikupljeni uvidi dionika pomažu nam u određivanju materijalnih tema i unaprjeđivanju upravljanja pitanjima održivosti, a u nastavku su opisane ključne teme.

HT kao najveći investitor u opsegu i iznosu ulaganja u izgradnju infrastrukture i širenje mreže ima značajan utjecaj na hrvatsku ekonomiju i gospodarski razvoj. Suradnjom s domaćim dobavljačima, a posebno IT industrijom koja je dosta razvijena u Hrvatskoj stvaraju se multiplikativni ekonomski učinci. HT treba biti u stanju u suradnji s dionicima nastaviti razvijati infrastrukturu i ulagati u osiguravanje pouzdanosti. Najveći budući doprinos u tom pogledu HT može ostvariti daljnjim ulaganjima u *core business* kako bi infrastruktura bila spremna na buduće *use caseove* i dostupna i u geografski udaljenijim krajevima. Vrlo je važna pozicija HT-a

u podizanju razine digitalne pismenosti čime se smanjuje digitalni jaz i omogućava svim članovima društva pristup digitalnim alatima i resursima. Digitalna pismenost omogućava pojedincima da se bolje informiraju, obrazuju i sudjeluju u društvenim i ekonomskim aktivnostima te doprinosi održivom razvoju tako što omogućava širu upotrebu digitalnih tehnologija koje mogu smanjiti potrošnju resursa i negativan utjecaj na okoliš. Ovo osnaživanje može voditi do poboljšanja kvalitete života i ekonomske stabilnosti zajednica. Sukladno tome, pružanjem znanja i vještina, HT ima veliku ulogu u zajednici kroz osiguravanje jednakih mogućnosti za sve. Telekom infrastruktura je dio komunalne infrastrukture i značajno utječe na kvalitetu života građana. Ljudi ne žele živjeti tamo gdje je nema, a pozitivno je da HT mrežu razvija i u ruralnim krajevima. Korisnici imaju očekivanja o brzini i kvaliteti usluge i zato su važni izgradnja povjerenja i odnosa s korisnicima. Način rješavanja problema je relevantniji pokazatelj odnosa s korisnicima od broja pritužbi, a prema mišljenju naših stručnih dionika HT-ova korisnička služba je dobra u rješavanju konkretnih problema. Uz adresiranje konkretnih problema, na stvaranje dobrog dojma najviše utječu pristup i komunikacija s korisnicima. Edukacija djelatnika korisničke službe i usmjerenost na preventivno djelovanje dovela je do pada broja pritužbi što pokazuju i HAKOM-ova izvješća. Kod pristiglih pritužbi prepoznat je prostor za daljnji napredak edukacijom i aktivnijim upravljanjem praksama vanjskih suradnika u prodaji i tehničara kako bi se osigurala ujednačena primjena HT-ovog pristupa korisnicima. Važno je raditi i na proaktivnoj komunikaciji djelatnika *call centara* i tehničara sa digitalno slabije educiranim osobama.

Cirkularnost je jedna od važnijih tema, a Hrvatski Telekom se u 2023. godini istaknuo unutar DT Grupe svojim inicijativama za povrat uređaja poput platforme „Poziv koji ne propuštaš“. Kao pozitivni su istaknuti financijski poticaji za povrat uređaja tijekom božićne kampanje koji su rezultirali velikim odazivom i pokazali spremnost korisnika u Hrvatskoj za sudjelovanje u ovakvim inicijativama. Održivost može biti dobra za sve strane kad se ostvari dobra suradnja u lancu vrijednosti i zato je ključno raditi na poticanju cirkularnosti stvaranjem partnerstava i prilika za različite

dionike. Inicijative za prevenciju koje omogućuju da sami uređaji stvaraju manje otpada poput *Eco Ratinga* dobar su smjer za potaknuti dobavljače da poboljšaju svoje proizvode, a novim cirkularnim poslovnim modelima stvaraju se pogodnosti i prilike za većim angažmanom samih korisnika u ponovnoj uporabi, odgovornom zbrinjavanju i recikliranju tehnološkog otpada.

Određivanje materijalnih tema o kojima izvještavamo

Materijalne teme smo odredili fokusirajući se na grupiranje trenutno ili potencijalno dugoročno značajnih utjecaja na gospodarstvo, ljude i okoliš u materijalne teme koje omogućuju učinkovito upravljanje i izvještavanje prema Europskim standardima izvještavanja o održivosti (ESRS). Dubljim uvidom u pojedinačne štetne utjecaje unutar pojedinih potencijalnih materijalnih tema utvrđeno je da neke od prepoznatih materijalnih tema nisu dovoljno značajne kao samostalne materijalne teme za Izvještaj o održivosti HT Grupe za 2023. godinu odnosno da se ti utjecaji pojavljuju unutar drugih područja.

O utjecajima koji se tiču potrošnje energije u dobavljačkom lancu i transportu izvjestit ćemo u sklopu materijalne teme Ograničavanje utjecaja klimatskih promjena (energetska učinkovitost, potrošnja energije i emisije stakleničkih plinova); o radnim standardima u dobavljačkom lancu u okviru Etičnih poslovnih praksi, usklađenosti i suradnje s dobavljačima; o suradnji s lokalnim zajednicama u sklopu tema Digitalna uključivost i pismenost (uključujući ICT i dječja prava) te u Kružnoj ekonomiji i resursnoj učinkovitosti; o disruptivnim tehnologijama u kontekstu ICT rješenja za niskouglično gospodarstvo i Društveno relevantne primjene ICT proizvoda i usluga, a o transparentnosti i izvještavanju kao o horizontalnoj temi.

Razinu prioritizacije odredili smo na temelju kvantitativnih pokazatelja i kvalitativnih informacija prikupljenih internim i vanjskim procjenama.

Materijalne teme HT Grupe u 2023. godini

Upravljanje

- Etične poslovne prakse, usklađenost i suradnja s dobavljačima

Tržište

- Širenje mreže, održavanje i upravljanje infrastrukturom

Korisnici

- ICT rješenja za niskougljično gospodarstvo
- Zaštita podataka, kibernetička i informacijska sigurnost
- Privatnost podataka
- Društveno relevantna primjena ICT proizvoda i usluga
- Kvaliteta usluge te odnosa, suradnje i zadovoljstva korisnika

Radna okolina

- Zdravlje, sigurnost i dobrobit zaposlenika
- Kultura raznolikosti i nediskriminacije
- Privlačenje talenata, zadržavanje i razvoj zaposlenika

Društvo

- Digitalna uključenost i pismenost (uključujući ICT i dječja prava)

Okoliš

- Ograničavanje utjecaja klimatskih promjena (energetska učinkovitost, potrošnja energije i emisije stakleničkih plinova)
- Kružna ekonomija i resursna učinkovitost (uključujući elektronički otpad)

Utjecaj na gospodarstvo, društvo i/ili okoliš

- MINIMALAN
- NIZAK
- UMJEREN
- VISOK
- VRLO VISOK
- EKSTREMAN

Doprinos ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda

Programom održivog razvoja do 2030. godine države članice Ujedinjenih naroda definirale su 17 univerzalnih i lokalno primjenjivih ciljeva koji odražavaju prioriteta područja okolišno održivog, ugljično neutralnog, resursno učinkovitog, socijalno uključivog i pravednog globalnog razvoja. Digitalna revolucija prepoznata je kao jedna od šest transformacija nužnih za odgovor na višestruke krize povezane s klimatskim promjenama, prekomjernom potrošnjom i upotrebom resursa, gubitkom bioraznolikosti i rastućim nejednakostima unutar i između država.

Kao vodeći pružatelji telekomunikacijskih usluga, u Hrvatskom Telekomu svoju priliku za doprinos Ciljevima održivog razvoja vidimo u izgradnji kvalitetne i pouzdane infrastrukture, širenju pristupa visokokvalitetnom i priuštivom širokopojasnom internetu, provođenju aktivnosti usmjerenih na stvaranje digitalnih prilika, uključivosti i sigurnog okruženja za sve. Svoj najveći utjecaj prepoznajemo u daljnjem razvoju mrežne infrastrukture i poticanju suradnje, inovacija i prilika za razvoj poslovanja povezanih s digitalizacijom kako bismo zajednički do 2030. godine stvorili bolje gospodarske, društvene i okolišne uvjete.



Naše mreže pružaju uvjete za gospodarsko i društveno sudjelovanje, a time i pristup obrazovanju, čiji je nedostatak jedan od glavnih uzroka siromaštva.



Promoviramo zdravlje i dobrobit naših zaposlenika.



Različitim projektima i inicijativama podržavamo razvoj digitalne pismenosti kod osoba svih uzrasta. Svojim zaposlenicima nudimo širok raspon individualnih programa stručnog osposobljavanja i usavršavanja.



Promoviramo jednake mogućnosti i ciljanim mjerama povećavamo postotak žena na vodećim pozicijama u i u STEM profesijama.



Povećavamo udio zelene energije u ukupnoj potrošnji energije i koristimo energetske učinkovite tehnologije.



Našim zaposlenicima pružamo izvrsne radne uvjete, digitalizacijom pomažemo razvoj gospodarstva i kontinuirano radimo na tome da lanac vrijednosti učinimo održivijim.



Ulažemo značajna sredstva u izgradnju stabilne, sigurne mrežne infrastrukture i na taj način stvaramo temelje za gospodarski rast, dijeljenje znanja i digitalno društvo.



Jasno se zalažemo za raznolikost i podržavamo svoje zaposlenike, bez obzira na spol, dob, spolnu orijentaciju, invaliditet ili neinvaliditet, etničko podrijetlo, vjerska uvjerenja i kulturno podrijetlo te aktivno radimo na povećanju životnog standarda unutar organizacije, kod naših dobavljača i u društvu.



Naša inovativna rješenja i izgrađena mrežna infrastruktura pomažu oblikovati transformaciju gradova u pametne i za život ugodne urbane prostore.



Povećavamo udio inovativnih, održivih proizvoda u našem portfelju. Osim toga, smanjujemo količinu otpada koju stvaramo i obvezujemo se na odgovorno gospodarenje otpadom.



Doprinosimo zaštiti klime - unutar organizacije poduzimanjem mjera za povećanje energetske učinkovitosti i korištenjem obnovljivih izvora energije, a izvan organizacije pružanjem održivih proizvoda i usluga.



Predani smo etičnom i zakonitom poslovanju te smo uspostavili sveobuhvatan sustav upravljanja usklađenošću. Jačamo svoje interne kapacitete u informacijskoj sigurnosti, a naši proizvodi i rješenja pružaju zaštitu podataka i privatnost korisnika.



Suradujemo s udrugama, institucijama i tvrtkama na nacionalnoj i međunarodnoj razini.



04. STRATEGIJA ODRŽIVOSTI

U travnju 2023. godine usvojili smo sveobuhvatnu Strategiju održivosti Hrvatskog Telekoma koja odražava ambiciju cijele HT Grupe da bude digitalna i održiva telekomunikacijska kompanija usmjerena na stvaranje vrijednosti za sve dionike – korisnike, zaposlenike, dioničare, partnere i društvo u cjelini. Dugoročna vizija održivosti sastavni je dio naše poslovne strategije s ciljem ostvarivanja održivog i profitabilnog rasta povezivanjem svih u Hrvatskoj s prilikama koje pruža digitalizacija.

U svom poslovanju sustavno provodimo sve tri dimenzije ESG-a: okolišnu, društvenu i upravljačku koje su integrirane kod donošenja strateških odluka. Naš pristup održivosti temelji se na tri ključna područja djelovanja u kojima smo si postavili ambiciozne ciljeve: klimatske promjene, resursna učinkovitost i digitalna uključenost. Širenjem telekomunikacijske mreže, povećanjem dostupnosti tehnologije i omogućavanjem pametnih ICT rješenja prioritet stavljamo na ublažavanje klimatskih promjena, ulažemo u mjere i programe uštede energije, povećanja energetske učinkovitosti i smanjenja emisija stakleničkih plinova. U poslovanju primjenjujemo načela kružne ekonomije s ciljem sprječavanja nastanka i sigurnog zbrinjavanja tehnološkog otpada kao i učinkovitog korištenja i ponovne upotrebe resursa. U društvenom aspektu, unutar organizacije smo fokusirani na promicanje raznolikosti, jednakih prilika i uključenosti, a u društvu provodimo aktivnosti usmjerene na smanjenje digitalnog jaza i stvaranje digitalnog svijeta koji je sigurno i tolerantno mjesto za sve.

Ciljevi Strategije održivosti

Klimatske promjene

Već prisutne posljedice klimatskih promjena i mogući budući sve nepredvidljiviji i razorniji učinci ekstremnih vremenskih nepogoda povezani s neodrživim korištenjem i potrošnjom obnovljivih resursa predstavljaju veliku opasnost, kako za ekosustave, tako i za samo čovječanstvo, fizičku štetu na infrastrukturi i gospodarstvo u cjelini. Digitalizacija ima potencijal ubrzati potrebnu transformaciju ka niskougličnom gospodarstvu i pre-

usmjeriti tijek događaj prema održivoj budućnosti. Prepoznajući ozbiljnost i žurnost ove situacije, naša usmjerenost u vidu borbe protiv klimatskih promjena uključena je u našu korporativnu strategiju u obliku znanstveno utemeljenih ciljeva smanjenja emisija stakleničkih plinova što su prihvatile sve članice DT Grupe. Klimatski ciljevi Deutsche Telekomu odražavaju smjer Europskog zelenog plana i odobreni su od strane Inicijative za znanstveno utemeljene ciljeve (SBTi) što potvrđuje njihovu usklađenost s ciljevima Pariškog sporazuma.

NAŠI KLJUČNI CILJEVI I PREKRETNICE VEZANE ZA KLIMATSKE PROMJENE SU:

- Nabava 100 posto električne energije iz obnovljivih izvora,
- Neto nulta stopa emisija stakleničkih plinova za izravnu i neizravnu potrošnju energije unutar organizacije (Opseg 1 i 2) do 2025. godine,
- Kao dio DT Grupe, smanjenje emisija stakleničkih plinova u lancu vrijednosti (Opseg 1–3) za 55 posto do 2030. godine u usporedbi s 2020. godinom,
- Klimatska neutralnost, uz potpuno neutraliziranje ugljičnog otiska (Opseg 1–3) do 2040. godine.

Klimatski aspekt naše strategije uključuje odgovornost za provođenje konkretnih aktivnosti kako bismo smanjili naše štetne klimatske utjecaje te odgovoran temelj za stvaranje poslovnih prilika koje će našim korisnicima omogućiti da i oni smanje svoj ugljični otisak. Analizom izvora emisija stakleničkih plinova iz čitavog našeg lanca vrijednosti identificirali smo kako većina dolazi iz dobavljačkog lanca. Uska suradnja s dobavljačima koja će im pomoći u njihovoj klimatskoj tranziciji ključan je element u postizanju naših klimatskih ciljeva.

Već na početku 2021. godine ispunili smo svoj prvi cilj - nabava 100 posto električne energije iz obnovljivih izvora, a 2023. godine ostvarili smo još jednu ključnu prekretnicu vezanu za naš plan energetske transformacije

sklopivši virtualni korporativni Ugovor o opskrbi električnom energijom iz obnovljivih izvora (Virtual Power Purchase Agreement - vPPA). Potpisivanjem ovog ugovora osigurali smo da znatna količina naših budućih potreba za električnom energijom bude podmirena zelenom energijom koja u potpunosti dolazi iz obnovljivih izvora. Time smo potvrdili našu predanost odgovornom i proaktivnom vođenju Hrvatskog Telekomu na putu prema održivoj budućnosti.

Resursna učinkovitost

Linearan model gospodarstva koji se temelji na jednokratnoj upotrebi materijala doveo je do neodrživih razina potrošnje prirodnih resursa koje, osim što ugrožavaju stabilnost ekosustava, stvaraju sve veći izazov za kompanije u pogledu dostupnosti sirovina. Kao odgovor na taj izazov, sve više se primjenjuju poslovni modeli koji se temelje na načelima kružnog gospodarstva, a koji omogućuju održiviji pristup poslovanju. U Hrvatskom Telekomu holistički pristupamo odgovornom korištenju resursa i primjerno načela kružnog gospodarstva te strateškim, proaktivnim i preventivnim djelovanjem nastojimo smanjiti nastanak otpada održavanjem, popravcima i obnovom opreme, uz ponovno korištenje materijala koji predstavljaju vrijedne resurse. Pritom recikiramo otpad i materijale na način koji je odgovoran u odnosu na okoliš, što se poglavito odnosi na otpad koji nastaje tijekom izgradnje, zamjene i modernizacije mrežne infrastrukture. Ambicija nam je u budućnosti postići punu cirkularnost tehnologije i uređaja duž cijelog lanca vrijednosti što će omogućiti da se materijali koji su u već u upotrebi ponovno iskoriste. U tu svrhu primjenjujemo različite pristupe, uvodimo nove ponude i razvijamo suradnju s različitim dionicima, uključujući naše dobavljače i korisnike kako bismo pronašli zajedničke prilike i omogućili cirkularne poslovne modele.

100%
električne
energije
iz OIE

NAŠI KLJUČNI CILJEVI I PREKRETNICE VEZANE ZA RESURSNU UČINKOVITOST SU:

Prikupljeno i zbrinuto **30 tisuća** elektroničkih uređaja

- Povećanje stope vraćenih mobilnih uređaja u odnosu na prodane u prethodnoj godini na sedam posto u 2023. godini,
- Potpuno zbrinjavanje HT-ovog tehnološkog otpada,
- Održivo pakiranje proizvoda.

Većina otpada u našem poslovanju nastaje tijekom modernizacije mrežne infrastrukture. Kako bismo učinkovito upravljali tim otpadom koristimo pristup „Spriječi - smanji - ponovno koristi - recikliraj“, čime smo unazad nekoliko godina u potpunosti eliminirali otpad koji se šalje na odlagališta. Vezano uz odnose s dobavljačima i korisnicima, postavljamo ciljeve i provodimo inicijative za održiviju nabavu fokusirajući se na korištenje proizvoda i telekomunikacijske mrežne infrastrukture. U ovom pogledu cilj nam je učiniti proizvode i materijale koji su dio naših paketa usluga što trajnijima, osigurati njihovo pravilno zbrinjavanje, kao i recikliranje vrijednih sirovina. Svi proizvodi unutar našeg T brenda pakirani su u održivom pakiranju, a na razini DT Grupe razvijamo suradnje s poslovnim partnerima i dobavljačima kako bismo povećali udio partnerskih proizvoda s održivim pakiranjem u našem cjelokupnom portfelju.

U travnju 2023. godine pokrenuli smo program „Poziv koji ne propušta“ u sklopu kojeg se provodi akcija prikupljanja male opreme informatičke tehnike i opreme za telekomunikacije u svim T-centrima diljem Hrvatske. U 2023. godini prikupili smo 30 tisuća komada razne elektroničke opreme, a HT je osigurao njihovo sigurno zbrinjavanje.

Uključivost, uz naglasak na digitalnu uključivost

Društvena komponenta naše strategije održivosti usredotočena je na odnose među zaposlenicima, s korisnicima, dobavljačima i zajednicom. Nastojimo pozitivno utjecati na društvo povezujući sve u Hrvatskoj s prilikama koje

pruža digitalizacija, promičući jednakost, uključivost i raznolikost u izgradnji bolje budućnosti. Digitalna uključivost posebno odražava naše uvjerenje o snazi digitalne tehnologije da poboljša kvalitetu života svima i da bude nositelj pozitivnih promjena. Promičući digitalnu uključivost želimo osnažiti pojedince i skupine te rušeći digitalne barijere poput nedostupnosti tehnologije, znanja i vještina smanjiti digitalni jaz i stvoriti ravnopravniji, povezani i sigurniji digitalni svijet za sve.

NAŠI KLJUČNI CILJEVI I PREKRETNICE VEZANE ZA DIGITALNU UKLJUČIVOST SU:

Programi digitalne uključivosti mladih i starih

- Osmišljavanje i pružanje edukativnih programa za djecu, mlade te starije osobe, kako bi razvili prijeko potrebne vještine za korištenje digitalnih alata te odgovorno ponašanje i sigurno snalaženje u digitalnom okruženju.

Tri su ključna čimbenika koja podupiru cilj omogućavanja jednakog pristupa digitalizaciji svim članovima društva: dostupnost mreža velike brzine, pristupačnost usluga i uređaja te razvoj i promicanje digitalnih kompetencija. HT Grupa bavi se tehničkim aspektima pristupa širokopojasnoj i 5G mreži, osiguravajući dostupnost pristupačnih uređaja i usluga za sve, bez obzira na financijski status ili njihove razine digitalne pismenosti.

Trenutačno provodimo i osmišljavamo niz programa i inicijativa kojima osobama svih dobi, od djece do starijih osoba, omogućujemo najmodernije edukacije, čime su u prilici steći i razvijati potrebne digitalne vještine. Također, omogućavamo i pristup potrebnoj opremi, a sve s krajnjim ciljem stvaranja društva u kojem nema digitalne nejednakosti. Naša misija je osigurati da svi imaju jednake prilike i da su uključeni u digitalno društvo kako nitko u digitalnom svijetu ne bi bio zapostavljen. Pažljivo pratimo potrebe i zahtjeve društva te kreiramo različite programe i aktivnosti kako bismo zadovoljili specifične potrebe i postigli porast broja osoba i organizacija koji imaju koristi od našeg društveno odgovornog angažmana.

Najbolji tim u industriji omogućava nam da budemo najbolji partner

Uključivost svih osoba, pri čemu se svatko u HT-u osjeća poštovano, sigurno i kao dio T tima, poticanje raznolikosti te stvaranje poticajnog okruženja u kojem svi pojedinci imaju jednake prilike jedan su od stupova naše strategije održivosti. Svjesni smo kako ključ našeg uspjeha leži u zadovoljstvu i angažiranosti zaposlenika i zato gradimo odnose koji se temelje na međusobnom uvažavanju i odgovornosti. Svi naši zaposlenici imaju jednake mogućnosti osobnog i profesionalnog razvoja te karijerne prilike. Nečiji angažman, stručnost i postignuća jedini su meritorni kriteriji za napredovanje u karijeri i zato uvijek gledamo potencijal osobe, sposobnost, strast za rastom i želju za dokazivanjem.

NAŠI KLJUČNI CILJEVI I PREKRETNICE VEZANE ZA RAZNOLIKOST, UKLJUČIVOST I JEDNAKE PRILIKE SU:

- Održavati i povećavati postotak žena na rukovodećim pozicijama iznad 40 posto,
- Visoka razina percepcije uključenosti mjerena putem redovne ankete zadovoljstva zaposlenika.

39%
žena
na rukovodećim pozicijama

U HT Grupi predani smo stvaranju radnog okruženja u kojem svaka osoba može ostvariti svoj puni potencijal te u kojem se svima pružaju jednake prilike, u kojem vlada uključenost i netolerancija bilo kakvog oblika diskriminacije. Našu predanost tom cilju ostvarujemo provođenjem organizacijskih vrijednosti u praksi, transparentnim procesom zapošljavanja i napredovanja, radnom dinamikom koja omogućuje fleksibilno radno vrijeme kao i raznim protokolima postupanja kojima se osiguravaju visoka prava radnika. Prepoznajemo važnost raznolikosti u korporativnom okruženju i zato je nastojimo dodatno povećati na svim organizacijskim razinama. Integriranost raznolikosti u naš organizacijski DNK pokazujemo visokim postotkom žena na vodećim pozicijama. Žene su krajem 2023. godine obnašale 39 posto rukovodećih pozicija u HT-u, a naš je strateški cilj taj broj održavati i povećavati na iznad 40 posto.

Mišljenja naših zaposlenika kontinuirano osluškujemo, uvažavamo te pažljivo pratimo njihove potrebe kako bismo osigurali visoki stupanj angažiranosti, što se pozitivno odražava na naš status poželjnog poslodavca. U 2023. godini smo usvojili novi trogodišnji Kolektivni ugovor koji povrh postojećih, donosi i brojne nove pogodnosti zaposlenicima, uz povećavanje radnih i materijalnih prava. Novim Ugovorom smo osigurali povećanje budžeta za plaće od 8,5 posto te povećanje minimalne plaće za čak 23 posto, a značajno su unaprijeđene i granice novih platnih razreda. Kao rezultat povećanja minimalne plaće i donjih granica platnih razreda od 1. siječnja 2024. godine više od 800 radnika dobit će povećanje plaće, a osiguran je i dodatni budžet za povećanje plaća kroz karijerni put u *front-line* i *non-front* segmentu za minimalno 3000 zaposlenika kroz naredne dvije godine.



05. KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Doprinos ciljevima održivog razvoja



Upravljanje održivošću

Održivo poslovanje se ne tiče samo okolišnih i društvenih učinaka našeg poslovanja i djelovanja već uključuje i sve naše dionike, kao i način na koji poslujemo. U HT-u se financijska vrijednost stvara radeći u poticajnom radnom okruženju i vodeći računa o društvu, gospodarstvu i okolišu te stvarajući vrijednost za sve dionike. Poslovne rezultate postižemo poštivanjem ljudskih prava i provođenjem zajedničkih načela koja odražavaju ključne vrijednosti kompanije. Naš pristup poštivanju ljudskih prava temelji se na Vodećim načelima Ujedinjenih naroda o poslovanju i ljudskim pravima – globalnim smjernicama o odgovornosti poduzeća u poštivanju ljudskih prava, Povelji o raznolikosti čiji smo inicijalni potpisnik i Osnovnim načelima Socijalne povelje Deutsche Telekom koja svi članovi Grupe iskazuju predanost djelovanju u skladu s međunarodno priznatim normama, smjernicama i standardima koji proizlaze iz Međunarodnog dokumenta o ljudskim pravima, ključnih konvencija Međunarodne organizacije rada (ILO), Organizacije za gospodarsku suradnju i razvoj (OECD) i inicijative UN Global Compact. Jedna smo od prvih kompanija uopće koja je donijela [Smjernice digitalne etike o umjetnoj inteligenciji](#) koje definiraju način primjene umjetne inteligencije u proizvodima i uslugama i 2017. godine implementirali korporativnu digitalnu odgovornost u sve aspekte svog poslovanja.

Naš pristup korporativnoj odgovornosti definiran je u šest [Vodećih načela Hrvatskog Telekom](#) kojima se trebaju voditi svi naši zaposlenici u svakodnevnom radu, a koje su ujedno i dio procjene radne uspješnosti HT Grupe kao odgovorne i održive kompanije te uspješnosti svih naših zaposlenika.

Vodeća načela Hrvatskog Telekoma

- Oduševi naše korisnike
- Odradi posao
- Postupaj s poštovanjem i integritetom
- Budi uvijek član tima – i kad smo zajedno i kad smo odvojeni
- Ja sam T – na mene računajte
- Ostani znatiželjan i razvijaj se

Provedbom Strategije održivosti na načelima [Socijalne povelje](#) i Vodećim načelima cilj nam je, u svim kompanijama članicama HT Grupe i u kompanijama koje su naši partneri, ugraditi i nadograđivati osjećaj odgovornosti koji prožima sve aspekte našeg poslovanja. U postizanju tog cilja vodimo se pravilima koja definiraju naš [Kodeks ponašanja](#) i [Kodeks ponašanja dobavljača](#), a koja postavljaju jasne standarde poslovnog ponašanja, koje se uz dobre gospodarske rezultate, zasniva na visokim etičkim načelima, poštivanju ljudskih prava te društveno i okolišno odgovornom poslovanju. Ovi kodeksi čine temelj našeg sustava upravljanja usklađenošću poslovanja, čime osiguravamo da naše poslovne aktivnosti i prakse naših zaposlenika i menadžera te poslovnih partnera i dobavljača budu usklađeni s najvišim standardima korporativnog upravljanja te najboljim poslovnim i etičkim praksama.

Odlukom Uprave HT-a u 2023. godine smo usvojili [Politiku HT Grupe o korporativnoj odgovornosti](#) koja je zamijenila Politiku društvene odgovornosti. Ovom Politikom obvezali smo se na poštivanje okolišnih, društvenih i upravljačkih kriterija u cijelom lancu vrijednosti DT Grupe i promicanje odgovornog korporativnog upravljanja, poslovanja na financijskim tržištima i poslovanja s dobavljačima, poticanje svojih korisnika da prihvate održive prakse, učinkovitosti resursa i energetske učinkovitosti, kružnog gospodarstva, zaštite klime i okoliša, bioraznolikosti te, kao posljednje, ali ne i manje važno, društvene i digitalne odgovornosti.

Stupanjem na snagu ove politike izvršna odgovornost za održivost je dodijeljena Upravi HT-a, formalno su uspostavljene i uloge središnjeg

koordinatora za korporativnu odgovornost (*CR Manager*) i nadzornika za korporativnu odgovornost (*CR Controller*) koje imenuje Uprava. Koordinator je središnja kontaktna točka za pitanja održivosti u HT-u i ima ulogu pružanja operativne podrške Upravi u provedbi strategije održivosti te planiranju i koordinaciji aktivnosti u području korporativne odgovornosti dok Nadzornik ima zadaću prikupljanja i konsolidacije ključnih pokazatelja uspješnosti u području korporativne odgovornosti. Obje funkcije su ključne u podršci Upravi u samostalnom izvještavanju o održivosti HT Grupe i izvještavanju o korporativnoj odgovornosti u sklopu Deutsche Telekoma.

Kako bi se osiguralo učinkovito provođenje Strategije održivosti, ostvarenje ciljeva održivosti uključeno je u nagrađivanje članova Uprave, menadžmenta i zaposlenika, ravnopravno s ostvarenjem poslovnih ciljeva. Nadzorni odbor je zadužen za postavljanje godišnjih korporativnih ciljeva koji su se u 2023. godini sastojali od sljedećih komponenti: financijskih ciljeva, strateških ciljeva koji, između ostalog, obuhvaćaju zadovoljstvo zaposlenika i korisnika te klimatskih ciljeva za smanjenje emisija stakleničkih plinova i potrošnje energije.

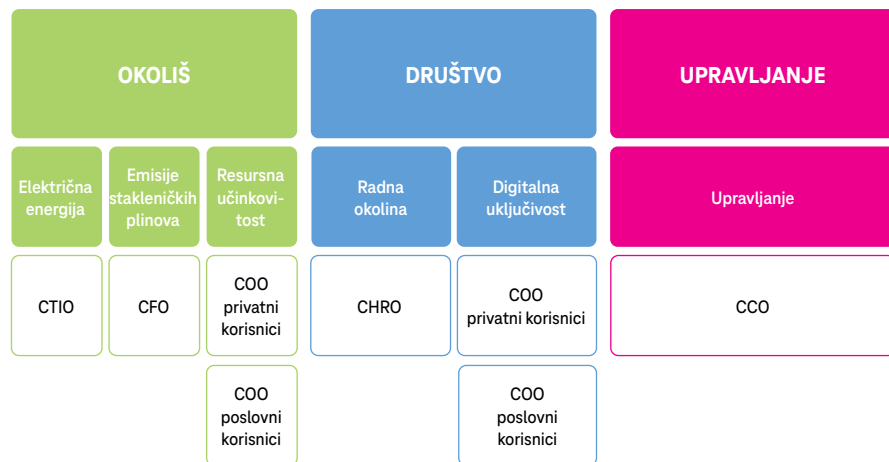
Ostvarivanje ciljeva je dio politika vrednovanja i nagrađivanja korporativnih ostvarenja. Ovisno o razini ostvarenja ciljeva članovima Uprave³ i svim razinama menadžmenta isplaćuje se kratkoročna stimulacija. Za ostvarenje korporativnih ciljeva također se isplaćuje i godišnja nagrada za radnike u kvartalnom sustavu upravljanja učinkom. Svrha ciljeva i ključnih rezultata ili OKR-ova (*Objectives and Key Results*) je povezivanje kompanijskih i timskih ciljeva te individualnih zadataka s mjerljivim rezultatima na način da svi zajednički rade za ostvarenje ciljeva koji su važni za kompaniju u određenom razdoblju (tromjesečju).

Provođenje strategije održivosti na razini HT Grupe osiguravamo provođenjem edukacija o specifičnim aspektima održivosti i sudjelovanjem u radnim skupinama Mreže za upravljanje korporativnom odgovornošću Deutsche Telekoma. Članovi Uprave HT-a redovito se informiraju o tema-

³ Naknade i vrednovanje rada Uprave provode se u skladu s Politikom primitaka za članove i detaljno su opisani u [Godišnjem izvješću Uprave o stanju i poslovanju društva i HT Grupe za poslovnu godinu 2023.](#)

ma održivosti u njihovom području nadležnosti i sudjeluju u međunarodnim edukacijama i raspravama o specifičnim temama održivosti u sklopu *leadership* programa i upravljanja Deutsche Telekoma i odgovorni su za provedbu aktivnosti usmjerenih na ostvarenje ciljeva strategije održivosti HT-a u svojim područjima nadležnosti.

Struktura upravljanja ESG pitanjima u HT-u



Izveštavanje o održivosti

O svojem poslovanju redovito i transparentno izvještavamo. U [Godišnjem izvješću Uprave o stanju i poslovanju društva i HT Grupe za poslovnu godinu 2023.](#) objavljene su detaljne konsolidirane informacije o poslovnim rezultatima, financijskom položaju i poslovanju HT Grupe i povezanih društava.

O napretku u upravljanju utjecajima u okolišnom, društvenom i upravljačkom aspektu izvještava se u Izvještaju o održivosti HT Grupe koji se objavljuje svake godine. Uprava HT Grupe je najviše tijelo upravljanja koje odobrava Izvještaj o održivosti i potvrđuje materijalne teme. Ovaj izvještaj je pripremljen u skladu sa standardima Globalne inicijative za

izvještavanje (GRI), a odnosi se na vremensko razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2023. godine te uključuje konsolidirane podatke za sve članice HT Grupe obuhvaćene Godišnjim izvješćem za 2023. godinu. Svi prethodni izvještaji HT Grupe o održivosti, odgovornom poslovanju i zaštiti okoliša dostupni su internetskoj stranici HT Grupe <https://www.t.ht.hr/drustvena-odgovornost>.

Cijenimo mišljenja naših dionika o našem održivom poslovanju i korporativnoj odgovornosti. Sva pitanja, komentare i prijedloge o sadržaju ovog izvještaja možete nam poslati e-mailom na drustvena.odgovornost@t.ht.hr.

Sustavi upravljanja

Poslovni uspjeh i povjerenje zaposlenika, korisnika, poslovnih partnera i zajednica gradimo primjenjujući najbolje poslovne prakse. Kao dokaz konstantne želje za poboljšanjem poslovnih procesa, kontinuirano radimo na certificiranju sustava upravljanja u svim članicama HT Grupe.

Hrvatski Telekom

- ISO 9001:2015 - Sustav upravljanja kvalitetom
- ISO 14001:2015 - Sustav upravljanja okolišem
- ISO 22301:2019 - Sustav upravljanja kontinuitetom poslovanja
- ISO/IEC 27001:2017 - Sustav upravljanja informatičkom sigurnosti
- ISO 45001:2018 - Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu
- EcoVadis (brončani) za društveno odgovorno poslovanje
- TIER III - Standard klasifikacije podatkovnih centara

Combis

- ISO 9001:2015 - Sustav upravljanja kvalitetom
- ISO/IEC 20000-1:2018 - Sustav upravljanja IT uslugama
- ISO/IEC 27001:2017 - Sustav upravljanja informatičkom sigurnosti

Crnogorski Telekom

- ISO 9001:2015 - Sustav upravljanja kvalitetom
- ISO 14001:2015 - Sustav upravljanja okolišem
- ISO/IEC 27001:2013 - Sustav upravljanja informatičkom sigurnosti
- ISO/IEC 27033-1:2015 - Sustav upravljanja mrežnom sigurnošću
- ISO 45001:2018 - Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu

Upravljanje rizicima

U uvjetima brzih i stalnih promjena u poslovnom okruženju i globalnim trendovima nužno je uspješno predviđati i pravovremeno prepoznati unutarnje i vanjske čimbenike koji bi mogli utjecati na ostvarenje naših strateških ciljeva. Hrvatski Telekom primjenjuje sustav upravljanja rizicima koji se temelji na Politici upravljanja rizicima Deutsche Telekom, a koji je dio integriranog sustava upravljanja rizicima na razini DT Grupe. Primjena ovog višerazinskog sustava omogućuje nam rano prepoznavanje i procjenu rizika i prilika u odnosu na strateške ciljeve HT Grupe na temelju kojih provodimo mjere za upravljanje i kontrolu rizika i prilika.

Sve članice DT Grupe primjenjuju standardizirani proces i koriste IT alat za upravljanje rizicima (*Telekom Risk Management Solution*) za kvartalno izvještavanje rizika unutar koje se rizici ocjenjuju kvantitativno i kvalitativno u odnosu na postavljene poslovne ciljeve temeljem predefinirane metodologije. Godišnjom procjenom ispitujemo već prepoznate rizike, ostvarujemo pregled rizika u nastajanju DT Grupe (tzv. *emerging risks*). U tom procesu sudjeluju ključne skupine dionika, a HT-ovi stručnjaci sudjeluju u radu brojnih radnih skupina i odbora za upravljanje kontrolnim procesima prevencije i suzbijanja rizika. Sustav upravljanja rizicima uključuje i kvartalne procjene rizika na temelju kojih se izrađuju objedinjena kvartalna izvješća o rizicima koja uključuju tematske analize rizika i mjere za upravljanje rizicima. Uz procjenu strateških, financijskih, operativnih, regulatornih i pravnih rizika, svi rizici u kvartalnom izvješću

o rizicima HT Grupe od 1. siječnja 2023. godine dodatno se razmatraju u odnosu na ESG klasifikaciju okolišnih, društvenih i upravljačkih rizika.

Upravljanje prepoznatim rizicima unutar kompanije ovisi o vrsti i razini značajnosti utjecaja rizika na ključne pokazatelje poslovanja, kojim upravljaju nadležni menadžeri organizacijskih područja. Sustav omogućava prepoznavanje potencijalno rizičnih događaja koji mogu utjecati na HT Grupi unutar definiranog okvira prihvatljivosti rizika te omogućiti razumnu sigurnost ostvarenja ciljeva kompanije. U okviru funkcije upravljanja rizicima djeluje i Odbor za korporativne rizike, neovisno tijelo čija je uloga podrška Upravi HT-a u ispunjavanju nadzora sustava i procesa upravljanja rizicima u redovnim intervalima. Izvješće o rizicima HT Grupe se kvartalno izvještava prema Upravi i Revizijskom odboru HT-a.

Prepoznati rizici održivosti

Održivo poslovanje jedan je od ključnih strateških ciljeva HT-a, gdje razmatramo rizike i prilike održivosti u odnosu na postavljene ciljeve i standarde održivog poslovanja.

Regulatorni zahtjevi u telekomunikacijskoj industriji su podložni učestalim promjenama zbog oslanjanja na tehnologiju koja se razvija sve bržim tempom, društvenim i ekonomskim implikacijama na širu populaciju te sve većim očekivanjima da ICT doprinese borbi protiv klimatskih promjena i očuvanju sigurnosti *online* prostora. Česte regulatorne promjene i visoki zahtjevi iziskuju neprestane prilagodbe poslovnih procesa, organizacijske strukture, edukacije za sve zaposlenike te dvosmjernu komunikaciju s poslovnim partnerima i korisnicima uz održavanje poslovnih uspjeha organizacije. Usvajanjem Strategije održivosti i [Politike o korporativnoj odgovornosti](#) u 2023. godini te [Kodeksa ljudskih prava](#) početkom 2024. godine obuhvatili smo ključne promjene u regulatornom okviru u području održivosti što će nam omogućiti upravljanje svim ključnim utjecajima, rizicima i prilikama održivosti duž lanca vrijednosti.

Hrvatski Telekom ima razgranat dobavljački lanac koji uključuje domaće i međunarodne dobavljače radi čega je izuzetno zahtjevno pratiti sve rizike koji se u tom lancu pojavljuju. Tom izazovu pristupamo pravodobnim planiranjem i fleksibilnim pristupom dobavljačima. Redovito provjeravamo poslovne prakse i otpornost dobavljača kako bismo u suradnji s njima osigurali poštivanje pravila upravljanja koja primjenjujemo u našoj kompaniji. Svake godine provodimo procjenu izloženosti rizicima iz područja usklađenosti poslovanja (*Compliance Risk Assessment - CRA*), koju odobrava Uprava i temeljem koje se razvijaju aktivnosti Programa usklađenosti za sljedeću godinu, a među rizicima koji se procjenjuju je i rizik korupcije. Prije sklapanja ugovora s dobavljačima koriste se razne metode kontrole rizika koje uključuju provjere dobavljača sa stajališta usklađenosti, kreditnu provjeru, provjeru mogućih pravnih sporova između dobavljača i neke članice HT Grupe te provjeru relevantnih sankcijskih i embargo lista. Isto tako, dobavljači popunjavaju upitnike koji se odnose na temu održivog poslovanja i zaštitu podataka te prihvaćaju [Kodeks ponašanja dobavljača](#) HT Grupe, a u ugovore s dobavljačima obvezno se unosi antikorupcijska klauzula. Tijekom 2023. godine proveden je i Focus CRA (*Focus Compliance Risk Assessment*), odnosno u fokusu procjene rizika usklađenosti za 2024. godinu bila su četiri rizika za koja je ocijenjeno da su trenutno od najveće važnosti na razini DT Grupe: usklađenost trećih strana, kršenje ljudskih prava u vlastitom poslovanju, kršenje okolišnih i regulativa u području zaštite na radu i kršenje Politike nabave. Analiza je napravljena u suradnji s Odjelom za internu reviziju i rizike u sklopu procjene usklađenosti za 2023. godinu u skladu s internima pravilima, dobrom poslovnom praksom.

Klimatski rizici i s njima povezane opasnosti od ekstremnih vremenskih nepogoda predstavljaju prijetnju, s potencijalom rasta značajnosti za održivost poslovanja HT Grupe u dugoročnoj perspektivi. Prirodne katastrofe poput poplava, olujnih nevremena, požara, toplinskih valova i drugih mogu značajno oštetiti našu infrastrukturu, onesposobiti mrežu ili dovesti do poremećaja u lancu opskrbe energijom i energentima. Stalnim unaprjeđenjem infrastrukture i optimizacijom sustava smanjujemo

izloženost i ranjivost na pojedinačne događaje povezane s klimatskim promjenama. Mjere za adresiranje te skupine rizika uključuju analizu i predviđanje mogućih budućih promjena te planove za kontinuitet poslovanja i oporavak u područjima koja su posebno ugrožena u slučaju težih i čestih prirodnih nepogoda.

Izloženost fizičkim klimatskim rizicima temelji se na učincima koje bi ekstremne vremenske prilike imale na telekomunikacijsku infrastrukturu i korisnike. Zato smo u 2023. godini pomoću alata *Location Risk Intelligence software* reosiguravajuće kuće Munich Re napravili procjenu izloženosti naše imovine fizičkim klimatskim rizicima koristeći najsuvremenije klimatske projekcije visoke razlučivosti u nekoliko budućih klimatskih scenarija. Procjena uključuje 2400 lokacija naših data centara, mobilnih i fiksnih lokacija u Hrvatskoj, a čija funkcionalnost ima značaj utjecaj na naše poslovne aktivnosti.

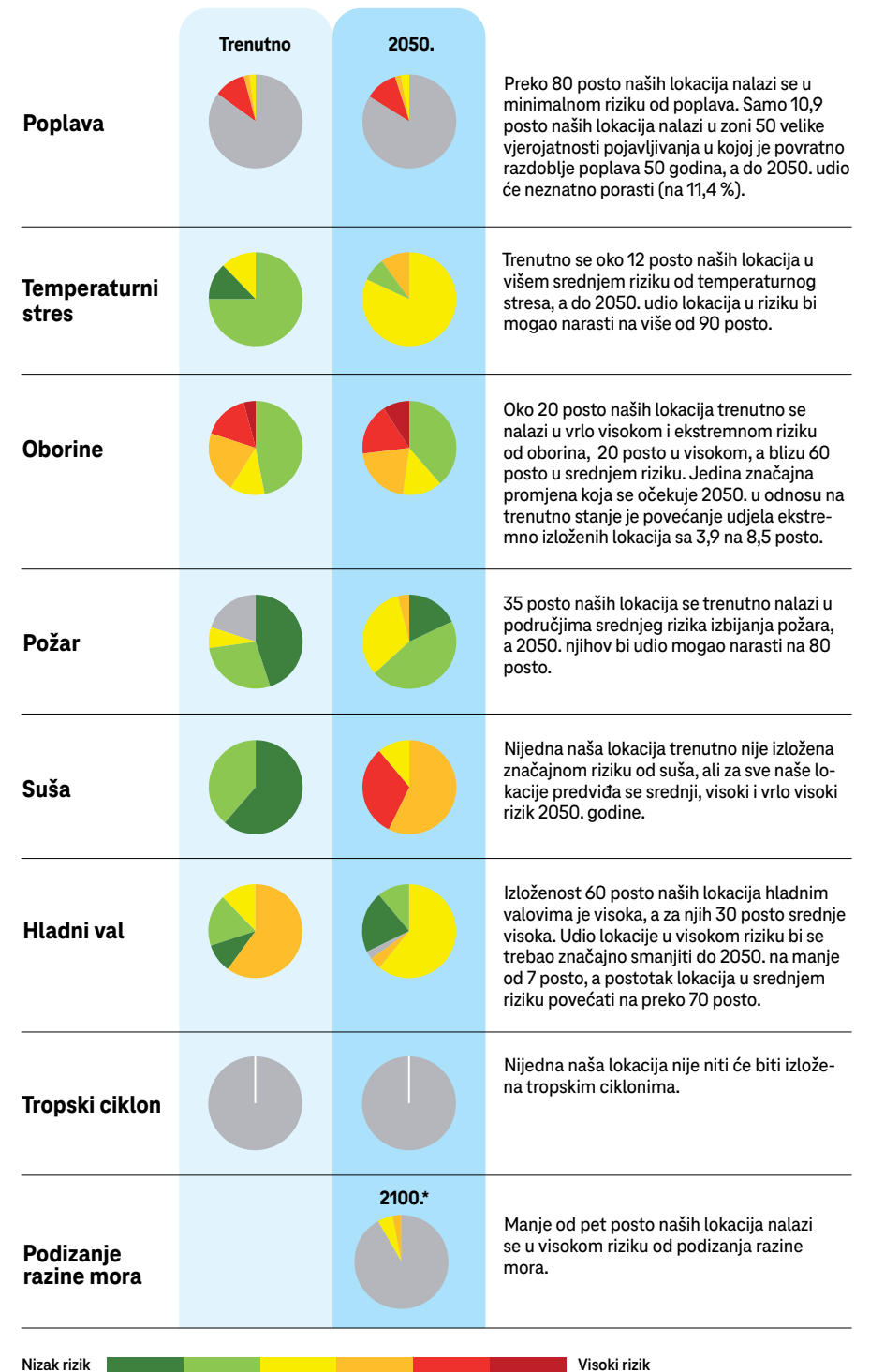
Analiza opasnosti povezanih s klimatskim promjenama koju smo proveli uključuje trenutnu procjenu izloženosti raznim klimatskim opasnostima te analizu scenarija koji predviđaju različitu koncentraciju stakleničkih plinova u budućnosti:

- SSP 1- / RCP 2.6: očekivano povećanje globalne temperature ispod 2 °C u kojem su uloženi značajni naponi za zaštitu klime
- SSP 2- / RCP 4.5: očekivano povećanje globalne temperature ispod 2,2 – 2,6 °C, učinjeni su neki naponi za zaštitu klime koji rezultiraju blagim smanjenjem emisija stakleničkih plinova, ali se očekuju značajne posljedice klimatskih promjena
- SSP 5- / RCP 8.5: očekivano povećanje globalne temperature iznad 4 °C, kontinuiran rast emisija što dovodi do drastičnih promjena u klimatskim uvjetima (tzv. *business-as-usual* scenarij) zbog neulaganja napora u zaštitu klime


Procjena uključuje izloženost poplavama, temperaturnom stresu, oborinama, požarima, sušama, hladnim valovima, ciklonima i podizanju razine more, a projekcije su napravljene za 2030., 2050. i 2100. godinu

za sve rizike osim za podizanje razine mora za koju je modeliranje napravljeno samo za 2100. godinu. Prema podacima Programa za okoliš Ujedinjenih naroda (UNEP) trenutna putanja globalnog zagrijavanja je na putu prema povećanju za 3 °C u usporedbi s predindustrijskim razinama do kraja stoljeća što znači sve učestalije i razornije vremenske nepogode. Zato smo u analizi i prikazu koristili RCP 8.5 klimatski scenarij koji se temelji na najvišim razinama koncentracije stakleničkih plinova i projekcije za 2050. godine.

Analiza scenarija fizičkih klimatskih rizika Hrvatskog Telekom



Nizak rizik  Visoki rizik

Nema opasnosti 

* Procjena za 2100., podaci za 2050. nisu dostupni

Analiza pokazuje da je tek manji dio infrastrukture Hrvatskog Telekomu trenutno izložen utjecajima klimatskih opasnosti. Da bismo otpornost ugradili u našu telekomunikacijsku mrežu, sustav upravljanja rizicima od fizičke štete za infrastrukturu temeljimo na nekoliko stupova. Kako bismo spriječili da otkazivanje pojedinih mrežnih komponenti negativno utječe na uslugu koju pružamo našim korisnicima koristimo prstenaste strukture. Većinu kritičnih lokacija dodatno osiguravamo koristeći sustave neprekidnog napajanja (UPS), uključujući baterije te prijenosne i statičke dizel generatore. Takvi sustavi omogućuju izvor energije u trajanju nekoliko sati u kriznim situacijama poput prekida napajanja, a naše krizno upravljanje također pomaže u brzom oporavku u slučaju prekida. Kao mjeru za ublažavanje prijetnje pada mreže zbog povećanog rizika od poplava na trasi Zagreb-Rijeka na području Duga Rese u 2023. godini smo izveli zahvat povećanja razdaljina između trasa izmještanjem sjeverne trase.

Provedena analiza fizičkih klimatskih rizika na temelju različitih klimatskih scenarija i vremenskih perioda omogućit će nam još uspješnije dugoročno planiranje mjera za prilagodbu klimatskim promjena na svakoj lokaciji i učiniti naše poslovanje manje izloženim ekstremnim vremenskim nepogodama. Dugoročne projekcije na temelju RCP 8.5 klimatskog scenarija predviđaju da bi nedovoljni globalni naponi za ublažavanje klimatskih promjena do 2050. godine mogli povećati udio naše imovine u povećanom riziku od pojedinih klimatskih opasnosti i zato ćemo kontinuirano pratiti najnovija znanstvena istraživanja u ovom području.

Etične poslovne prakse i usklađenost

Zakonito i etično ponašanje temelji su našeg poslovnog pristupa, a pravila za djelovanje sukladno propisima te u skladu s vrijednostima i integritetom HT Grupe definirana su [Kodeksom ponašanja](#) čija su osnovna načela univerzalno su primjenjiva diljem DT Grupe. Njegova svrha je da našim zaposlenicima, rukovoditeljima i povezanim osobama pruži jasne upute o zakonitom ponašanju i postupanju sa integritetom u

svim situacijama koje se mogu očekivati u poslovnom životu, a poslovnim partnerima i dobavljačima na jednostavan i transparentan način opiše naša etička, društvena i ekološka opredjeljenja.

Uz Kodeks ponašanja koji je primjenjiv na sve dionike HT Grupe, područje antikorupcije, etičnog poslovanja i pravilnog postupanja uređeno je [Kodeksom ponašanja dobavljača](#) i nizom specijaliziranih politika:

- [Politika sprječavanja korupcije i drugih sukoba interesa](#)
- [Politika prihvaćanja i davanja pogodnosti](#)
- [Politika događanja](#)
- Politika sprječavanja korupcijskih rizika u radu s vanjskim savjetnicima
- Politika prava tržišnog natjecanja HT Grupe
- Politike, kontrole i postupci za smanjivanje i učinkovito upravljanje rizikom od pranja novca i financiranja terorizma
- [Smjernice za sprječavanje sukoba interesa](#)
- [Smjernice digitalne etike o umjetnoj inteligenciji](#)
- Pravilnik o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i postupku imenovanja povjerljive osobe i njezina zamjenika u Hrvatskom Telekomu d.d.

Zaposlenici, poslovni partneri i dobavljači dužni su pridržavati se navedenih akata. Sve politike HT Grupe, uključujući i one koje uređuju navedena područja, revidirane su u 2023. godine kako bi se uskladile s uvođenjem eura, a ažurirali smo i sve interne akte u području usklađenosti. Za ovaj segment poslovanja zadužen je Odsjek za usklađenost poslovanja na čijem je čelu povjerenik za usklađenost poslovanja (*Compliance Officer*). S obzirom na to da je usklađenost poslovanja s relevantnim zakonodavstvom i etičkim normama jedan od temeljnih ciljeva HT-a, kako bi mogli procjenjivati što jest, a što nije primjereno postupanje, odnosno postupanje u skladu s važećim internim i vanjskim pravilima i etičkim normama svi naši zaposlenici mogu se konzultirati s Odsjekom za usklađenost poslovanja na e-mail adresu compliance@t.ht.hr odnosno putem portala „Pitaj me!“.

Svi naši zaposlenici obvezni su proći *online* edukacije o antikorupciji, digitalnoj etici i novu edukaciju o osnovama usklađenosti dok su za menadžere obvezna i edukacija o sprječavanju korupcijskih rizika u radu s vanjskim savjetnicima. Uz Kodeks ponašanja i druge politike, svi naši dionici u bilo kojem trenutku mogu pristupiti edukacijama o usklađenosti poslovanja i digitalnoj etici na našoj internetskoj stranici. Pojedina poslovna područja unutar HT Grupe za koje je procijenjeno da postoji veći rizik od kršenja usklađenosti zbog bliskog odnosa s korisnicima, poslovnim partnerima i dobavljačima redovito prolaze dodatne edukacijske radionice uživo, a svi novi menadžeri prolaze i edukaciju o usklađenosti u sklopu preuzimanja svojih dužnosti. Povjerenik za usklađenost poslovanja HT Grupe i *Compliance Officer* za područje Europe DT Grupe svake dvije godine organiziraju obvezne edukacije o usklađenosti za članove Uprave HT-a.

U slučaju sumnje na nezakonito ili neetično postupanje HT-a, svaki zaposlenik, poslovni partner, korisnik ili dioničar može putem kanala za dojavu prijaviti kršenje Kodeksa ponašanja. Prijava se može izvršiti poštom Etičkoj liniji, Radnička cesta 21, 10 000 Zagreb, telefonskim pozivom na broj 0800 9823, telefaksom na +385 7 5802 472 ili e-mailom na adresu eticka.linija@t.ht.hr. Naš IT sustav SAD! (Sustav anonimnih dojava) i DT-ov sustav BKMS (*Business Keeper Monitoring System*) omogućavaju potpuno anonimnu dojavu i naknadnu komunikaciju putem posebnog „poštanskog sandučića“, uz zadržavanje anonimnosti dojavitelja. Pravilnikom o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i postupku imenovanja povjerljive osobe i njezina zamjenika u Hrvatskom Telekomu d.d. osigurava se zaštita zviždača u skladu sa Zakonom o zaštiti prijavitelja nepravilnosti kojim se u hrvatsko zakonodavstvo transponirala Direktiva (EU) 2019/1937 Europskog parlamenta i Vijeća o zaštiti osoba koje prijavljuju povrede prava Europske unije. Za prijave temeljem Zakona o zaštiti nepravilnosti svaka se osoba može obratiti na mail adresu: povjerljiva.osoba@t.ht.hr, a pritužbe vezane za zaštitu dostojanstva radnika od uznemiravanja i spolnog uznemiravanja te pritužbe vezane za zaštitu od diskriminacije mogu se dostaviti osobama ovlaštenima

od poslodavca za zaprimanje i rješavanje takvih prijava. Sva prijavljena pitanja bilježe se, rješavaju u skladu sa zakonom i vodeći računa o zaštiti podnositelja pritužbe. U 2023. godini u Hrvatskom Telekomu nije izrečena niti jedna kazna za nezakonito ponašanje, a u organizaciji nije bilo zabilježenih slučajeva diskriminacije.

Kao kompanija predana etičnom poslovanju, imamo nultu stopu tolerancije prema mitu ili korupciji u svim poslovnim aktivnostima. Područje primjene, oblici koruptivnog ponašanja, mjere, odgovornosti i organizacijske dužnosti za izbjegavanje korupcije i drugih sukoba interesa, koje su primjenjive na sve naše zaposlenike, uključujući i članove Uprave definirani su Politikom sprječavanja korupcije i drugih sukoba interesa i Smjernicama za sprječavanje sukoba interesa koji su javno dostupni na našoj internetskoj stranici. Svim našim zaposlenicima na intranetu je dostupna Uputa za postupanje u slučajevima mogućeg sukoba interesa koja sadrži informacije kako postupati u situacijama stvarnog ili potencijalnog sukoba interesa, a kao pomoć pri prepoznavanju potencijalnog sukoba interesa dostupan im je dobrovoljni upitnik za samoprocjenu. Kako bismo osigurali pridržavanje pravila na najvišim razinama, u 2023. godini smo uveli i obvezu potpisivanja Izjave o sukobu interesa za sve naše menadžere. Izjava je osmišljena za prepoznavanje i rješavanje svih potencijalnih sukoba koji mogu nastati između osobnih interesa i profesionalnih odgovornosti, a svi menadžeri će biti dužni ispuniti je jednom godišnje. U 2023. godini nije zabilježen niti jedan potvrđeni slučaj korupcije i sukoba interesa.

Ethisphere, globalni lider u definiranju i promicanju standarda etičkih poslovnih praksi, još jednom nas je proglasio jednom od Najetičnijih svjetskih kompanija. Ovo je drugi put da smo na globalnoj razini prepoznati kao kompanija koja primjenjuje najviše standarde etičnosti, usklađenosti i korporativnog upravljanja, a jedina smo hrvatska kompanija koja je ikad uvrštena među najetičnije svjetske kompanije. Kriteriji za uvrštenje na popis Najetičnijih svjetskih kompanija za 2024. godinu dodatno su postroženi te su bili zahtjevniji nego ikada, što je rezultiralo

time da su se na listi našle kompanije iz samo 20 zemalja, a Hrvatski Telekom je jedna od samo tri istaknute kompanije u telekomunikacijskoj industriji u svijetu.

Suradnja s dobavljačima

Suradnja s partnerima koji dijele naše vrijednosti i pridržavaju se visokih etičkih standarda temelj je našeg pristupa odgovornom i održivom poslovanju. Naš [Kodeks ponašanja dobavljača](#) jasno i u skladu s njemačkim Zakonom o dubinskoj provjeri lanca opskrbe (LkSG) definira standarde etičkog poslovnog ponašanja i načine na koje naši poslovni partneri, dobavljači i njihovi podugovaratelji trebaju osigurati zakonito postupanje i adekvatnu razinu poštivanja ljudskih prava i zaštite okoliša. Kodeks zahtijeva osiguravanje poštenih radnih praksi i adekvatnih naknada radnicima, slobode udruživanja i prava na kolektivno pregovaranje, raznolikosti, uključenosti, zdravlja i sigurnosti zaposlenika, sigurnosti i privatnosti podataka, poštenog tržišnog natjecanja i zaštite okoliša. Prihvatanjem Kodeksa naši se dobavljači obvezuju i na zabranu prisilnog rada, sprječavanje korištenja dječjeg rada, diskriminacije, nabave konfliktnih minerala, korupcije i pranja novca, prekomjerne uporabe resursa te nastanka negativnih utjecaja na okoliš i ljudsko zdravlje. Kako bi dobavljače i partnere upoznali s pravilima, odgovornim praksama u zaštiti ljudskih i okoliša u globalnim lancima nabave te međunarodnim standardima i dobrim poslovnim praksama na web stranici HT-a objavili smo javno dostupne *e-learning* materijale.

Pravilnikom o nabavi i internim uputama za provođenje nabavnog postupka osiguravamo da su postupci nabave transparentni i provedeni u skladu sa zakonskim propisima i internim procedurama. Kodeks ponašanja dobavljača obavezan je dio dokumentacije u nabavnom postupku, a njegovo kršenje može dovesti do prekida poslovne suradnje. Većina postojećih dobavljača sa kojima HT ima ugovore potpisali su izjavu da prihvaćaju Kodeks ponašanja dobavljača, a svi novi ugovori uz antikorupcijsku klauzulu uključuju i obvezu usvajanja Kodeksa

prije sklapanja ugovora. Osim što od poslovnih partnera zahtijevamo obvezivanje na pridržavanje naših vrijednosti i pravila poslovnog ponašanja, radi umanjivanja potencijalnih rizika za Hrvatski Telekom prije realizacije poslovnog odnosa sa dobavljačima i sami provjeravamo njihove poslovne prakse. U tom procesu provodimo ispitivanje integriteta, DT *Non-Compliant list* (NCL) koji sadrži i podatke iz relevantnih sankcijskih i embargo lista, kreditne sposobnosti, sudskih sporova, a za sve potencijalne nove partnere i provjeru održivosti poslovanja putem odgovarajućeg upitnika (*Supplier Questionnaire*) odnosno jamstva zaštite za partnere koji obrađuju osobne podatke (*GDPR Questionnaire*). Za prikupljanje podataka koji osiguravaju kontinuirano praćenje i provođenje pravila ponašanja postavljenih u Kodeksu zadužen je odjel za nabavu uz podršku organizacijskih cjelina za usklađenost poslovanja, pravne poslove i financijske odnose s korisnicima. Informacije o dobavljačima se unose u zajednički alat (tzv. Bijela lista) čime osiguravamo da na jednom mjestu imamo rezultate svih potrebnih provjera potencijalnih partnera, dostupne svim zainteresiranim organizacijskim cjelinama, čime unaprjeđujemo transparentnost procedure provjere partnera. Prikupljeni podaci o kreditnim sposobnostima dobavljača vrijede jednu, a informacije o integritetu, NCL-u i sudskim sporovima dvije godine nakon provođenja provjere. Ako se nakon isteka dvije godine ugovor produljuje ili mijenja potrebno je zatražiti ponovnu provjeru dobavljača. U 2023. godini su u skladu s internim procedurama provedene provjere svih novih dobavljača te postojećih dobavljača koji u zadnje dvije godine nisu imali važeće provjere integriteta, NCL-a i sudskih sporova te kreditnim sposobnostima u posljednjih godinu dana. U 2023. godini nije bilo zabilježenih slučajeva neusklađenosti naših dobavljača sa zakonima i propisima.

U Crnogorskom Telekomu pravila nabave i poslovnog ponašanja u odnosu sa dobavljačima definirana su Kompanijskom direktivom o globalnoj politici nabave, dok je provjera dobavljača opisana u Rukovodećem propisu: *Due diligence* direktiva koja se provodi nad ugovornim stranama u Crnogorskom Telekomu. Kao dio procesa odabira dobavljača, Odjel nabave Crnogorskog Telekoma odgovoran je za osiguravanje sklapanje

suradnje s dobavljačima koji zadovoljavaju kvalifikacijske i kriterije održivosti te procjenu rizika. Kako bi se smanjio rizik, za sve potencijalne nove vanjske dobavljače (osim izuzetaka) provodi se provjera dobavljača. Provjera dobavljača uključuje poslovnu opravdanost za izbor ugovorne strane, antikorupcijsku klauzulu, registraciju dobavljača u državnim registrima, provjeru nalazi li se dobavljač nalazi na NCL listi Deutsche Telekom te posebne provjere u slučaju *off-shore* kompanija i postojanje mogućih crvenih zastavica. Provjera ne smije biti starija od 12 mjeseci za nabave/narudžbe koje ne proizlaze iz važećih ugovora, kao i za vremenski ograničene ugovore, odnosno tri godine u slučaju vremenski neograničenih ugovora. Kodeks ponašanja dobavljača i antikorupcijske klauzule dio su svakog ugovora o nabavi, a odredbe o povjerljivosti mogu biti pokrivena u okviru istog ugovora, ali se preporučuje da se zaključe unaprijed u odvojenom standardnom sporazumu o povjerljivosti (NDA). Obrada podataka izvan CT-a se pokriva standardnim CDPA (*Commissioned Data Processing Agreement*) sporazumom. U 2023. godini nije bilo zabilježenih slučajeva neusklađenosti naših dobavljača sa zakonima i propisima.

Naš dobavljački lanac u Republici Hrvatskoj i Crnoj Gori uključuje velik broj domaćih i međunarodnih dobavljača. U Hrvatskoj smo tijekom 2023. godine surađivali s ukupno 9529 dobavljača, od čega je 93 posto bilo domaćih, kao i u prethodnom izvještajnom razdoblju. Ključne skupina proizvoda i usluga na hrvatskom tržištu činila je nabava infrastrukturne opreme i usluga, IT usluga, integracije ICT usluga, isporuke, implementacije i održavanja servisnih platformi, mobilnih uređaja, medijskih sadržaja, poštanskih usluga, energenata, električne energije, održavanja objekata i zapošljavanja agencijskih radnika. U sklopu prijenosa tehnološke jedinice za izgradnju i održavanje naše mreže iz Ericsson Nikola Tesla na HT Servise d.o.o., novoosnovano društvo kćer Hrvatskog Telekoma, krajem 2023. godine ugovoreno je 120 novih dobavljača koji će u 2024. godini osigurati dostatne operativne kapacitete i teritorijalnu pokrivenost za sve vrste radova koji obuhvaćaju investicije i održavanje infrastrukture fiksne mreže. Crnogorski Telekom

je u 2023. godini surađivao s 249 dobavljača, od čega je 55 posto bilo crnogorskih što je tri posto manje nego u 2022. godini. Najznačajnije aspekte nabave u Crnoj Gori činili su infrastrukturna oprema i usluge, građevinski radovi, IT usluge, implementacija i održavanja servisnih platformi, korisnički uređaji, poštanske usluge, unajmljivanje agencijskih radnika i marketing.

Struktura dobavljača HT Grupe u Hrvatskoj

Dobavljači HT Grupe u Hrvatskoj	2022.	2023.
Broj domaćih dobavljača	8.889	8.867
Udjel domaćih dobavljača	93 %	93 %
Broj stranih dobavljača	661	662
Udjel stranih dobavljača	7 %	7 %
Ukupan broj dobavljača	9.550	9.529

Struktura dobavljača Crnogorskog Telekoma

Dobavljači Crnogorskog Telekoma	2022.	2023.
Broj domaćih dobavljača	139	139
Udjel domaćih dobavljača	58 %	55 %
Broj stranih dobavljača	99	110
Udjel stranih dobavljača	42 %	45 %
Ukupan broj dobavljača	238	249

Izvršavanje ugovornih obveza definirano je Općim uvjetima plaćanja DT Grupe. Sukladno tome Hrvatski Telekom svoje obveze prema dobavljačima izvršava u roku od 60 dana od ispostave računa, a u slučaju zahtjeva za izmjenu uvjeta plaćanja od strane dobavljača isto odobrava Računovodstvo.



06. DIGITALNA INFRASTRUKTURA ZA BOLJU BUDUĆNOST

Doprinos ciljevima održivog razvoja



Širenje mreže, održavanje i upravljanje infrastrukturom

Održivi razvoj u Hrvatskom Telekomu se temelji na investicijama u razvoj mreže, digitalizaciju, tehnološke inovacije te ulaganjima u zadovoljstvo korisnika. Svake godine nastojimo opravdati položaj tehnološkog lidera i najvećeg privatnog investitora pa smo tako u 2023. godini povećali ulaganja za 50,7 posto više od prethodne godine čime smo osigurali status vodeće mobilne mreže. Najbolji dokaz da naša ulaganja ostvaruju kontinuirani napredak, kvalitetu i zadovoljstvo korisnika je što smo petu godinu zaredom osvojili Ookla nagradu za najbolju i najbržu mobilnu mrežu te za najbolju mobilnu pokrivenost, četvrtu godinu zaredom osvojili smo umlaut „Best in Test“ nagradu za najbolju mobilnu mrežu i treći put zaredom za najbolju fiksnu širokopojasnu mrežu. Uz to, HAKOM-ovo istraživanje je potvrdilo HT-ovu mobilnu mrežu kao najbolju.

Hrvatski Telekom je razvio najveću optičku mrežu (FTTH) u Hrvatskoj koju smo u 2023. godini povećali za 20 posto. Uz telekomunikacijske usluge HT Grupa korisnicima pruža i složena ICT rješenja kojima digitaliziraju svoje poslovanje. Gledajući u budućnost, naš je fokus na razvoju digitalnih rješenja, primjeni AI tehnologija, *clouda*, podatkovnih centara te posebno, imajući u vidu potrebe korisnika, razvoju kibernetičke sigurnosti.

Naš poslovni razvoj počiva i na ciljevima održivosti postavljenima u ESG strategiji. Suvremenim digitalnim rješenjima i razvojem mreže podržavamo naše korisnike da smanjuju svoj ugljični otisak, koriste rješenja koja potiču uštede energije i resursa te doprinosimo društvenom razvoju.

Kako smo svjesni naše uloge u razvoju infrastrukture i rješenja prijenosa podataka, tako sve više ulažemo u digitalne inovacije i etični pristup korištenju AI rješenja u našem poslovanju.

Ulaganja u mrežu

Ukupna kapitalna ulaganja HT Grupe su u 2023. godini dosegla 221 milijun eura bez ulaganja u spektar i 361,4 milijuna eura zajedno s ulaganjem u spektar. U 2023. godini koristili smo i sredstva potpore iz fondova Europske unije i to za projekte izgradnje mreža sljedeće generacije (NGN)/pristupnih mreža sljedeće generacije (NGA) u NGA bijelim područjima i provedbu projekata u sklopu Okvirnog nacionalnog programa za razvoj infrastrukture širokopojsnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja u iznosu od 8,8 milijuna eura, iz Instrumenta za povezivanje Europe (CEF projekt) u iznosu od 155 000 eura, za SmartEPC projekt iz područja energetske učinkovitosti 16 000 eura te Centar kompetencija za pametne gradove (CEKOM projekt) u iznosu od 121 000 eura.

U razvoju mreže prepoznavamo nekoliko rizika za poslovanje Hrvatskog Telekoma: plaćanje prava puta (služnosti) lokalnim samoupravama i drugim vlasnicima zemljišta (na razini od 30 milijuna eura godišnje), što su izdaci koji bi se mogli preusmjeriti u razvoj. Rizici povezani s tehnološkim i infrastrukturnim preprekama odnose se na izgradnju mreže u ruralnim dijelovima Hrvatske, a uključuju otežan pristup dobavljača radnoj snazi i poremećaje u dobavnom lancu roba. Pitanje elektromagnetskih polja izaziva stalan pritisak javnosti i zahtijeva posebnu pažnju prilikom pronalazjenja novih lokacija i obnavljanje starih ugovora o zakupu lokacija baznih stanica.

Hrvatski Telekom ima uspostavljene procedure za upravljanje izvanrednim situacijama i krizama (SOC), s uspostavljenim procesima, definiranim ulogama i odgovornostima, što odobrava Uprava. Sve procedure se redovno testiraju. U slučaju neželjenog događaja koji ima za posljedicu značajniji prestanak pružanja usluga korisnicima ili značajniji utjecaj na poslovanje,

aktiviraju se planovi za upravljanje kontinuitetom poslovanja i planovi oporavka. Hrvatski Telekom se prilikom implementacija servisnih rješenja primarno rukovodi principom Georedundantnosti i radi na implementaciji gdje georedundancija nije bila implementirana kao i osiguravanju dodatnih kapaciteta. Glavni uzroci prekida se mogu uglavnom svrstati u područja tehničkih kvarova opreme kao i vanjskih utjecaja (vezano uz vremenske nepogode, građevinske radove, ispad mrežnog napajanja, kvalitetu softvera i sl.). Provodimo najnovija rješenja za zaštitu od DDoS napada, kao i suradnju sa DT Grupom u svrhu maksimalnog učinka prevencija utjecaja takvih napada. Kontinuiranim nadograđivanjem *softwarea* na najnovije stabilne verzije osiguravamo kvalitetu i poslovni kontinuitet. Mehanizmi georedundancije omogućuju distribuciju prometa na način da se minimiziraju ili izbjegnu posljedice na korisničko iskustvo. Uvođenjem automatiziranih sustava konfiguracije mrežnih sustava sprječavaju se ljudske greške i ubrzava proces uključanja usluga i uključanja novih korisnika.

Kontinuiranim širenjem mreže te njenom pojačanom modernizacijom uvelike potičemo digitalizaciju društva, dostupnost interneta u krajevima Hrvatske u kojima to ranije nije bilo moguće ili gdje je usluga bila neprimjerena suvremenim potrebama. Uvođenjem novih tehnologija (na primjer virtualizacijom, razvojem *clouda* i razvojem rješenja baziranih na umjetnoj inteligenciji te optičkom infrastrukturom) potičemo uštede električne energije te povećavamo energetska učinkovitost. Ulaganjem u razvoj mreže općenito ostvaruje se više koristi za gospodarstvo, ljude i okoliš.

Poboljšana pokrivenost i brzina internetskog pristupa: Širenje infrastrukture omogućava poboljšanu pokrivenost internetskom mrežom, što potiče ekonomski rast jer omogućava poduzećima i pojedincima brži pristup informacijama, alatima i tržištima diljem svijeta. To također olakšava rad od kuće i obrazovanje „na daljinu“, što može povećati produktivnost i fleksibilnost radne snage.

**361,4
mil. EUR**
najvećih
ulaganja u
povijesti HT
Grupe

Bolja povezanost ruralnih područja: Proširenje mreže u ruralnim područjima može poboljšati životni standard lokalnog stanovništva omogućavajući im pristup internetu i digitalnim uslugama. Time se potiče razvoj lokalnog gospodarstva jer se malim poduzetnicima omogućuje pristup *online* tržištima i alatima za promociju njihovih proizvoda i usluga.

Smanjenje digitalnog jaza: Investicije u širenje mreže pomažu u smanjenju digitalnog jaza između urbanih i ruralnih područja, kao i između bogatijih i siromašnijih zajednica. Smanjenje digitalnog jaza potiče socijalnu inkluziju pružajući pristup digitalnim resursima i alatima koji su ključni za obrazovanje, zapošljavanje i sudjelovanje u suvremenom društvu.

Povećanje učinkovitosti poslovanja: Brža i pouzdanija mreža omogućava poduzećima da poboljšaju efikasnost poslovanja kroz učinkovitiju komunikaciju, upravljanje zalihama i pristup *cloud* uslugama. To može rezultirati smanjenjem njihovih troškova poslovanja i povećanjem konkurentnosti na tržištu.

Poticaj za inovacije: Razvoj mreže pruža infrastrukturnu podršku za razvoj novih tehnologija i inovacija. Time se potiče razvoj digitalnog sektora i stvaranje novih poslovnih prilika u područjima poput e-trgovine, umjetne inteligencije, interneta stvari i pametnih gradova.

Smanjenje negativnog utjecaja na okoliš: Modernizacija telekomunikacijske infrastrukture utječe na učinkovitiju upotrebu energije i smanjenje emisija stakleničkih plinova. Tehnologije poput energetski učinkovitih mrežnih uređaja i upravljanja energijom mogu doprinijeti smanjenju ugljičnog otiska telekomunikacijskog sektora.

Poboljšanje kvalitete života: Širenje mreže povećava kvalitetu života stanovnika omogućavajući im pristup digitalnim zdravstvenim uslugama, udaljenom radu, zabavi i drugim korisnim aplikacijama. Ovo može doprinijeti boljem mentalnom zdravlju i općem zadovoljstvu stanovništva.

Ukupno gledajući, širenje i razvoj mreže ima širok spektar pozitivnih učinaka na gospodarstvo, ljude i okoliš, potičući ekonomski razvoj, socijalnu inkluziju, inovacije i održivost.

Fiksna mreža – Izgradnja širokopojasnog pristupa sljedeće generacije
Hrvatski Telekom već više od desetljeća ulaže u razvoj optičke pristupne infrastrukture čime se omogućuje optička povezanost korisnika gigabitnim brzinama (FTTH). Optičku pristupnu mrežu ne razvijamo samo u zonama najvećih gradova, već su investicije raspoređene na cjelokupno područje Republike Hrvatske omogućujući time svim područjima jednake uvijete i potencijale digitalne infrastrukture za ravnomjeran razvoj. U 2023. godini povećali smo pokrivenost korisničkih jedinica optičkom infrastrukturom za 20 posto u odnosu na prethodnu godinu. U tijeku je i projekt zamjene jezgrene mobilne podatkovne mreže koji će trajati iduće tri godine, čime ćemo povećati stabilnost usluge i produžiti životni ciklus rješenja. U dijelu fiksne servisne podatkovne mreže, nastavljamo s *cloudifikacijom* uz redistribuciju kapaciteta radi ostvarivanja najveće moguće kvalitete usluge za krajnje korisnike fiksnog interneta.

Umirovljenje bakrene pristupne mreže je proces koji zahtijeva dostupnost optičke infrastrukture i motiviranje korisnika za migraciju na mreže nove generacije, koje su energetski učinkovitije i ekološki prihvatljivije. Iako se migracija korisnika na mreže velikog kapaciteta ubrzava, još uvijek nije dovoljna, s obzirom da u Hrvatskoj oko dvije trećine korisnika širokopojasnog pristupa internetu koristi bakrenu paricu. Što raniji prijelaz na mreže nove generacije donijet će smanjenje troškova te poboljšanu učinkovitost.

U 2023. godini nastavili smo i aktivnosti u implementaciji fiksne pristupne mreže nove generacije (NGA) u optičkoj izvedbi. Radovi započeti prethodne godine na području deset županija u Hrvatskoj dovršeni su u 2023. godini, a omogućuju realizaciju 13 sporazuma o partnerstvu koji su sastavni dio Javnog poziva Ministarstva regionalnoga razvoja i fondova EU za izgradnju pristupnih mreža sljedeće generacije. Projekt se provodi

sukladno strukturnim pravilima Okvirnog nacionalnog programa za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja. Projektom se ostvaruje pristup brzom (+40 Mbit/s) i ultra-brzom (+100 Mbit/s simetrično) širokopojasnom pristupu internetu za gotovo 150 000 novih korisnika na područjima gradova, općina te prigradskih i ruralnih područja diljem Hrvatske.

Mobilna mreža

Budućnost mobilnih komunikacija temelji se na razvoju 5G mreže, a u Hrvatskom Telekomu imamo jasne planove uvođenja 5G mreže u Hrvatskoj, s naglaskom omogućavanja gigabitne brzine implementacijom 3,6 GHz spektralnog sloja. Na kraju 2023. godine HT je u Hrvatskoj imao pokrivenost 50 posto stanovništva 5G mrežom visokih brzina. Putem 5G mreže korisnicima je dostupna Fixed Wireless Access (FWA) usluga u svrhu istovremenog pružanja internetskog pristupa visoke brzine, korištenja zemaljske numeracije za govornu uslugu za krajnjeg korisnika te dostupnost IPTV usluge.

5G tehnologija omogućuje brži i bolji pristup internetu, brži mrežni odziv i masivnu povezanost s oko milijun povezanih uređaja po četvornom kilometru, što je ujedno i preduvjet za pametne industrije. Upravo je zbog toga 5G jedna od značajnih prilika za hrvatsko gospodarstvo, a do 2035. godine može rezultirati gospodarskim učincima od 1,4 do čak 18 milijardi eura, ovisno o tome koliko proaktivno Hrvatska pristupi realizaciji svojih potencijala. Bitni koraci u razvoju 5G mreže tijekom 2023. godine uključili su *cloudifikaciju* mrežnih funkcija CaaS, modernizaciju podatkovnih centara, modernizaciju govornih platformi i migraciju servisa uz gašenje starih sustava što je preduvjet za daljnje aktivnosti gašenja 3G mreže.

U svrhu modernizacije poslovanja, pružanja naprednih telekomunikacijskih usluga te postizanja učinkovitosti i održivosti, Hrvatski Telekom provodi prelazak na nove tehnologije i gašenje starih infrastrukturnih sustava. Tijekom 2023. godine započele su pripreme na projektu gašenja 3G tehnologije koja će trajati kroz cijelu 2024. godinu te s planiranim

završetkom početkom 2025. godine. Umirovljenje 3G tehnologije omogućuje preraspodjelu frekvencijskih resursa za 4G i 5G tehnologije, što će nam omogućiti poboljšanu uslugu korisnicima. Završetkom ovog procesa mreža će smanjiti potrošnju električne energije po prenesenoj količini podataka s obzirom da je 4G tehnologija pet puta, a 5G tehnologija čak 15 puta energetski učinkovitija od 3G-a. Ove se promjene provode diljem telekomunikacijske industrije u svijetu, čime uvodimo naprednije mreže koje omogućuju veće brzine, manju latenciju, poboljšani kapacitet i spremnost za podršku novim tehnologijama.

U 2023. godini je proveden postupak javne dražbe za radiofrekvencijski spektar, čime je Hrvatskom Telekomu na nacionalnoj razini dodijeljeno 2x10 MHz u frekvencijskom pojasu 800 MHz, 2x15 MHz u frekvencijskom pojasu 900 MHz, 2x30 MHz u frekvencijskom pojasu 1800 MHz, 2x25 MHz u frekvencijskom pojasu 2100 MHz te 2x25 MHz u frekvencijskom pojasu 2600 MHz. Slijedom toga, od ukupno ponuđenih 2x270 MHz radiofrekvencijskog spektra Hrvatskom Telekomu je dodijeljeno 2x105 MHz čime je Hrvatski Telekom zadržao vodeću poziciju prema udjelima u spektru za mobilne mreže. Dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra se dodjeljuju na razdoblje od 15 godina, s početkom važenja od 19. listopada 2024. godine. Do početka važenja novih dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra Hrvatski Telekom nastavlja koristiti prethodno dodijeljenih 2x95 MHz u navedenim frekvencijskim pojasevima.

Odgovorno upravljanje pitanjima elektromagnetskih polja

U Hrvatskom Telekomu ozbiljno shvaćamo brigu javnosti o utjecaju tehnologije mobilnih komunikacija na zdravlje ljudi. Poštujemo stajališta te se vodimo smjernicama neovisnih i relevantnih izvora poput Ministarstva zdravstva, Svjetske zdravstvene organizacije, Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Međunarodne komisije za zaštitu od neionizirajućeg zračenja i drugih. Proučavamo najnovija istraživanja o mobilnim komunikacijama i zdravlju te svojim korisnicima pružamo vjerodostojne informacije. Hrvatski Telekom je prihvatio i primjenjuje Politiku o elektromagnetskim poljima DT Grupe koja je ažurirana u lipnju 2023. godine.

Nove preporuke uzimaju u obzir nove tehnologije poput 5G, a HT je u potpunosti usklađen s navedenim smjernicama. Iako bilježimo smanjeno zanimanje, još uvijek je prisutan javni interes za utjecaj elektromagnetskih polja iz antena mobilnih mreža, osobito u svjetlu razvoja 5G mreže, što pred HT postavlja izazove u pronalaženju odgovarajućih lokacija ili produženju zakupa lokacija baznih stanica.

Broj upita o elektromagnetskim poljima u 2023. godini potpuno je jednak onome iz prethodne godine. Zaprimili smo ukupno 28 različitih zahtjeva i upita vanjskih strana (uključujući osam upita sanitarne inspekcije), a sveukupno ih je na temu elektromagnetskih polja bilo 24. Slijedom upita dionika nisu utvrđene nikakve nepravilnosti te su sve sanitarne inspekcije riješene pozitivno. U odgovorima zainteresiranim dionicima uvijek nastojimo dati precizne informacije i edukativni sadržaj o elektromagnetskim poljima, kako bismo umanjili neosnovane bojazni.

Godišnje se provode brojna mjerenja razina elektromagnetskih polja u okolini baznih stanica mobilnih mreža Hrvatskog Telekomu. U 2023. godini provedeno je 1650 takvih mjerenja (u 2022. godini: 1260). Hrvatski Telekom na svojim službenim stranicama objavljuje relevantne informacije o elektromagnetskim poljima i zdravlju, uključujući i 5G. Upite i prituže u vezi okolišnih pitanja i pitanja utjecaja elektromagnetskih polja iz baznih stanica mobilnih mreža dionici mogu postaviti uobičajenim kanalima komunikacije te izravno e-mailom na adresu zastita.okolisa@t.ht.hr.

Kvaliteta potvrđena neovisnim istraživanjima

U 2023. godini, petu godinu zaredom Hrvatskom Telekomu dodijeljena je je Ookla® Speedtest Awards™ nagrada za Najbolju mobilnu mrežu (Best Mobile Network), Najbržu mobilnu mrežu (Fastest Mobile Network) i za Najbolju mobilnu pokrivenost (Best Mobile Coverage) u Hrvatskoj. Nagrade su rezultat šestomjesečnog dubinskog istraživanja tijekom kojeg je Ookla® analizirala 250 000 testova koje su korisnici sami pokrenuli na Speedtest iOS i Android mobilnim aplikacijama kao i rezultat više od 214 000 skeniranja na preko 187 000 lokacija svih mobilnih operatora u

Hrvatskoj. Mobilna mreža Hrvatskog Telekomu ostvarila je najbolji Speed Score™ rezultat od 120,91 bodova što je poboljšanje od 13 posto u odnosu na HT-ov rezultat u 2022. godini te ujedno i najbolji ikad Speed Score™ rezultat testiranja svih generacija mobilnih mreža u Hrvatskoj.

Ponovno smo osvojili i obje umlaut „Best in Test“ nagrade za najbolju mobilnu i fiksnu širokopojasnu mrežu. U dubinskoj analizi su tijekom šestomjesečnog razdoblja, od kolovoza 2023. godine do siječnja 2024. godine, detaljno promatrani i obuhvaćeni ključni parametri koji utječu na kvalitetu i performanse mreže, a to su širokopojasna pokrivenost, brzina *downloada* i *uploada*, latencija i glasovne usluge. Nagradu za najbolju mobilnu mrežu osvojili smo četvrtu godinu zaredom, dok je naša fiksna širokopojasna mreža po treći put u nizu prepoznata kao najbolja.

Također, Hrvatski Telekom je prema prvom neovisnom mjerenju kvalitete mobilnih mreža koje je proveo HAKOM u suradnji s njemačkom tvrtkom Net Check GmbH pokazao najbolji rezultat. Mjerenje je provedeno u siječnju i veljači 2023. godine. Istraživanjem je obuhvaćeno 29 gradova te 3900 kilometara cesta i autocesta u Hrvatskoj, odnosno prostor na kojemu je nastanjeno približno dva milijuna stanovnika ili više od 50 posto ukupne populacije u Hrvatskoj. Mjerenja su obavljena pomoću tzv. *drive test* sustava s mjernom opremom na krovu vozila, a prikupljali su podatke o performansama govornih i podatkovnih usluga.



07. NAJBOLJE KORISNIČKO ISKUSTVO

Doprinos ciljevima održivog razvoja



Kvaliteta usluge te odnosa, suradnje i zadovoljstva korisnika

U digitalnom dobu, u kojem su komunikacija i tehnologija neizostavni dijelovi svakodnevnog života, korisnici osim funkcionalnosti i kvalitete usluga, traže smislenu interakciju, jednostavnost u komunikaciji s brendom te najvišu razinu učinkovitosti rješavanja problema. Naša je ambicija povezati sve ljude u Hrvatskoj i našim korisnicima omogućiti da iskoriste sve prednosti moderne tehnologije. Kako bismo u tome uspjeli, ulažemo značajne resurse i pažnju kontinuiranom unaprjeđenju korisničkog iskustva, od najvažnijeg – brzine i pouzdanosti mreže te pristupačne i efikasne korisničke podrške, pa do pružanja inovativnih usluga, intuitivnih *online* platformi i aplikacija te personaliziranih rješenja.

Kontinuirano unaprjeđenje korisničkog iskustva

Za uspješno kreiranje vrhunskog korisničkog iskustva najvažnije je slušati potrebe korisnika i njihove povratne informacije implementirati u naša rješenja i mjere. U Hrvatskom Telekomu kontinuirano provodimo programe i projekte usmjerene na ispitivanje i poboljšanje korisničkog iskustva služeći se naprednim alatima i procesima. Programom „Korisnik u središtu“ kontinuirano ispitujemo korisničko iskustvo, a za ostvarenje ambicija postavljenih ovim programom uspostavljen je NPS (Net Promoter Score) model u svrhu praćenja cjelovitog procesa - od prikupljanja povratnih informacija korisnika do konkretnih mjera proizašlih iz analize povratnih informacija. Naš NPS model je usklađen s praksom Deutsche Telekom i ostalih EU zemalja DT Grupe, a omogućava dijeljenje dobrih praksi i učinkovitih rješenja za unaprjeđenje korisničkog iskustva diljem DT Grupe.

O rezultatima ovog programa izvještava se od najviše kompanijske razine (Uprave) do izvršne razine (agenata, prodavača i tehničara), a na temelju prikupljenih rezultata poduzimaju se kratkoročne mjere i pokreću srednjoročne i dugoročne inicijative za unaprjeđenje korisničkog iskustva.

NPS rezultati prikupljaju se istraživanjem Voice of our Customers (VoC) koje uključuje prikupljanje povratnih informacija naših korisnika putem anketa, analizu rezultata te poduzimanje sukladnih mjera. Istraživanjem su obuhvaćene različite razine korisničkog zadovoljstva, od istraživanja o općoj percepciji kompanije, iskustvu korištenja pojedinih proizvoda, do ispitivanja iskustva s pojedinim digitalnim i nedigitalnim kontaktnim točkama. Cilj ovog istraživanja je kreiranje promptnih rješenja na korisničke upite i probleme, uz postavljanje godišnjih i kvartalnih ciljeva zadovoljstva korisnika putem mjerenih pokazatelja NPS-a. U 2023. godini u sustav VoC-a je uključen i Iskon što je omogućilo kvalitetnije praćenje i unaprjeđeno iskustvo Iskonovih korisnika. Osim ove promjene, u VoC su u 2023. godini uključena i dodatna korisnička putovanja: „Kupovina“ i „Plaćanje“, dodatni poslovni segment: KA (*key account* - veliki poslovni korisnici) i kanal digitalni T-Centar (Zero Concept Store). U 2023. godini zabilježili smo najbolje rezultate mjerenja zadovoljstva korisnika u B2C i B2B kategorijama do sad, uz značajna poboljšanja i u rezultatima NPS-a.

Najbolje korisničko iskustvo u povijesti HT-a

TRI*M indeks mjeri lojalnost korisnika te daje usporedbu s konkurencijom. Ime samog indeksa - TRI*M - se odnosi na mjerenje, upravljanje i praćenje (*measure, manage, monitor*), a radi se o metodologiji Deutsche Telekom. Indeks je rezultat odgovora korisnika na četiri glavna pitanja vezana uz: performanse, preporuku, namjeru daljnjeg korištenja i konkurentsku prednost. Osim ovih pitanja, istraživanje obuhvaća pitanja o kvaliteti mreže, proizvodima i cijenama, korisničkom putovanju (*customer journey*), i kontaktnim točkama. U 2023. godini je zabilježen rast TRI*M indeksa kod poslovnih korisnika te dvojadi rast, na razini brenda i Grupe kod privatnih korisnika.

Promatrajući rezultate prosječnog vremena potrebnog za rješavanje korisničkih pritužbi kao i *service level* (postotak pritužbi riješenih u propi-

sanom roku) koji su u potpunosti usklađeni s važećom regulativom, ali i obogaćeni stalnom težnjom da naša reakcija na pritužbe bude brza i kvalitetna, bilježimo kontinuirani napredak tijekom posljednjih nekoliko godina. Jedan od glavnih ciljeva je smanjenje vremena potrebnog za rješavanje pritužbi, što svjedoči o učinkovitosti redovitog poboljšanja procesa, a očituje se u krajnjem roku značajno kraćem od onoga što zakon propisuje. Tijekom posljednje tri godine prosječno vrijeme za rješavanje korisničkih pritužbi umanjeno je za približno 12 posto.

U prethodnom razdoblju u kontaktnom centru *service level* je zadržan stabilnim, no rasla je ukupna količina odgovorenih poziva korisnika. Uz ove aktivnosti, korisnicima je omogućeno da brže dođu do odgovora na upit u samouslužnim servisima čija je učinkovitost u 2023. godini za deset posto viša nego 2021. godine. Osim samog povećanja efikasnosti u prilog ide i rast NPS-a za samouslužne servise sa 16 na 25 bodova.

Konačno, istraživanje Brand Equity usmjereno je na mjerenje snage branda, a provodi se dva puta godišnje na nacionalnom reprezentativnom uzorku te se u sklopu njega prati i NPS indeks privatnih i poslovnih korisnika te korisnika konkurencije. Ispitivanje za privatne korisnike se provodi dva puta godišnje, a za poslovne jedanput godišnje. Rezultati ovih procjena služe kao orijentir za kreiranje srednjoročnih i dugoročnih mjera za unaprjeđenje korisničkog iskustva.

Osim navedenih digitalnih alata posebna se pozornost posvećuje praćenju korisničkog iskustva te unaprjeđenju rada, znanja i vještina agenata, prodavača i tehničara kontinuiranim edukacijama i usavršavanjima. Svojim *frontline* djelatnicima osiguravamo obuku o proizvodima i uslugama, dok voditelji timova provode intenzivniji *coaching* u svakodnevnom radu. U 2023. godini su pojačane sve aktivnosti u svrhu unaprjeđenja korisničkog iskustva, ovim mjerama:

- kontinuiranim istraživanjem iskustva korisnika, analiziranjem rezultata i izvještavanjem o rezultatima iskustva korisnika svih dijelova poslovanja,

Tržišni lider za privatne i poslovne korisnike

- kontinuiranim edukacijama svih zaposlenika HT Grupe o programima „Korisnik u središtu“ i Voice of our Customers (VoC),
- kontinuiranim radionicama o rezultatima istraživanja iskustva korisnika, o rezultatima dubinskih analiza, mogućim mjestima unaprjeđenja i mjerama poboljšanja iskustva korisnika te
- redovitim informiranjem o aktivnostima programa „Korisnik u središtu“ u *newsletteru* i člancima na intranetu.

Rješavanje pritužbi korisnika

Korisničko iskustvo je regulirano područje, a HT se pridržava najviših standarda pri upravljanju njime. Zakon o elektroničkim komunikacijama regulira područja kao što su pristup mreži, pružanje usluga, sigurnost elektroničkih komunikacija te zaštita privatnosti korisnika, a HAKOM donosi regulatorne odluke koje nadopunjuju zakon i preciziraju obveze operatora, osiguravajući zaštitu interesa korisnika. U komunikaciji s korisnicima pridržavamo se najviših načela odgovornog oglašavanja koja su propisana HURA-inim Kodeksom oglašavanja i tržišnog komuniciranja. U svim dijelovima poslovanja primjenjuju se i [Vodeća načela](#) te [Kodeks ponašanja](#), a pridržavamo se i dodatnih zahtjeva stečenih ISO certifikacija poput ISO 9001:2015 za upravljanje kvalitetom i ISO 27001:2013 za upravljanje informacijskom sigurnošću.

Korisnik može operatoru podnijeti predstavku u pisanom obliku (uključujući i elektroničkom poštom) u vezi s pružanjem usluga, kvalitetom pružene usluge te iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu. Može se podnijeti i prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora koji mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Predstavke i prigovori rješavaju se odlukom mjerodavne službe u prvostupanjskom postupku. Nakon donesene prvostupanjske odluke, u slučaju da se korisnik ne slaže s rješenjem, ima pravo podnošenja pritužbe Povjerenstvu koje u drugom stupnju donosi konačnu odluku na razini HT-a. Korisnik u slučaju neslaganja s rješenjem Povjerenstva ima mogućnost pokrenuti postupak za rješavanje spora (treći stupanj) u procesu pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM).

Tijekom 2023. godine smanjili smo broj korisničkih pritužbi za približno 15 posto u odnosu na prethodnu godinu, promatrajući sva tri stupnja. Sve pritužbe se rješavaju u skladu sa zakonom i svakom korisniku pristupamo na individualan način. Posljednje HAKOM-ovo izvješće o sporovima korisnika u elektroničkim komunikacijama za 2023. godine ističe nas kao operatora s najmanjim brojem pritužbi na 10 000 korisnika, kako u prvom, tako i u drugom i trećem stupnju. Broj sporova u trećem stupnju (HAKOM) također je u padu, a potvrda ispravnosti odluke koje donosimo u drugostupanjskom postupku je rezultat činjenice da HAKOM u većini slučajeva potvrđuje odluku Povjerenstva donesenu u drugostupanjskom postupku.

Ključni pokazatelji performansi, poput razine usluge i prosječnog vremena potrebnog za rješavanje prigovora, pažljivo se analiziraju kako bismo osigurali stalna poboljšanja. Kroz *root-cause elimination* inicijative prepoznajemo osnovne uzroke problema, te poduzimamo odgovarajuće korake za njihovo rješavanje. Praćenje zakonom definiranih rokova za rješavanje prigovora ključno je za osiguranje pravodobne i učinkovite usluge korisnicima, a anketiranje korisnika radi evaluacije razine njihovog zadovoljstva efikasnošću rješavanja problema.

Promicanje digitalnih kanala oglašavanja HT-ovih proizvoda i usluga

U 2023. godini, poduzeli smo niz inicijativa za korisnike Moj Telekom aplikacije. Programom „U dobrim rukama“, u suradnji s partnerima, korisnicima aplikacije su bile dostupne razne pogodnosti. U 2023. godini unaprijedili smo sustav uvođenjem programa Magenta Moments, u kojemu su korisnici Moj Telekom aplikacije mogli prikupljati nagradne bodove i razmijeniti ih za ekskluzivne pogodnosti, popuste ili zabavu. Dodatno, korisnicima aplikacije je na raspolaganju i chatbot funkcija radi bržeg pristupa informacijama i kontaktiranja agenata. Što se tiče poslovnih korisnika, u 2023. godini zabilježen je značajan porast u korištenju Moj Telekom aplikacije, pri čemu je 30 posto malih poslovnih korisnika aktivno koristilo aplikaciju.

Održiva digitalna rješenja

Hrvatski Telekom je lider u razvoju usluga kojima se potiče digitalizacija poslovanja. Svake godine ubrzavamo rad na razvoju digitalnih rješenja kojima korisnicima omogućujemo da svoje poslove obavljaju efikasnije, optimalnije koristeći resurse i energiju.

Digitalne usluge poput Cloud Call Centra, Cloud Faxe ili Cloud Telefonskog asistenta troše manje energije od tradicionalnih uređaja koje zamjenjuju te smanjuju potrebu za korištenjem fizičkih resursa poput plastike i papira. Cloud nadzor vozila pomaže korisnicima optimizirati rute svojih vozača čime se smanjuje potrošnja energije i emisija ugljičnog dioksida u okoliš, usluge iz portfelja e-Mobilnosti omogućuju javnosti pristup najširoj mreži punionica za električna vozila u Hrvatskoj koja daje najveći doprinos nacionalnoj tranziciji na održivi promet dok usluge Moj digitalni ured i Microsoft 365 omogućuju poslovnim korisnicima rad sa bilo koje lokacije smanjujući potrebe za putovanjima i potrošnjom energije kao i potrošnju ostalih kompanijskih resursa uz istovremeno povećanje zadovoljstva zaposlenika. Portfelj naših digitalnih usluga iz domene pametnih tvornica proizvodnim poduzećima omogućuje upravljanje proizvodnim pogonima (MES - Manufacturing Execution System) koji pomoću pametnih senzora osiguravaju digitalizaciju proizvodnih procesa, poboljšavanje proizvodne učinkovitosti, efikasnije upravljanje energijom, smanjenje troškova utrošenog materijala i rada te transparentnije poslovanje.

ICT rješenja za niskougljično gospodarstvo

Podatkovni centri

Podatkovni centri igraju ključnu ulogu u našem poslovanju jer omogućuju skladištenje te obradu i distribuciju velike količine vlastitih i korisničkih računalnih sustava i podataka. Naši se korisnici oslanjaju na naše podatkovne centre kako bi dobili brz i pouzdan pristup različitim digitalnim

uslugama (kolokacija, SaaS - Software as a Service, PaaS - Platform as a Service i IaaS - Infrastructure as a Service, privatni cloud, hibridni cloud, itd.). HT-ovi podatkovni centri su visoko sofisticirani sustavi opremljeni vrhunskom računalnom opremom, mrežnim infrastrukturama i sigurnosnim sustavima koji zadovoljavaju i osiguravaju najviše standarde računalne sigurnosti, pouzdanosti i dostupnosti podataka u svakom trenutku.

Strateški pristup trendu rasta poslovnih procesa koji su vezani uz podatkovne centre zahtijevaju stalna ulaganja u njihovu modernizaciju. Sustavno se moderniziraju elementi sustava elektroenergetike i termotehnike u skladu sa svjetskim standardima (prema smjernicama Uptime Institute-a) te s energetske učinkovitom opremom. U tijeku je izgradnja modernog podatkovnog centra DC Remete u Zagrebu koja je u fazi ishođenja građevinske dozvole. DC Remete će biti izgrađen po TIER III standardu te će na krovu imati ugrađenu solarnu elektranu za zadovoljenje dijela vlastitih potreba za električnom energijom. U 2023. godini smo pokrenuli radove koji će doprinijeti povećanju učinkovitosti i efikasnosti postojećih podatkovnih centara (modernizaciju napajanja i hlađenja) u podatkovnim centrima Utrina u Zagrebu i Kozala u Rijeci. U podatkovnom centru Utrina u Zagrebu radimo na osmišljavanju koncepta uvođenja umjetne inteligencije u sustav hlađenja koji će osigurati dodatne uštede energije te ga u narednim godinama planiramo implementirati i u ostalim postojećim podatkovnim centrima.

Virtualizacija i seljenje u računalni cloud

Migracija telekomunikacijskih usluga i funkcionalnosti prema cloudu kritičan je i neophodan korak kojim se napušta svijet specijaliziranog telekomunikacijskog hardvera i kreće prema *software defined* mreži koja u konačnici rezultira simplifikacijom i povećanom efikasnošću. Nova mrežna arhitektura donosi prednosti fleksibilne platforme s ciljem povećanja efikasnosti resursa, povećanja stupnja automatizacije, bržom prilagodbom na promjene i nove zahtjeve korisnika kao i povećanja energetske učinkovitosti.

Nastavili smo raditi na virtualizaciji mrežnih funkcija i njihovom seljenju u cloud. Hrvatski Telekom je s trenutnim postotkom virtualizacije i seljenja u cloud na 85 posto za NT i 42 posto za IT mrežne funkcije zadržao vodeće mjesto u DT Grupi. Svjesni smo da je migracija telekomunikacijskih usluga i funkcionalnosti prema cloudu kritičan i neophodan korak koji u konačnici rezultira pojednostavljenjem i povećanom efikasnošću. Nova modernizirana mrežna arhitektura HT-u donosi znatno više očekivanih prednosti u smjeru fleksibilnije i stabilnije platforme, a u svrhu povećanja stupnja automatizacije, efikasnosti resursa, jednostavnije i lakše prilagodbe na sve učestalije promjene te nove korisničke zahtjeve uz povećanu energetske učinkovitost.

Digitalna poslovna rješenja s društvenim i gospodarskim učincima

Hrvatski Telekom pruža cijeli niz ICT rješenja koja imaju pozitivne utjecaje na zajednice ili skupine ljudi. Glavne rizike i prilike u ovom segmentu prepoznajemo u razvoju suvremenih rješenja kojima se smanjuju negativni utjecaji na okoliš i klimu, a napredak pratimo brojem korisnika tih rješenja. Drugo je područje razvoja inovacija i tehnološkog napretka što pratimo iznosima kapitalnih ulaganja i brojem novih ICT rješenja.

U 2023. godini poslovnim korisnicima smo pružali digitalne usluge koje optimiziraju njihovo poslovanje i povećavaju učinkovitost. Ta rješenja možemo grupirati u nekoliko područja:

Sigurnost poslovanja: kolokacija opreme u podatkovnim centrima, IaaS po mjeri, Cloud Storage, SD-WAN, Campus mreža, Cloud Wi-Fi, Cisco Internet sigurnost, Cloud Veeam BackUp, replikacija, Managed firewall, DDoS zaštita, Sigurnosno Operativni Centar (SOC), penetracijsko testiranje,

30SEC (izrada sigurnosnih usluga i rješenja po mjeri korisnika), aktivnosti zaštite od hakerskih napada koje obuhvaćaju optimizaciju sigurnosnih postavki i implementaciju različitih sigurnosnih sustava: EDR (Endpoint Detection and Response) za kontinuirano praćenje detekciju i odgovor na kibernetičke prijetnje, SIEM (Security Information and Event Management) rješenja za prikupljanje i obradu sigurnosnih zapisa iz dnevnika, PAM (Privileged Access Management) rješenja kojim se upravlja administratorskim pristupom sustavima, DAM (Database Activity Monitoring) rješenja kojim se nadziru aktivnosti u bazi podataka, „vatrozid“ (*firewall*) rješenja za zaštitu informacijskog sustava od napada s interneta i WAF (Web Application Firewall);

Digitalizacija ureda: fiskalizacija, Moj digitalni ured, Digitalno poslovanje, PayWay *online* naplata, Cloud Call Centar, Cloud Ljudski Resursi, Cloud Telefonski Asistent, OMNI komunikacija

Digitalizacija procesa i proizvodnje: Pametna poljoprivreda, Pametne tvornice, Pantheon ERP, EDI, ComEnergy (*smart metering*), RPA (Robotic Process Automation)

Digitalna mobilnost: e-Mobilnost, e-Punionice, upravljanje e-Punionicama, naplata na e-Punionicama, e-Mobility portal za flote vozila, Cloud Nadzor Vozila, mobilno izdavanje karata

Digitalizacija gradova: OneCity aplikacija, Pametni parking, Mjerenje kvalitete zraka

Digitalizacija usluga

Pametne tvornice

Kao dio cjelovite ponude Hrvatskom Telekomu za Industriju 4.0, usluga Pametnih tvornica omogućava praćenje i upravljanje proizvodnjom kako bi se podigla kontrola kvalitete i digitalizacija proizvodnog procesa. U 2023. godini smo ugovorili prve korisnike koji će digitalno transformirati

svoje tvornice našom uslugom Pametnih tvornica koja upotrebom centralne platforme u Data Centru Hrvatskog Telekoma putem optičke ili 5G mreže komunicira s mrežom senzora na strojevima u proizvodnim pogonima naših korisnika te putem desktop i mobilne aplikacije u realnom vremenu omogućava praćenje njihovog rada, mjerenje potrošnje energenata, veću produktivnost te učinkovitiju potrošnju energije, a posredno smanjenje stakleničkih plinova i bolje korisničko iskustvo krajnjih korisnika. Naša usluga Pametnih tvornica također je izložena na Mobile World kongresu 2023. Primjer dobre prakse na koju smo ponosni je suradnja s AgroVelebitom koji je digitalizirao svoju proizvodnju od nadzora usjeva dronovima kojima se upravlja preko 5G mreže do sljedivosti proizvoda na policama prodajnih mjesta.

Pametna poljoprivreda

U 2023. godini razvili smo novu digitalnu uslugu Pametna poljoprivreda. Korištenje te usluge korisniku omogućuje uvid u stvarnu sliku temperature, vlage i ostalih parametara u realnom vremenu sa svog polja i drugih lokacija na kojima se postavljaju senzori koji putem HT IoT uskopojasne mreže šalju podatke. Na taj način korisnik putem računala ili mobilnog uređaja s aplikacijom za pametnu poljoprivredu ima uvid u meteorološke i druge uvjete na svojim lokacijama, ne treba fizički obilaziti svoja polja i usjeve te lakše i kvalitetnije odlučuje o obilasku, zalijevanju i radovima na usjevima čime se ostvaruju izravne energetske uštede (smanjenje CO₂ i gubitaka vode) i veća efikasnost uzgoja. HT trenutno ima nekoliko aktivnih komercijalnih pilot projekata kod poslovnih korisnika među kojima se ističe Podravka.

OneCity app usluga

OneCity app usluga predstavlja spoj središnje platforme pametnog grada smještene u Data Centru Hrvatskog Telekoma koja omogućava komunikaciju između gradskih servisa (gradskih odjela) i građana putem mobilne aplikacije. Aplikacija OneCity omogućava digitalizaciju unutarnjih procesa i servisa, izradu novih e-usluga za građane i tvrtke, integraciju s NIAS-om i sustavom e-Građani. Sastoji se od središnjeg repozitorija za sve podatke

jednog grada, „jezera“ podataka (*Big data*), sustava MDM (Master Data Management) za upravljanje strukturiranim i nestrukturiranim podacima, sustava za upravljanje poslovnim procesima te mrežnih/mobilnih aplikacija za građane. Građani putem internetske ili mobilne aplikacije mogu primiti informacije i ostvariti komunikaciju s gradom, a aplikacija može funkcionirati i kao dodatni kanal plaćanja za komunalne i druge račune. Središnji sustav aplikacije OneCity podupire grad i putem analitike velike količine podataka (*Big data*) i alate s umjetnom inteligencijom pomaže pri odlučivanju. Nakon uspješne implementacije u Splitu, u 2023. godini je i grad Otočac uveo OneCity app uslugu.

e-Mobilnost

Izuzetan pomak smo ostvarili u razvoju usluge e-mobilnosti te smo u 2023. godini isporučili preko 100 novih punionica za električna vozila našim korisnicima, od kojih je većina namijenjena za javnu upotrebu. Broj punionica do 22 kW, kojima upravlja HT je u 2023. godini bio 350 (od čega je otprilike 205 javno dostupnih, a ostatak privatnih), što predstavlja povećanje od 35 posto u odnosu na 2022. godinu. Na svim punionicama kojima upravlja HT, tijekom 2023. godine preuzeto je nešto više od 2,5 milijuna (2 533 906) kWh. Uzmemo li da je prosječna potrošnja električne energije 18 kWh za prijeđenih 100 km, dolazimo do podatka da je time ostvareno više od 14 milijuna „zelenih kilometara“ u 2023. godini. Osim toga, zabilježeno je i preko 7500 novoregistriranih korisnika besplatne HT espoTs mobilne aplikacije čime je ukupna baza korisnika dosegla brojku oko 20 000 na kraju 2023. godine. Besplatna espoTs mobilna aplikacija dostupna je za preuzimanje na Google Play i Appleovom App Storeu, a korisnicima omogućava pretraživanje i pristup najvećoj javno dostupnoj mreži punionica za punjenje električnih vozila na svijetu sa preko 600 priključnih mjesta za punjenje u Hrvatskoj kojima upravlja Hrvatski Telekom. Primjer uspješne integracije je suradnja sa DPD-om koji koristi sve naše usluge iz domene e-Mobilnosti te svojim korisnicima omogućava CO₂ neutralnu dostavu paketa u Hrvatskoj.

OMNI komunikacija

OMNI komunikacijska platforma objedinjuje sve komunikacijske kanale na jednom mjestu: Call centar (pozivni centar), e-mail, SMS, „push“ notifikacije, Viber, WhatsApp i mnoge druge. OMNI platforma omogućuje lakše i učinkovitije poslovanje od automatizacije internih kompanijski procesa do upravljanja marketinškim porukama i komunikacijom s korisnicima. U sklopu portfelja OMNI komunikacija pružamo usluge dizajna i izrade „chat“ i „voice“ botova pogonjenih umjetnom inteligencijom koje naši korisnici koriste za razne primjene: od onih za povećanje efikasnosti kompanijskih komunikacijskih i administrativnih procesa do onih za pružanje usluga svojim krajnjim korisnicima, kupcima - bilo da se radi o virtualizaciji korisničke službe ili *online* prodaje. U svim slučajevima OMNI komunikacijska platforma zamjenjuje dosadašnju tradicionalnu opremu, procese kao i potrebu na ekstenzivno oslanjanje na radnu snagu za potrebe ručne obrade podataka i komunikacije te zamjenjuje ih virtualnim, visoko automatiziranih čak i inteligentnim sustavima koji kupcima pružaju bolje korisničko iskustvo (npr. kraće vrijeme čekanja na podršku i personaliziranu komunikaciju), a našem korisniku veću poslovnu i energetska učinkovitost. U 2023. godini sve veći broj kompanija je uveo OMNI komunikaciju te chat i voice-botove pogonjene umjetnom inteligencijom u svoje poslovanje od kojih se osobito ponosimo našim projektima u vodećim hrvatskim bankama i osiguravajućim društvima.

Pametni parking

Nastavili smo i s implementacijom postojećih pametnih parking rješenja baziranih na IoT tehnologiji koja korištenjem centralne platforme u Data Centru Hrvatskog Telekoma omogućava uvid u dostupnost parking mjesta na lokacijama gdje su postavljeni senzori. Proveli smo projekt proširenja sustava pametnog parkinga u gradu Zaboku koji prepoznaje prisutnost vozila na parkirnom mjestu i u realnom vremenu prenosi informaciju o tome raznim sustavima poput prometne signalizacije ili mobilne aplikacije omogućavajući tako građanima brže pronalaženje slobodnih parkirnih mjesta, manje gužve u prometu kao i manju potrošnju goriva te posredno smanjenje automobilskih ispušnih plinova.

IoT mjerni uređaji na planinskim vrhovima

U Hrvatskom Telekomu nastavljamo pilot projekt povećanja sigurnosti u planinskim, šumovitim i neurbanim područjima. U suradnji s HGSS stanicom Orebić i proslavljenim alpinistom Stipom Božićem postavili smo uskopojasnu IoT senzorku Hrvatskog Telekoma na vrhu Sv. Ilija na Pelješcu te u suradnji s HGSS stanicom Rijeka senzor i na vrhu Snježnik iznad Rijeke. Mjerni uređaji imaju autonomno napajanje, a svrha im je prikupljanje podataka o temperaturi i vlazi zraka koji se zatim u stvarnom vremenu prikazuju na mobilnoj aplikaciji. Mjerni uređaji mogu korisnicima poslužiti za razne potrebe, na primjer HGSS može pristupiti preciznim meteorološkim podacima na pojedinoj lokaciji i planirati potrebne intervencije u skladu s tim podacima.

Zaštita podataka, kibernetička i informacijska sigurnost

S obzirom na to da kibernetički napadi postaju sve učestaliji i sve napredniji, svim je kompanijama važno dobro poznavati svoje procese i rizike te uspostaviti robustan sustav informacijske sigurnosti. Uzimajući u obzir naše djelatnosti, osiguravanje sveobuhvatne sigurnosti i zaštite podataka je jasan pokazatelj kvalitete usluga i temeljni preduvjet očuvanja povjerenja. Sigurnost u poslovnom svijetu podrazumijeva zaštitu najvećih vrijednosti kompanije (ljudi, materijalne i nematerijalne imovine) kroz korištenje sigurnosnih sustava, procesa kao i razvoj sigurnosne kulture ponašanja. Zato su osiguravanje zaštite podataka, kibernetičke i informacijske sigurnosti u našoj organizaciji i pružanje zaštite našim korisnicima među najvećim prioritetima HT Grupe.

Adekvatna sigurnost podataka i informacija, njihov integritet, dostupnost i povjerljivost od izuzetne su važnosti, a osiguravaju se provođenjem brojnih sigurnosnih mjera, kroz tri temeljne karike u lancu sigurnosti - ljude, procese i tehnologije. Područje sigurnosti uređeno je Politikom sigurnosti HT Grupe čiji je cilj osigurati visoku razinu sigurnosti za korisnike, zaposlenike, usluge, proizvode, imovinu i poslovne aktivnosti. Hrvatski Telekom

ima uspostavljen sustav upravljanja kontinuitetom poslovanja kojim se osigurava da poslovanje funkcionira neprekidno, čak i u slučaju neželjenih događaja, a 2023. godine smo po prvi puta implementirali sve potrebne korake kako bismo ga uspješno certificirali prema ISO 22301:2019 standardu. Postizanje usklađenosti sa standardom ISO 22301 predstavlja značajan korak za kompaniju u postavljanju standarda izvrsnosti u telekom industriji. Naša predanost kontinuitetu poslovanja osigurava da možemo pružiti kontinuiranu podršku našim korisnicima i u najizazovnijim situacijama. Uz ISO 22301 kao okvir za upravljanje kontinuitetom poslovanja, nastavljamo jačati našu reputaciju pouzdanosti, sigurnosti i vrhunske kvalitete usluga.

HT je u potpunosti integrirao sustav kontinuiranog upravljanja informacijskom sigurnošću (ISMS - ISO/IEC 27001:2017). Riječ je o temeljnoj međunarodnoj normi koja određuje zahtjeve za uspostavljanje, implementaciju, održavanje te kontinuirano unaprjeđenje sustava upravljanja informacijskom sigurnošću, a koja uključuje zahtjeve za procjenu i tretiranje rizika informacijske sigurnosti prilagođene standardima organizacije u skladu s kojima HT djeluje od 2009. godine. Poslovne jedinice nadležne za sigurnost u sklopu sustava za upravljanje informacijskom sigurnošću ISO/IEC 27001:2017 za SUIIS (ISMS) kontinuirano prate i procjenjuju stanje sigurnosti u okviru svojih područja odgovornosti, kako na operativnoj tako i na strateškoj razini. Primarni proces temelji se na operativnom prikupljanju obavijesti i informacija koje se odnose na sigurnosna pitanja. Suradnjom i izvješćivanjem se ocjenjuje uspješnost važećih pristupa te se kontinuirano radi na unaprjeđenju sustava sigurnosti s ciljem povećanja otpornosti našeg sigurnosnog sustava na moguće izazove.

Za učinkovitu primjenu visokih standarda sigurnosti i ostvarenja zaštite ljudi, imovine i osobnih podataka važno je da svi zaposlenici imaju razvijenu svijest o sigurnosti i da se pridržavaju sigurnosnih standarda koji su preduvjet ostvarenja navedenog cilja. U cilju podizanja svijesti o sigurnosti i upoznavanja zaposlenika sa politikama i procedurama sigurnosti

provodimo obavezne edukacije za sve zaposlenike HT Grupe.

Uz *online* edukaciju dostupna je i brošura na temu informacijske i fizičke sigurnosti. Uz naše obvezne obuke, proveli smo dopunske programe kako bismo dodatno poboljšali svijest o sigurnosti. Redovito objavljujemo edukativne materijale na našem intranetu, uključujući program „Cyber AwareNessi“ - edukativne radne bilježnice i bojanke, osmišljen posebno za naše najmlađe. Ovi materijali pokrivaju niz tema vezanih uz kibernetičku sigurnost, fizičku sigurnost i najbolje prakse, a mnogi od njih su i javno dostupni na stranicama: <https://www.hrvatskitelekom.hr/sigurnost-i-zastita-podataka/savjeti-za-sigurnije-koristenje-interneta>.

Provodimo i Security Parkour interaktivne edukacije na temu kibernetičke sigurnosti, *phishinga*, fizičke sigurnosti, klasifikacije informacija, politika sigurnosti i socijalnog inženjeringa u kojima zaposlenike na interaktivan i zanimljiv način educiramo o raznim kibernetičkim prijetnjama. S temama koje obrađuje Security Parkour pojedinac se može susresti u svakodnevnom životu.

U 2023. godini u HT Grupi nisu zabilježeni sigurnosni incidenti u kojima je došlo do povrede podataka što je potvrda pridržavanja visokih standarda informacijske sigurnosti u cijeloj organizaciji.

Hrvatski Telekom aktivno sudjeluje u radu radnih skupina koje na razinu EU uvode nove standarde, regulative, propise i politike, poput Radne skupine za kibernetičku sigurnost HUP-a, radne skupine za CERT/SOC organizacije ETIS, te ostalih radnih skupina u području kibernetičke i informacijske sigurnosti DT Grupe.

Zaštita podataka, kibernetička i informacijska sigurnost u Combisu

S obzirom na stalni porast kibernetičkih ugroza i kibernetičkog kriminala, jedna od najvažnijih odrednica Combisovog poslovanja je sigurnosni portfelj rješenja i usluga. Visoku razinu upravljanja informacijskom sigurnošću temeljimo na ISO/IEC 27001:2013 certifikatu koji obuhvaća konzal-

ting, inženjering, implementacija, integracija i održavanje informacijskih i komunikacijskih rješenja“ za Combisove lokacije Dubrovnik, Osijek, Rijeku, Split, Varaždin i Zadar, a u 2023. godini smo sustav unaprijedili uskladiivši svoje poslovanje sa standardom PCI DSS v 3.2.1; opsega dizajn, razvoj i implementacija infrastrukture EFT-POS rješenja vezano uz TMS (Transaction Management System) sustav i certifikacijom sustava upravljanja ICT uslugama ISO/IEC 20000–1:2018 koji podržava razvoj, isporuku i održavanje kompleksnih informacijskih i komunikacijskih rješenja vanjskim korisnicima u skladu s katalogom usluga koji obuhvaća naše lokacije Dubrovnik, Osijek, Rijeku, Split, Varaždin, Zadar u Hrvatskoj, te Sarajevo, Mostar, Tuzlu i Banja Luku u BiH.

Integriramo sigurnosna rješenja u postojeću infrastrukturu korisnika, uz podizanje produktivnosti, održavanje regulatornih obaveza i osiguravanje brzog povrata ulaganja. U Combisu osiguravamo tri ključna elementa: stručnjake koji vladaju specijaliziranim znanjima i vještinama iz različitih područja informacijske sigurnosti, vrhunsku tehnologiju koja je u mogućnosti identificirati najkompleksnije sigurnosne ugroze te procese koje možemo prilagoditi svim potrebama i željama unutar bilo kojeg radnog okruženja. Naša sigurnosna rješenja i usluge mogu se svrstati u tri glavne kategorije: identifikacija i procjena razine informacijske sigurnosti korisnika, implementacija zaštite kod korisnika i zaštita odnosno obrana korisnika od napada.

U segmentu rješenja za identifikaciju i procjenu razine informacijske sigurnosti tvrtkama omogućujemo da provjere svoju razinu spremnosti za obranu kod kibernetičkih napada. Uslugom penetracijskog testiranja i provjere ranjivosti tvrtke mogu odrediti razinu i kvalitetu sigurnosti pojedinog računalnog sustava pravovremenim detektiranjem propusta. Provjere mogu uključivati verifikaciju web aplikacija, mobilnih aplikacija, mrežnih uređaja te ostalih servisa, a nakon izvedenih testova korisnicima ukazujemo na sigurnosne probleme i sugeriramo rješenja kako ukloniti uočene propuste. Simuliranjem napadačkih aktivnosti (Red Teaming) korisnicima nudimo mogućnost cjelokupnog testiranja obrambenih mehanizama uključujući testiranje infrastrukture, procesa i zaposlenika

s ciljem procjene rizika, jačanja otpornosti i povećanja razine svijesti o sigurnosnim ugrozama. Uslugom Purple Teaminga koja uključuje suradnju napadačkih (*red team*) i obrambenih (*blue team*) timova simuliramo stvarne napadačke scenarije poznatih hakerskih grupa i tako omogućujemo korisnicima da prepoznaju slabosti i prilagode postojeće obrambene sustave. Uz navedene usluge koje su usmjerene na pronalazak ranjivosti i prijetnji, naši stručnjaci provode ocjenu sustava sigurnosti u odnosu na NIST i/ili ISO 27001 okvire, ocjenu zdravlja u odnosu na kibernetičke napade (CyberHealth) i ocjenu sigurnosti podatkovne mreže i infrastrukture bazirane na MS Windows Active Directory platformi.

Drugi niz usluga i rješenja u području kibernetičke sigurnosti usmjeren je na implementaciju zaštite kod korisnika. Temeljem rezultata provedenih napadačkih aktivnosti u sklopu usluge Purple Teaminga određujemo i provodimo prikladne aktivnosti zaštite od hakerskih napada, optimizaciju sigurnosnih postavki sustava korisnika kao i implementaciju različitih sustava: EDR (Endpoint Detection and Response) za kontinuirano praćenje, detekciju i odgovor na kibernetičke prijetnje, SIEM (Security Information and Event Management) rješenja za prikupljanje i obradu sigurnosnih zapisa iz dnevnika, PAM (Privileged Access Management) rješenja kojim se upravlja administratorskim pristupom sustavima, DAM (Database Activity Monitoring) rješenja kojim se nadziru aktivnosti u bazi podataka, „vatrozid“ (*firewall*) rješenja za zaštitu informacijskog sustava od napada s Interneta i WAF (Web Application Firewall), naprednijeg aplikativnog vatrozid rješenja koje štiti web aplikacije od sofisticiranih online napada i prepoznaje maliciozne pokušaje i unutar naizgled legitimnih aktivnosti.

Treća skupina naših rješenja i usluga usmjerena je na obranu korisnika od kibernetičkih napada. Naš Sigurnosno operativni centar (SOC) je Combisova organizacijska jedinica koja korištenjem raznih platformi i baza podataka o ranjivostima i zabilježenim napadima analizira sigurnosne događaje u informacijskom sustavu, procjenjuje njihov utjecaj na informacijski sustav i tvrtku u cjelini, i daje prijedloge za saniranje i prevenciju. U sklopu naše 30SEC usluge nakon procjene, Combisov tim stručnjaka na

temelju korisnikovih želja, potreba i mogućnosti implementira sav potreban hardver i softver te na raspolaganje daje potrebne ljudske resurse kako bi bili zadovoljeni najviši standardi informacijske sigurnosti. Kako bi korisnicima omogućili sveobuhvatnu zaštitu, nakon implementacije usluge naši inženjeri i analitičari uz pomoć naprednih softverskih rješenja detektiraju sve moguće prijetnje informacijskom sustavu i odgovaraju na njih. Osim toga, prikupljeni podaci se analiziraju i na temelju njih se daju prijedlozi za dodatna poboljšanja sustava te generiraju izvještaji potrebnim raznim regulatorima ili certifikacijskim kućama. Naš portfelj usluga iz ovog segmenta uključuje i upravljane usluge iz područja informacijske sigurnosti (Managed Security Services), kontinuirane i periodičke provjere ranjivosti, penetracijskog testiranja, proaktivno testiranje i traženje ranjivosti u informacijskom sustavu (*threat hunting*), procjene rizika iz perspektive informacijske sigurnosti te uslugu odgovora na incident koja se provodi kada dođe do sigurnosnog incidenta kod korisnika.

Tijekom 2023. godine Combis je nastavio podržavati konferencije i radionice posvećene tehnologijama u cloudu, sigurnosti i digitalnim inovacijama. U suradnji s partnerima održali smo tri događaja za korisnike na temu kibernetičke sigurnosti – jedan u ožujku s CISCO-om i dva, u svibnju i listopada, s IBM-om, a na našem samostalnom događaju za korisnike „Discuss IT“ predstavili smo studiju slučaja s korisnikom na temu kibernetičke sigurnosti.

Nastavili smo i sa aktivnostima edukacije šire javnosti o online opasnostima kroz 30SEC kampanju čiji je dio craft pivo Hack3r adresirajući temu online sigurnosti u kojoj svijetla i tamna verzija piva predstavljaju pandane *black hat* i *white hat* hakerima u kibernetičkom svijetu, a bili smo prisutni i na konferenciji Hrvatske akademske i istraživačke mreže – CARNET koja se održala u studenom u Vodicama.

U sklopu naših aktivnosti za osvještavanje šire javnosti o IT sigurnosti, i u 2023. godini je nastavljen zajednički projekt Combisa i Centra za nestalu i zlostavljaju djecu „Bajke u digitalnom svijetu“ kojima učimo djecu o opasnostima na internetu. Zbirka slikovnica „Bajke u digitalnom svijetu“

dio je velike edukativne kampanje o online sigurnosti kojoj je cilj educirati mlađe uzraste o sigurnijem i pametnijem korištenju interneta. U sklopu ove suradnje krajem godine izdana je i četvrta slikovnica u zbirci „Crvenkapica“. Slikovnice „Tri prašćića“, „Ružni pačić“, „Pinokio“ i „Crvenkapica“ svaka na specifičan način djecu uče o opasnostima na internetu, lažnom predstavljanju i kako se pravilno ponašati na internetu.

Privatnost podataka

U poslovanju i odnosu prema korisnicima primjenjujemo visoke standarde sigurnosti i zaštite osobnih podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka (GDPR) i Politikom privatnosti za korisnike HT-a koja je ažurirana u 2023. godini. U HT-u se podaci prikupljaju isključivo od korisnika, koriste sukladno prikupljenim privolama, zadržavaju u periodu propisanom u „Uputi o ograničenju pohrane osobnih podataka korisnika Hrvatskog Telekom“ i drugim relevantnim propisima o čuvanju dokumentacije te obrađuju isključivo u svrhu za koju su prikupljeni ili za koju postoji izričita privola korisnika. Podaci se uništavaju sukladno najboljim praksama i standardima po proteku roka na koji se čuvaju ili kad prestane svrha za koju su prikupljeni, a HT izričito zabranjuje prodaju podataka.

Kontinuirano poduzimamo tehničke i organizacijske mjere u skladu s najboljom praksom koja nadilazi zakonske obveze. Naši sustavi, procesi i dokumentacija konstantno se revidiraju kako bi se pronašle i pravovremeno otklonile sve potencijalne neusklađenosti, a kontinuirano se provode provjere sustava na HT infrastrukturi i sveobuhvatna revizija prodajnih partnera u odnosu na usklađenost sa zahtjevima GDPR-a. U 2023. godini je provedena recertifikacija sustava kontinuiranog upravljanja informacijskom sigurnošću (ISMS - ISO/IEC 27001:2017), te certifikacija sustava upravljanja kontinuitetom poslovanja ISO 22301., a proveden je i cijeli niz internih revizija koje nisu isključivo u domeni zaštite osobnih podataka, ali su s njima neodvojivo povezane (*cyber*, usklađenost, korporativna sigurnost, *risk assurance* itd.).

Svaki sustav ili projekt koji se implementira u HT-u prolazi PSA proces (*privacy and security assessment*) u sklopu kojeg se sustav opisuje i klasificira u odnosu na osjetljivost i količinu osobnih podataka. Također se procjenjuje i klasificira iz aspekta kibernetičke sigurnosti. Nakon inicijalnog unosa definira se lista *statement of compliance requesta*, odnosno uvjeta koje sustav mora zadovoljiti kako bi bio usklađen. Neki od zahtjeva odnose se na anonimizaciju podataka, koncept brisanja, retencijske rokove itd., a sustav/projekt može biti u produkciji tek nakon zadovoljenja prethodno opisane procjene. Primjenom PSA postupka osigurava se *privacy by design* i *security by design* pristup, što znači da su svi relevantni zahtjevi zaštite osobnih podataka i sigurnosti ugrađeni u proizvode i usluge HT-a. U 2023. godini je lansiran niz proizvoda i usluga (novi Android TV, broadband pristup internetu, sigurno korištenje interneta, Magenta Moments program pogodnosti), a za svaki od njih, kao i mnoge druge, bilo je potrebno pripremiti inicijalni *privacy setup* odnosno definirati pravila privatnosti za korisnike.

Kako bi se definirali rizici za privatnost korisnika, odnosno kad postoji posebno veliki rizik za prava i slobode pojedinca, provodimo procjenu utjecaja na privatnost (PIA) i procjenu učinka na zaštitu podataka (DPIA). Nakon inicijalnog definiranja rizika, razmatraju se mjere kojima bi se rizik otklonio ili barem znatno ublažio, a rizici se evidentiraju u odgovarajućoj dokumentaciji u kojoj su također popisane mjere za otklanjanje/ublažavanje rizika.

Učinkovitu primjenu pravila osiguravamo podizanjem svijesti naših zaposlenika o važnosti zaštite podataka. Svi zaposlenici HT-a dužni su proći edukaciju o zaštiti osobnih podataka jednom u dvije godine, a za položenu edukaciju dodjeljuje im se certifikat. Osim obveznih edukacija za sve zaposlenike, provode se i edukacije po poslovnim područjima (prodaja, marketing, razvoj). Kontinuirano preispitujemo svoje procese kako bi se zaposlenicima omogućio pristup isključivo onim podacima koji su im nužni za realizaciju pojedinog poslovnog procesa. Također se bilježi (logira) pristup zaposlenika osobnim podacima korisnika.

Naše marketinške kampanje provode se na temelju privola koje prikupljamo od korisnika i koje se konzultiraju prilikom odabira skupina za pojedinu

kampanju. Također se konzultira registar „Ne zovi“ u kojem se nalaze brojevi korisnika koji ne žele biti uključeni u marketinške akcije. Djeca odnosno maloljetni korisnici ne mogu sklapati ugovore s HT-om s obzirom na zakonska ograničenja. Bez obzira na navedeno, djeca se mogu pojaviti kao korisnici usluga (prepaid, internet) i zato nam je važno osigurati njihovu sigurnost. HT je kroz Moj Telekom aplikaciju omogućio svojim korisnicima upravljanje profilima, uključujući mogućnost kontrole pristupa internetu na način da se pojedinim (dječjim) uređajima u potpunosti ili u određenom periodu ograniči/onemogućiti pristup internetu ili ograniči web stranice koje se mogu posjećivati kroz samu aplikaciju. Time je roditeljima na jednostavan i intuitivan način omogućen nadzor nad korištenjem usluge pristupa internetu za sve korisnike u kućanstvu.

HT je uspostavio napredni sustav kojim se osiguravaju prava ispitanika, na način da je korisnicima dostupna jedinstvena adresa na koju mogu dostavljati svoja pitanja i pritužbe (osobni.podaci@t.ht.hr). Specifična prava ispitanika propisana GDPR-om mogu se ostvariti i drugim kanalima HT-a, kao što su internetska stranica www.hrvatskitelekom.hr i prodajna mjesta. U 2023. godini smo zaprimili 13 zahtjeva korisnika za pristup osobnim podacima sukladno članku 15. GDPR-a. Ukupno smo u izvještajnom razdoblju zaprimili 203 prigovora krajnjih korisnika u kojima se spominje zlouporaba osobnih podataka. Ovi prigovori se odnose na prijave korisnika kojima su ukradene osobne iskaznice ili osobni podaci od treće strane, te su ti podaci bili korišteni prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa. Sve korisnike, ukoliko to već nisu napravili, upućujemo na prijavu nadležnim institucijama, s kojima u potpunosti surađujemo.

U 2023. godini je zabilježeno 180 incidenata vezanih za osobne podatke korisnika. Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP) provela je 11 nadzora na temelju prigovora korisnika u izvještajnoj godini. Svi zahtjevi i incidenti su adresirani i nije bilo daljnjih zahtjeva ni korisnika ni AZOP-a u tim predmetima. U 2023. godini nije bilo financijskih gubitaka niti sudskih postupaka vezanih za incidente s obzirom na to da niti u jednom slučaju nije utvrđena povreda osobnih podataka. Jedini nalog AZOP-a odnosio se na realizaciju zahtjeva za pristup podacima u jednom slučaju.



08. NA PUTU PREMA ZELENIJOJ BUDUĆNOSTI

Doprinos ciljevima održivog razvoja



Ograničavanje utjecaja klimatskih promjena

Upravljanje svojim okolišnim otiskom kontinuirano unaprjeđujemo te usklađujemo s globalnim okvirima, standardima i zahtjevima već nešto više od 20 godina, a u 2023. godini napravili smo ključni korak usvajanjem Strategije održivosti koja odražava našu dugoročnu viziju, odgovornosti i ciljeve u pogledu našeg doprinosa u borbi protiv klimatskih promjena. Naša integrirana klimatska strategija utemeljena je na četiri stupa: emisijama iz lanca vrijednosti, energiji iz obnovljivih izvora, energetske učinkovitosti i osposobljavanju odnosno pomaganju našim korisnicima u naporima za zaštitu klime.

U borbi protiv klimatskih promjena, shvaćajući žurnost situacije, postavili smo ambiciozne ciljeve smanjenja emisija stakleničkih plinova u skladu s ambicijama DT Grupe. Klimatski ciljevi odražavaju našu posvećenost ciljevima Europskog zelenog plana i odgovaraju zahtjevima Inicijative za znanstveno utemeljene ciljeve (SBTi). Ostvarivanje ovih ambicioznih ciljeva podrazumijeva i razvoj tranzicijskog plana koji na razini Deutsche Telekom započeo u 2023. godini i prema kojem ćemo razvijati mjere za prelazak na niskougljično gospodarstvo. Nadalje, u 2023. godini smo proveli analizu fizičkih klimatskih rizika koji se odnose na neposredne prijetnje poslovanju uzrokovane ekstremnim vremenskim uvjetima ili drugim klimatskim promjenama. Klimatski rizici mogu izazvati financijske gubitke, reputacijske štete ili regulatorne sankcije te stoga imaju značajan utjecaj na dugoročno planiranje poslovanja. Kako se klimatske promjene intenziviraju, važno je da razumijemo prijetnje s kojima se suočavamo i njihove posljedice kako bi osigurali otpornost i osigurali dugoročnu održivost i

pravovremenu prilagodljivost i zato ćemo u procesu pripreme za izvješavanje prema Europskim standardima izvješavanja o održivosti u 2024. godini provesti i procjenu tranzicijskih klimatskih rizika.

Analizom naših emisija stakleničkih plinova u lancu vrijednosti utvrđeno je da ih većina dolazi iz dobavljačkog lanca, stoga je strategijom predviđena i uska suradnja s dobavljačima sa svrhom pružanja pomoći u njihovoj klimatskoj tranziciji. Slijedom analize, temu potrošnje energije u dobavljačkom lancu i transportu uvrstili smo na popis svojih okolišnih utjecaja u lancu vrijednosti. S druge strane, naši ciljevi resursne učinkovitosti usredotočeni su na cirkularnost tehnologije i uređaja duž cijelog lanca vrijednosti, poticanje popravka, recikliranja, pravilnog odlaganja te izbjegavanja nastanka otpada. Shvaćajući važnost upravljanja rizicima duž cijelog lanca vrijednosti te pripremi za zahtjeve Direktive o korporativnoj dužnoj pažnji (CSDDD: Corporate Due Diligence Directive) holistički pristupamo odgovornom korištenju resursa i primjeni načela kružnog gospodarstva u svom poslovanju te strateškim, proaktivnim i preventivnim djelovanjem na razini Deutsche Telekomu nastojimo minimizirati utjecaje duž lanca vrijednosti.

Politika upravljanja okolišem, zaštitom zdravlja i sigurnošću na radu ostaje temeljni dokument kojim upravljamo našim okolišnim otiskom, te istovremeno odražava našu posvećenost zaštiti okoliša i dobrobiti naših zaposlenika, a obuhvaća velik dio aspekata poslovanja HT Grupe. Tu Politiku usklađujemo s novim zahtjevima i ona odražava kontinuiranu posvećenost upravljanju našim okolišnim utjecajima te njome educiramo naše zaposlenike o važnosti pravilnog upravljanja tim utjecajima. Svoje poslovanje u ovom području oblikujemo prema zahtjevima integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću prema standardima ISO 14001 i ISO 45001, što potvrđuje našu usklađenost sa svjetski prihvaćenim standardima dobre prakse.

Važno nam je da naši partneri, dobavljači i njihovi podugovaratelji dijele našu viziju proaktivnog pristupa zaštiti okoliša, stoga je nabava regulirana

[Kodeksom ponašanja dobavljača](#) te ga svi dobavljači prihvaćaju prilikom sklapanja suradnje. Nadalje, DT sklapa globalne ugovore s većinom ključnih dobavljača, a u tom procesu se provjerava usklađenost s ESG kriterijima i ciljevima DT Grupe. Pomoću Globalnog okvirnog ugovora s proizvođačima na razini DT Grupe potpisuju se pristupni sporazumi odnosno lokalni ugovori za nabavu proizvoda, opreme i usluga, a naše dobavljače smo dodatno informirali o zahtjevima DT Grupe za održivo pakiranje te tražili od njih povratnu informaciju o održivosti njihova pakiranja proizvoda, kako bismo zajedno pronalazili prihvatljivija rješenja za cijeli vrijednosni lanac. Kao članovi DT Grupe koristimo Eco Rating sustav rangiranja održivosti za mobilne telefone razvijen u suradnji više mobilnih operatera i proizvođača. Ova platforma omogućuje korisnicima da jednostavno pregledaju karakteristike pojedinih telefona u smislu trajnosti, mogućnosti popravka i recikliranja, kompatibilnosti s klimatskim uvjetima i očuvanjem resursa.

Naši zaposlenici su ključni protagonisti u provedbi ambicioznih mjera i postizanju izvrsnih rezultata. Njihovo kontinuirano obrazovanje igra ključnu ulogu u ovom procesu. Tijekom 2023. godine organizirana je serija edukacija pod nazivom „Zelena predavanja utorkom“ fokusiranih na teme poput gospodarenja otpadom, energetske učinkovitosti te održivog načina života. U tim je edukacijama više od 200 zaposlenika steklo dodatna znanja o osnovama održivosti. Nadalje, zaposlenici Odjela tehnike prošli su posebnu edukaciju o temeljnim konceptima i zahtjevima ESG-a te kako se ta načela reflektiraju na naše poslovanje. Ovaj proces educiranja omogućio je našim zaposlenicima dublje razumijevanje strategije za smanjenje emisija CO₂, zaštite okoliša i poboljšanja energetske učinkovitosti. EcoVadis certifikat, neovisna potvrda održivih praksi, predstavlja važan korak u našoj posvećenosti održivom poslovanju. Brončani certifikat priznanje je našim naporima u područjima etičnosti, usklađenosti, korporativne odgovornosti te upravljanja i vodstva. Ovaj certifikat svim dionicima pruža službenu potvrdu da su svi aspekti našeg poslovanja podvrgnuti neovisnoj provjeri i certificirani, što dokazuje našu predanost zadovoljavanju najviših standarda održivosti.

Energetska učinkovitost

Ciljevi smanjenja potrošnje električne energije, energenata za grijanje i goriva su od 2022. godine uključeni u naše kompanijske korporativne ciljeve, a usvajanjem Strategije održivosti potvrdili smo ambicije i predanost ostvarenju ciljeva u tom pogledu. Kontinuirano pratimo uspješnost u ispunjavanju ciljeva te na temelju rezultata ocjenjujemo postojeće i planiramo daljnje mjere.

U 2022. godini smo uveli funkciju Energy efficiency lead čiji je zadatak upravljanje nefinancijskim pokazateljima i mjerama za smanjenje potrošnje električne energije. Ova funkcija blisko surađuje s timom ljudi posvećenima istom cilju u sklopu Deutsche Telekomu i redovito sudjeluje na radnim sastancima DT Grupe o planovima potrošnje i mjerama za smanjenje potrošnje električne energije. Isto tako Energy efficiency lead blisko surađuje s Upravom Hrvatskog Telekomu u pitanjima dugoročnih i kratkoročnih planova, mjera za optimizaciju potrošnje, redovnog izvještavanja o ostvarenjima i trenutnom stanju te s HT-ovim stručnjacima u svim segmentima poslovanja kako bi svi bili u toku s planiranjem, kreiranjem i praćenjem mjera za ostvarenje optimizacije potrošnje. Ovakav pristup omogućio nam je da već drugu godinu zaredom smanjujemo cjelokupnu potrošnju električne energije u odnosu na prethodnu godinu te okrenemo trend potrošnje u izrazito pozitivnom smjeru za telekom industriju koja je usmjerena na nove investicije razvoja infrastrukture.

U 2023. godini smo nastavili ulagati u primjenu novih učinkovitijih tehnologija, a posebno se ističe zamjena sustava dizalica topline u našem regionalnom centru u Splitu. Lokaciju smo izabrali temeljem analize koja je procijenila mogućnost značajnog utjecaja na smanjenje ugljičnih emisija. Razvoju poslovnih procesa povezanih s podatkovnim centrima koji zahtijevaju konstantna ulaganja u modernizaciju pristupamo strateški. Sustavno moderniziramo elemente elektroenergetike i termotehnike energetske učinkovitom opremom u skladu sa svjetskim standardima (prema smjernicama Uptime Institute). U postojećim podatkovnim centrima proveli smo brojne aktivnosti poput zamjene uređaja za neprekidno napajanje

na lokaciji Utrina (Zagreb), gašenja zastarjelih (*legacy*) funkcija te optimizacije usluga i grupa (*clustera*). Paralelno s tim, provodimo strategiju konsolidacije i modernizacije svojih podatkovnih centara, a cilj je optimizirati kapacitete i poslovne procese u dva produkcijska, dva EDGE i dva B2B podatkovna centra s visoko pouzdanom infrastrukturom. U planu je uz navedenu modernizaciju i uvođenje AI alata za upravljanje dijelovima sustava, a u budućnosti i kompletnim podatkovnim centrom. Time bi faza optimizacije bila završena, a upravljanje energetske učinkovitosti maksimizirano.

Ulaganje u modernizaciju nije ograničeno samo na podatkovne centre. U fiksnom segmentu, provodimo zamjenu GPON-a na nGPON te na zamjenu DSLAM-a sa Ericsson (E///) na Huawei, uz migraciju korisnika na optičku infrastrukturu radi smanjenja potrošnje energije gdje god je to moguće dok u mobilnom segmentu provodimo mjere optimizacije potrošnje električne energije zamjenom baterija, postavljanjem nove generacije ispravljača i implementacijom pametnog upravljanja parametrima te naprednih funkcionalnosti za optimizaciju energije na baznim stanicama. Tijekom ovog izvještajnog razdoblja nastavljene su brojne ranije započete mjere. U mobilnom segmentu koristimo obnovljive izvore energije za napajanje baznih stanica. Također, nastavili smo uvoditi napredne funkcionalnosti za energetske učinkovitiji rad opreme u svim dijelovima naše mobilne mreže.

Predvodnik na tržištu obnovljivih izvora energije

U 2023. godini smo potpisali prvi desetogodišnji virtualni korporativni Ugovor (vPPA) o opskrbi električnom energijom iz obnovljivih izvora u Hrvatskoj. Sukladno ugovoru, tvrtka Liburana u vlasništvu kompanije Professio Energia, izgradit će vjetroelektranu Mazin Gračac koja će proizvoditi električnu energiju iz obnovljivih izvora u količini od 50 GWh godišnje. Ovaj ugovor će nam omogućiti podmirivanje značajnog dijela naše godišnje potrebe za električnom energijom. Planirano je da vjetroelektrana počne s radom u posljednjem tromjesečju 2024. godine, a fiksna dugoročna cijena i redovna isporuka energije kojom ćemo podmirivati značajan

Potpisan
prvi
vPPA
u Hrvatskoj

dio vlastitih godišnjih potreba za električnom energijom iz obnovljivih izvora jamstvo su i dugoročne financijske stabilnosti cijena električne energije za HT.

I u ovom izvještajnom razdoblju nastavili smo koristiti električnu energiju iz obnovljivih izvora za 100 posto svoje potrošnje. Sve navedeno omogućilo nam je da ostvarimo pozitivne rezultate kroz ovo izvještajno razdoblje i nastavimo trend smanjenja potrošnje energije i kontinuiranih poboljšanja.

Potrošnja energije HT Grupe u Hrvatskoj u posljednje tri godine

Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije u GJ	2021.	2022.	2023.
Ukupna izravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora) u GJ	101.100	99.233	89.114
· prirodni plin	31.715	24.176	17.124
· goriva za vozni park / benzin, dizel, LPG	54.408	62.770	61.038
· druga goriva	14.977	12.287	10.952
Neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije) u GJ	2021.	2022.	2023.
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije) u GJ	9.872	8.572	8.503
· kupljena električna energija	0	0	0
· toplinska energija za grijanje iz toplana	9.872	8.572	8.503
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije) u GJ	2021.	2022.	2023.
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije) u GJ (kupljena električna energija)	463.496	422.492	411.150

U ukupnoj izravnoj potrošnji energije (iz neobnovljivih izvora) ostvarili smo poboljšanje od 10,2 posto što prati ukupno smanjenje potrošnje goriva. Što se tiče ukupne neizravne potrošnje energije (iz neobnovljivih izvora energije), ostvarili smo poboljšanje od 0,8 posto što je rezultat smanjenja potrošnje toplinske energije za grijanje iz toplana čemu nažalost dijelom možemo zahvaliti sve toplijim zimama i posljedicama klimatskih promjena. Ukupno smanjenje neizravne potrošnje energije iz obnovljivih izvora od 2,68 posto je rezultat kontinuiranih napora svih dijelova kompanije u provođenju planiranih mjera za očuvanje klime i okoliša.

Energetska učinkovitost u Crnogorskom Telekomu

Crnogorski Telekom od 2021. godine također upotrebljava električnu energiju koja dolazi isključivo iz obnovljivih izvora. Kao dio HT Grupe, CT je 2022. godine u svoje korporativne ciljeve uključio ESG ciljeve. U prethodne dvije godine, aktivno sudjeluje na međunarodnom tržištu kako bi certificirali pokrivanje njihove ukupne potrošnje električne energije. Od 1. ožujka 2023. godine, CT koristi zelenu tarifu nacionalne elektroenergetske kompanije EPCG za vlastita brojila, a za prva dva mjeseca u 2023. godini kao i za potrošnju na brojlama koja nisu u vlasništvu CT-a dokupljeni su certifikati na međunarodnom tržištu.

Implementacija modernih sustava i tehnologija u data centru kroz projekte cloudifikacije, modernizacije rashladnih uređaja, optimizacije prostora te uvođenjem *free cooling* načela hlađenja na udaljenim lokacijama i gašenjem zastarjelih tehnologija kao što je 3G ostvarujemo značajne energetske uštede uz održavanje visoke razine usluge.

Potrošnja energije Crnogorskog Telekomu u posljednje tri godine

Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije u GJ	2021.	2022.	2023.
Ukupna izravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora) u GJ	11.185	9.336	8.531
• prirodni plin	0	0	0
• goriva za vozni park / benzin, dizel, LPG	5.589	4.842	4.682
• druga goriva	5.996	4.494	3.849
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije) u GJ	2021.	2022.	2023.
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije) u GJ (kupljena električna energija)	64.771	65.880	70.560

Smanjenje emisija stakleničkih plinova

Put prema klimatskoj neutralnosti i tranzicija prema niskougljičnom gospodarstvu ključni su elementi naše poslovne strategije, a smanjenje emisija CO₂ smo 2022. godine uključili u naše korporativne ciljeve. Naša strategija održivosti definira znanstveno utemeljene vrijednosti smanjenja emisija stakleničkih plinova u borbi protiv klimatskih promjena. Naši klimatski ciljevi naslanjaju se na ciljeve DT Grupe koji su formirani prema zahtjevima Inicijative za znanstveno utemeljene ciljeve (SBTi).

NAŠI KLJUČNI KLIMATSKI CILJEVI SU:

- Nabava 100 posto električne energije iz obnovljivih izvora,
- Neto nulta stopa emisija stakleničkih plinova za izravnu i neizravnu potrošnju energije unutar organizacije (Opseg 1 i 2) do 2025. godine,
- Kao dio DT Grupe, smanjenje emisija stakleničkih plinova u lancu vrijednosti (Opseg 1–3) za 55 posto do 2030. godine u usporedbi s 2020. godinom,
- Klimatska neutralnost, uz potpuno neutraliziranje ugljičnog otiska (Opseg 1–3) do 2040. godine.

Naš prvi strateški cilj vezan uz emisije i energiju je već treću godinu za redom ostvaren, nabava certificirane energije iz obnovljivih izvora kontinuirano utječe na ukupno smanjenje emisija stakleničkih plinova. Sva električna energija nabavljena od ugovornog dobavljača HEP Opskrbe posjeduje certifikate ZelEn, te posjeduje potvrde o podrijetlu. Za ostatak potrošnje koja je nastala iz trošila u prostorima u zakupu od privatnih i poslovnih osoba, za koji prema informacijama iz Hrvatskog operatora tržišne energije (HROTE) nije moguće kupiti certifikate na hrvatskom tržištu, no certifikate o jamstvu podrijetla nabavljamo na međunarodnom tržištu. U skladu sa smanjenjem potrošnje energenata, smanjile su se i ukupne ugljične emisije iz gotovo svih aspekata poslovanja. Do smanjenja je došlo uslijed smanjene potrošnje plina te lož ulja kao ogrjevnih energenata. Smanjena potrošnja ove godine je i rezultat toplije zime nego prošle te praćenja potrošnje, kao i kontinuiranih i unaprjeđivanih mjera uštede.

Kontinuirano radimo na smanjenju izravnih i neizravnih emisija, što uključuje emisije proizvedene korištenjem plina, dizela i nafte, primjerice za grijanje ili vozni park. U usporedbi s baznom 2015. godinom, ukupne emisije stakleničkih plinova za izravnu i neizravnu potrošnju energije unutar organizacije (Opseg 1 i 2) za HT Grupu u Hrvatskoj smanjene su za 86,2 posto. U 2023. godini smo počeli pratiti količine plinova koje koristimo u

rashladnim i protupožarnim sustavima i uređajima, ali s obzirom na to da se radi o malim količinama radi usporedivosti s prethodnim godinama one nisu dio izračuna ukupnih emisija.

Emisije unutar organizacije (Opseg 1 i 2) HT Grupe u Hrvatskoj u posljednje tri godine u odnosu na baznu godinu 2015. u tCO2e

HT Grupa u Hrvatskoj	2015.	2021.	2022.	2023.
Opseg 1: Ukupne izravne emisije (iz neobnovljivih izvora)	6.529	6.377	6.377	6.170
• prirodni plin	1.448	1.238	943	668
• goriva za vozni park (benzin, dizel)	3.586	3.952	4.460	4.634
• loživo ulje	1.495	1.187	974	868
Opseg 2: Ukupne energetske neizravne emisije	41.194	484	420	417
Opseg 1+2: Ukupne emisije unutar organizacije (zbroj izravnih i neizravnih emisija)	47.723	6.861	6.797	6.587

Izvori za izračunavanje: GHG Protocol alati

Smanjenje emisija stakleničkih plinova u Crnogorskom Telekomu

U Crnogorskom Telekomu od 2021. godine 100 posto električne energije dobivamo iz obnovljivih izvora. Kupovinom certificirane zelene energije smanjili smo emisije unutar organizacije za 7000 tCO2e odnosno 90 posto u odnosu na 2020. godinu.

Emisije unutar organizacije (Opseg 1 i 2) Crnogorskog Telekoma u posljednje tri godine u tCO2e

Crnogorski Telekom	2021.	2022.	2023.
Opseg 1: Ukupne izravne emisije (iz neobnovljivih izvora)	868	695	633
• prirodni plin	0	0	0
• goriva za vozni park (benzin, dizel)	393	339	328
• loživo ulje	475	356	305
Opseg 2: Ukupne energetske neizravne emisije	0	0	0
Opseg 1+2: Ukupne emisije unutar organizacije (zbroj izravnih i neizravnih emisija)	868	695	633

Izvori za izračunavanje: GHG Protocol alati

Druge emisije u zrak Hrvatskog Telekoma

U sklopu Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu, propisali smo postupanje s tvarima koje utječu na ozonski sloj i opisali način provođenja nadzora i upravljanja aktivnostima vezanim uz održavanje različite opreme koja u sebi sadrži tvari s mogućim utjecajem na atmosferu. Iako se radi o malim količinama, od ovog izvještajnog razdoblja počeli smo bilježiti količine plinova koje koristimo u rashladnim i protupožarnim sustavima te uređajima.

Kontinuirano radimo i na modernizaciji izvora onečišćenja – kotlovnica, uz to redovito pratimo emisije u zrak, a o njima izvješćujemo u skladu s hrvatskim propisima. Količine emisija u zrak određuju se izravno iz mjerenja ili posredno iz izračuna na temelju potrošnje goriva. Kod NO₂ svake druge godine se mijenja trend iz porasta u pad i obratno, zbog različitog načina izračunavanja emisija (obveza vršenja mjerenja je svake dvije godine). Naime, emisije dobivene na temelju mjernih rezultata su manje od emisija izračunatih iz emisijskih faktora. Zbog smanjene potrošnje energenata kroz godine, trend emisija NO₂ i SO₂ je generalno u padu.

Druge emisije u zrak HT-a u posljednje tri godine

NO _x , SO _x i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini u tonama (za kotlovnice snage veće od 100 kW)	2021.	2022.	2023.
Ukupna emisija NO ₂	2,87	2,3	0,59
Ukupna emisija SO ₂	3,61	2,94	2,59

Ukupna emisija za 2023. godinu je uglavnom dobivena na temelju mjernih rezultata, u svega nekoliko objekata nije provedeno mjerenje pa su emisije za njih dobivene putem izračuna.

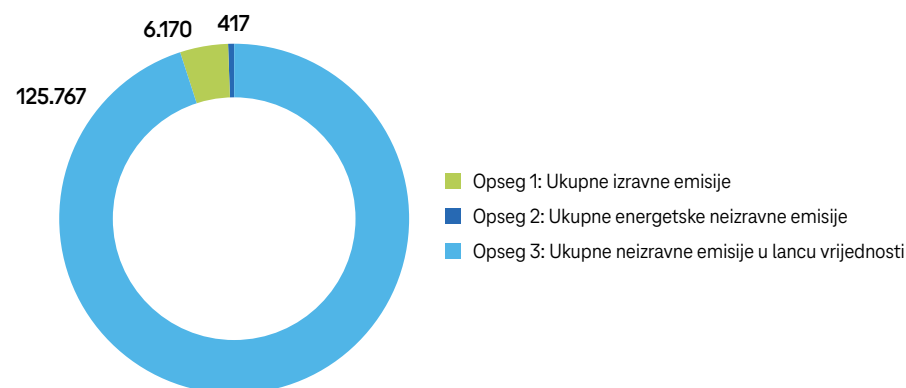
Potrošnja energije u dobavljačkom lancu i transportu

U svrhu stvaranja odgovarajućeg tranzicijskog plana i kreiranja mjera za smanjenje emisija, u ovom izvještaju po prvi puta izvještavamo o našim neizravnim emisijama u lancu vrijednosti (Opseg 3). Najveći dio naših emisija u lancu vrijednosti nalazi se u dobavljačkom lancu. Analizom emisija Opsega 3 te potrošnje energije u dobavljačkom lancu i transportu utvrdili smo da su nabavljene robe i usluge glavni izvor emisija naših emisija u lancu vrijednosti. Ovaj podatak naglašava važnost pozitivnog i konstruktivnog dijaloga s dobavljačima na razini Deutsche Telekomu oko zajedničkih mogućnosti i ciljeva smanjenja. Kapitalna dobra, transport te gorivo i energija također predstavljaju značajan udio zbog čega ćemo u budućnosti nastaviti provoditi mjere i održive prakse u nabavi, logistici i distribuciji.

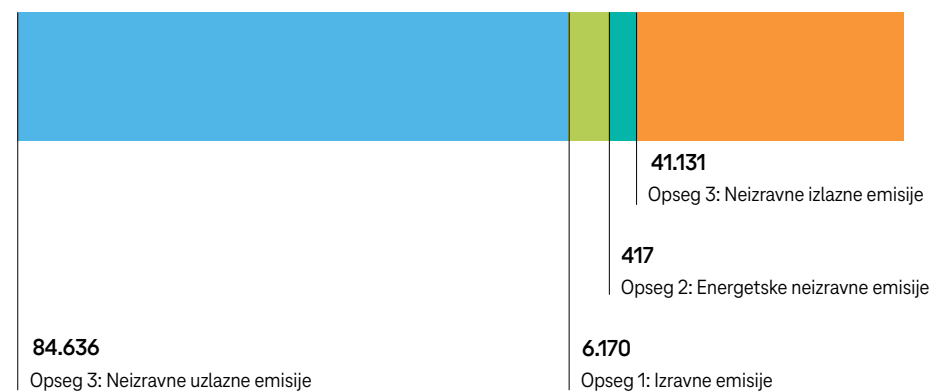
Svi ugovori s dobavljačima elektroničke opreme potpisuju se na razini DT Grupe kako bi se osiguralo usklađivanje s postavljenim ekološkim standardima i ciljevima, a nakon potpisivanja ugovora na grupnoj razini, sklapaju se pristupni sporazumi ili lokalni ugovori za nabavu elektroničke opreme. Cilj ovog pristupa je osigurati dovoljan broj dobavljača koji mogu zadovoljiti potražnju tržišta za različitim uređajima, uz istovremeno ispunjavanje visokih standarda održivosti.

Kako bi se smanjila potrošnja energije u dobavljačkom lancu i transportu, u nadolazećem strateškom razdoblju planiramo razvijati planove koji će obuhvatiti kategorije s najintenzivnijim emisijama, kao što su nabavljene robe i usluge, kapitalna dobra te korištenje i tretman dobavljenih proizvoda na kraju njihovog životnog vijeka.

Ukupne emisije HT Grupe u Hrvatskoj u 2023. godini u tCO₂e



Emisije HT Grupe u Hrvatskoj u lancu vrijednosti 2023. godini u tCO₂e



Cirkularnost kao načelo resursne učinkovitosti

Uz korištenje resursa u osnovnom poslovanju, naša je briga i korištenje resursa za proizvodnju te upotrebu naših usluga kao i mrežne infrastrukture. Kontinuirano radimo na unaprjeđenjima u svim segmentima u kojima želimo doprinijeti uspostavi kružnog gospodarstva. Dugoročni cilj je utjecaj na proizvodnju trajnijih proizvoda i materijala (koji su nužni za ostvarivanje naših usluga), kao i osiguravanje što većih stopa pravilnog zbrinjavanja te recikliranja na kraju životnog vijeka proizvoda.

U 2023. godini na snagu su stupile dvije regulative na razini Europske unije koje će uvelike izmijeniti resursno upravljanje u vrijednosnim lancima telekom industrije. Naime, Uredba 2023/1670 postavlja zahtjeve za mobilne telefone, bežične telefone i tablete s ciljem poboljšanja njihove energetske učinkovitosti te smanjenja okolišnog utjecaja. Ova uredba obvezuje proizvođače da osiguraju veću otpornost uređaja, mogućnosti popravka i ažuriranja, predviđa se i veća dostupnost te raspon rezervnih dijelova kako bi se potaknulo popravljavanje uređaja. Također, uređaji trebaju imati mogućnost brisanja podataka i prenošenja funkcionalnosti nakon uporabe, uz osiguravanje besplatnih ažuriranja operativnog sustava tijekom određenog vremenskog razdoblja. Predviđeno je smanjenje potrošnje primarne energije kroz primjenu ekološki prihvatljivog dizajna, čime se očekuje ušteda od oko 33 posto do 2030. godine. S druge strane, Direktiva 2022/2380 usmjerena je na harmonizaciju punjenja radio opreme kroz uvođenje zajedničkog punjača za određene kategorije uređaja. Direktiva uspostavlja zajednički standard kako bi se olakšala interoperabilnost između uređaja i punjača te smanjila fragmentacija tržišta punjača. Harmonizacija punjenja temelji se na tehnologiji USB Type-C u kombinaciji s USB Power Delivery protokolom, čime se osigurava visoka kvaliteta punjenja i mogućnost brzog punjenja. Direktiva također postavlja zahtjeve za isporuku radio opreme bez punjača te propisuje informacije koje trebaju biti dostupne potrošačima o sposobnostima punjenja uređaja. Ova direktiva omogućuje i buduće prilagodbe harmonizacije punjenja kako bi se odrazile promjene u tehnologiji punje-

nja i na tržištu. Naši ciljevi vezani uz resursnu učinkovitost učvršćeni su i implementirani u poslovanje te predviđaju put ka kružnosti resursa.

CILJEVI UČINKOVITOG KORIŠTENJA RESURSA SU:

- Povećanje stope vraćenih mobilnih uređaja u odnosu na prodane u prethodnoj godini na 7 posto u 2023. godini,
- Potpuno zbrinjavanje HT-ovog tehnološkog otpada,
- Održivo pakiranje proizvoda.

Prikupljanje, obnova i zbrinjavanje uređaja

Ciljeve povećanje godišnje stope povrata mobilnih uređaja postavljamo od 2021. godine, a ambicija nam je nastaviti progresivno povećavati stopu vraćenih u odnosu na kupljene uređaje. Cilj za 2023. godinu je iznosio sedam posto, odnosno oko 26 tisuća uređaja, a uspjeli smo ga nadmašiti s obzirom na to da je od korisnika prikupljeno 30 tisuća uređaja što je i rezultat velikog uspjeha naše inicijative „Poziv koji ne propuštaš“. Ciljevi za naredne godine računati će se prema izmijenjenoj metodologiji. U izračun će u budućnosti ulaziti tri kategorije uređaja (mobilni uređaji, tableti i mobilni ruteri) koji spadaju u kategoriju „većih“ uređaja i imaju dugotrajnije posljedice na okoliš, a shodno tome je izmijenjena stopa povrata. Mijenja se i baza, koja se sada računa u odnosu na prodane količine kategorija koje se prikupljaju u tekućoj godini. Ostale kategorije tehnoloških proizvoda će se i dalje prikupljati, ali neće biti dio izračuna za ovaj cilj.

Cirkularnost smo uključili i u svoju poslovnu ponudu primjenom modela donesi i uštedi (Take Back & Recycle) u kojoj korisnik donosi staru elektroničku opremu za koju korisnicima kroz povremene kampanje osiguravamo popust za kupnju novih uređaja. Najbitnija stavka naše *take back* inicijative jest da pristup povratu uređaja i pravilnom odlaganju imaju svi korisnici. Stoga smo u sklopu programa „Poziv koji ne propuštaš“, u svim T-Centrima osigurali uvjete za prihvata i zbrinjavanje korištenih elektroničkih uređaja iz HT-ovog prodajnog asortimana i njihovih baterija.

Rezultat naših kontinuiranih napora i nastojanja u provedbi akcije povrata uređaja „Take Back & Recycle“ potvrđen je oznakom #GreenMagenta, što nas svrstava među prve članice DT Grupe koje ispunjavaju visoko postavljene standarde okolišne odgovornosti. Naša kampanja kojom kontinuirano promoviramo recikliranje e-otpada, pravilno odlaganje i korištenje recikliranih sirovina, ne samo da smanjuje količinu e-otpada, koji je najbrže rastuća kategorija otpada u Europskoj uniji, već i pozitivno utječe na smanjenje ugljičnog otiska.

Uz uspješno prikupljanje mobilnih uređaja i opreme za mobilne uređaje, u ovom izvještajnom razdoblju povećali smo prodaju obnovljenih mobilnih uređaja u odnosu na 2022. godinu. Osim toga, nastavljamo s prikupljanjem i obnovom fiksne opreme koju dajemo u zakup korisnicima. Postignuti rezultati ukazuju na sve veću učinkovitost u provođenju mjera za smanjenje e-otpada te pokazuju pozitivan trend u ostvarivanju naših ciljeva.

Informacije o prikupljenim i obnovljenim uređajima HT Grupe u Hrvatskoj u posljednje tri godine

Fiksna oprema	2021.	2022.	2023.
1. Obnovljena fiksna oprema (usmjerivači, repetitori, medijski prijamnici, TV stickovi) dana u zakup korisnicima – broj komada	111.187	56.706	87.304
2. Fiksna oprema preuzeta od korisnika za obnovu i ponovnu upotrebu – broj komada	167.042	189.582	96.323
3. Fiksna oprema preuzeta od korisnika za daljnje postupanje ili recikliranje – broj komada	39.118	80.491	2.262
Mobilni uređaji	2021.	2022.	2023.
1. Obnovljeni mobilni uređaji prodani korisnicima – broj komada	3.784	433	718
2. Mobilni uređaji i oprema za mobilne uređaje preuzeta od korisnika za daljnje postupanje ili recikliranje – broj komada	543	12.566	29.976

Informacije o prikupljenim i obnovljenim uređajima Crnogorskog Telekoma u posljednje tri godine

Fiksna oprema	2021.	2022.	2023.
1. Obnovljena fiksna oprema (usmjerivači, repetitori, medijski prijamnici, TV stickovi) dana u zakup korisnicima – broj komada	0	0	0
2. Fiksna oprema preuzeta od korisnika za obnovu i ponovnu upotrebu – broj komada	20.737	14.994	13.383
3. Fiksna oprema preuzeta od korisnika za daljnje postupanje ili recikliranje – broj komada	x	21.378	8.330
Mobilni uređaji	2021.	2022.	2023.
1. Obnovljeni mobilni uređaji prodani korisnicima – broj komada	0	0	0
2. Mobilni uređaji i oprema za mobilne uređaje preuzeta od korisnika za daljnje postupanje ili recikliranje – broj komada	900	534	510

Gospodarenje otpadom u poslovanju

Posvećenost odgovornom gospodarenju otpadom predstavlja ključni dio naših operativnih praksi, a cilj potpunog zbrinjavanja HT-ovog tehnološkog otpada već se niz godina uspješno ostvaruje. Svi oblici otpada, bilo da se radi o uredskom ili tehnološkom otpadu, odvojeno se prikupljaju i zbrinjavaju u suradnji s ovlaštenim sakupljačima i obrađivačima, u skladu s internim postupcima unutar Sustava upravljanja okolišem prema normi ISO 14001 te internim uputama Financijske metodologije. Unutar naše kompanije zaposleno je osoblje koje je zaduženo za operativno upravljanje i gospodarenje otpadom, a kroz interno informatičko rješenje prate se sve količine otpada po lokacijama nastanka i ključnim indikatorima što omogućava učinkovito interno i eksterno izvješćivanje.

Postupanje s tehnološkim otpadom provode ugovorni partneri koji demontiraju opremu. Oprema se potom ili prodaje ili ponovno koristi (tzv. *re-use*), uz obveznu službenu dokumentaciju o otpadu. Ostatak se predaje

ovlaštenim sakupljačima i/ili obrađivačima otpada radi recikliranja. Sav naš elektronički otpad predajemo isključivo ovlaštenim tvrtkama, koje imaju potpisane ugovore s Fondom za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost. Sakupljanje i obrađivanje otpadne električne i elektroničke opreme obavlja se putem sakupljačke mreže obrađivača EE otpada, koji su dužni osigurati preuzimanje otpada (putem vlastite sakupljačke mreže) od posjednika EE otpada bez naknade.

Naše lokacije i objekti povremeno su predmet redovnih inspekcija zaštite okoliša, tijekom kojih se uz emisije u zrak provjerava i usklađenost s propisima o otpadu. Tijekom 2023. godine provedena su četiri pregleda inspekcije zaštite okoliša, koji su zaključili da je Hrvatski Telekom ispunio propisane obveze.

U 2023. godini nastavili smo s inicijativama smanjenja korištenja materijala u poslovanju poput plastike i papira. Brojne naše aktivnosti, uz spremnost korisnika na promjene, rezultirale su time da je na kraju 2023. godine gotovo 58 posto korisnika koristilo opciju e-računa, a u Iskonu je zabilježen dosad najznačajniji godišnji porast broja korisnika e-računa, čemu već nekoliko godina pridaje pažnju organizacijom neprestanih prodajnih i promotivnih aktivnosti s ciljem povećanja svjesnosti o prednostima korištenja e-računa. Iskon je tako 2023. godinu zaključio s udjelom korisnika e-računa od 46 posto i to bez primjene praksi automatskih migracija, što je značajno doprinijelo smanjenju korištenja papirnatih materijala.

Održivost je integrirana i u proces uređenja i opremanja naših poslovnica. Pri uređenju T-Centara uzimaju se u obzir zahtjevi održivosti, ali i praktičnosti i pristupačnosti za zaposlenike i korisnike. Primjerice, istaknuta prodajna mjesta, poznata kao *flagship stores*, imaju zeleni zid opremljen sustavom navodnjavanja koji omogućuje održavanje zelenila. Dodatno, kako bi se smanjila potrošnja papira i emisija CO₂, svi papirnati letci koji nisu potrebni u fizičkom obliku zbog regulatornih zahtjeva zamijenjeni su QR kodom koji vodi na web stranicu gdje se nalaze svi aktualni letci

u digitalnom obliku. Na taj način, osim smanjenja količine potrošenog papira, smanjuju se i potrebni resursi za tisak, pakiranje te emisije CO₂ u transportu.

Informacije o otpadu HT Grupe u tonama u posljednje tri godine

Informacije o otpadu u tonama	2021.	2022.	2023.
Ukupna količina otpada preusmjerena iz zbrinjavanja	833	431	608
Postotak otpada preusmjerenog iz zbrinjavanja (%)	100	100	100
Opasni otpad preusmjeren iz zbrinjavanja	330	290	358
Recikliranje	330	290	358
Neopasni otpad preusmjeren iz zbrinjavanja	503	141	250
Recikliranje	503	141	250
Ukupna količina zbrinutog otpada	0	0	0
Postotak zbrinutog otpada (%)	0	0	0
Opasni zbrinuti otpad	0	0	0
Odlaganje otpada	0	0	0
Neopasni zbrinuti otpad u	0	0	0
Ukupna količina nastalog otpada	833	431	608
Ukupna količina nerecikliranog otpada	0	0	0
Postotak nerecikliranog otpada (%)	0	0	0
Ukupna količina opasnog otpada	330	290	358 ⁴

⁴ Odnosi se samo na količinu opasnog otpada (nema radioaktivnog). Otpad se većinski zbrinjava kroz R postupke za recikliranje, dok vrlo mali dio kroz D postupke.

Povećanje količine otpada u 2023. godini u odnosu na prethodne godine rezultat je nekoliko jednokratnih poslovnih odluka i procesa: zamjene starih i zastarjelih baterija i akumulatora, čišćenja otpada za podružnicu Iskon te čišćenja jednog objekta koji je prodan tijekom 2023. godine. Važno je napomenuti da količina otpada u Hrvatskom Telekomu ne prati trendove od +/- pet posto u odnosu na prethodnu godinu, jer ovisi o različitim poslovnim odlukama. To znači da, na primjer, ako smo u određenoj godini donijeli poslovnu odluku o gašenju neke zastarjele tehnologije, prodaji nekog većeg objekta ili velikom čišćenju starih arhivskih materijala, količina otpada može biti značajno veća nego u godini kada takve odluke nisu donesene. Ova dinamika poslovanja rezultira fluktuacijama u količini otpada, što je uobičajeno za organizaciju našeg opsega i djelatnosti.

Crnogorski Telekom već godinama odgovorno odlaže otpad na način da se isti predaje licenciranim agencijama koje na ekološki prihvatljiv način tretiraju otpad. O tome dostavlja godišnje izvještaje o proizvedenom otpadu za prethodnu godinu Agenciji za zaštitu životne sredine (AZŽS), Ekološkoj inspekciji i Monstatu.

Naše inicijative i partnerstva

Poziv koji ne propuštaš

Inicijativa „Poziv koji ne propuštaš“ naša je nova platforma usmjerena na zaštitu okoliša, učinkovitije korištenje prirodnih resursa, kružno gospodarstvo, savjesnije upravljanje elektroničkom opremom i otpadom, a posebno starim mobilnim uređajima. Naša namjera je da kroz „Poziv koji ne propuštaš“ damo još veći doprinos te ukažemo ne samo na važnost, već nužnost odgovornog djelovanja u smjeru zaštite okoliša. Riječ je o „pozivu“ koji ne smijemo propustiti ako i u budućnosti želimo uživati u prirodi kakvu imamo. U elektroničkom otpadu je prisutno pedesetak kemijskih elemenata od kojih se mnogi mogu reciklirati i na taj način umjesto otpada postati vrijedna sirovina. Zbog toga je podizanje svijesti o odgovornom i savjesnom zbrinjavanju elektroničkih uređaja i opreme od presudnog značaja. Tim povodom proveli smo nacionalno istraživanje koje

je ukazalo kako je u Hrvatskoj u ladicama trenutačno čak pet milijuna mobitela koji se ne koriste. S obzirom na to da je istraživanje pokazalo kako 40 posto ispitanika promijeni mobitel unutar dvije godine, odnosno 68 posto unutar tri godine, izvjesno je da će brojke nekorištenih i nepotrebno neiskorištenih mobilnih uređaja, ali i ostale male i IT opreme u našim kućanstvima rasti. Čak 85 posto ispitanika koji zadržavaju stari mobitel kao glavne razloge navode sljedeće argumente: da imaju zamjenu (66 %), da imaju za posudbu obitelji (65 %), strah da im se ne ukradu podaci (23 %), ne znaju kako ni gdje ga zbrinuti (13 %), jer im nije praktično (6 %). Ono što zabrinjava jest da gotovo svaki deseti građanin mobitele koje ne koristi baca u obično smeće. Iako 77 posto ispitanika kaže da redovito razvrstava otpad, 40 posto ih tvrdi da ne zbrinjavaju elektroničke uređaje i opremu. I dok 54 posto sudionika želi zbrinuti svoje stare mobilne uređaje koje ne koriste, samo 13 posto ih zna da se oko 80 posto dijelova mobitela može reciklirati. Poražavajuće je da oko polovice ispitanih ne zna da se zbrinuti i reciklirati mogu i tableti, ruteri, printeri/pisači, laptopi te kablovi i punjači.

U sklopu ove inicijative, u suradnji s dizajnerom nakita Nenadom Soviljem dizajnirana je posebna serija ogrlica-medaljona, izrađena od dijelova starih elektroničkih uređaja. Limitirana serija sastoji se od 100 ručno izrađenih medaljona koji imaju i dublju komplementarnu priču prirode, tehnologije, evolucije, transformacije i održivosti te pokazuju kako kreativna transformacija elektroničkog otpada može, poput umjetnosti općenito, biti sredstvo promicanja pozitivnih društvenih vrijednosti. Dodatno, s ciljem popularizacije i poticanja zbrinjavanja elektronskog i elektroničkog otpada, povodom Dana planeta Zemlje javnost je u T-Centrima mogla zamijeniti stare mobitele i uređaje za ulaznice za nogometne utakmice, a krajem godine i za kotizacije za utrku Zagreb Advent Run 2023.

„Poziv koji ne propuštaš“ jedan je od dobitnika priznanja Zeleni leptir koje se dodjeljuje najboljim ekološkim projektima u sklopu projekta Večernjeg lista, Rezolucija Zemlja za doprinos UN-ovim ciljevima održivog razvoja. Nagradu smo osvojili u kategoriji Mir i pravda / Snažne institucije, partnerstvo za ciljeve, odgovor na klimatske promjene.

Obilježavanje Dana planeta Zemlje i Sata za planet Zemlju

U prostorima našeg T-Centra u zagrebačkom Arena Centru na Dan planeta Zemlje ugodili smo Marinu Matijević iz inicijative Ja bolji građanin, koja je održala predavanje o odvajanju otpada. Istom prilikom omogućili smo polaznicima da donesu svoju staru elektroničku opremu za čije smo se zbrinjavanje mi pobrinuli. Kako bi obilježili Sat za planet Zemlju pozvali smo sve svoje korisnike i zaposlenike da nam se pridruže i ugase sva svjetla u trajanju jednog sata kako bi smo pridonijeli gorućem problemu klimatskih promjena.

Zelene akcije Crnogorskog Telekoma

U rujnu 2023. godine, povodom Međunarodnog dana čišćenja obala, organizirana je velika akcija čišćenja, a CT je tradicionalno bio sponzor ove akcije. Volonterski klub CT-a sudjelovao je – kroz volontiranje i donaciju – u najvećem volonterskom pothvatu koji se održava jednom godišnje širom svijeta.

Izveštaj o EU taksonomiji

Uredba (EU) 2020/852 o uspostavi okvira za olakšavanje održivih ulaganja (Uredba o taksonomiji) je alat za klasifikaciju održivih gospodarskih djelatnosti. Uredba o taksonomiji doprinosi provedbi Europskog zelenog plana usvojenog 2019. godine preusmjerenjem tokova kapitala prema okolišno održivim ulaganjima. Stupanj okolišne održivosti ulaganja određuje se usklađenošću gospodarskih djelatnosti s kriterijima EU taksonomije. Prema članku 3. Uredbe o taksonomiji, gospodarska djelatnost smatra se okolišno održivom ako znatno doprinosi jednom okolišnom cilju ili više njih, ne nanosi bitnu štetu nijednom drugom okolišnom cilju i provodi se u skladu s minimalnim zaštitnim mjerama. Člankom 9. Uredbe o taksonomiji definirano je šest okolišnih ciljeva: ublažavanje klimatskih promjena; prilagodba klimatskim promjenama; održiva uporaba i zaštita vodnih i morskih resursa; prijelaz na kružno gospodarstvo; sprječavanje i kontrola onečišćenja; te zaštita i obnova bioraznolikosti i ekosustava.

Prema članku 8. Uredbe o taksonomiji, kao obveznici objavljivanja nefinancijskih informacija na temelju Direktive (EU) 2014/95, odnosno Zakona o računovodstvu Republike Hrvatske, u Izveštaju o održivosti HT Grupe za 2023. godinu uključujemo informacije o tome kako su i u kojoj mjeri naše ekonomske aktivnosti povezane s gospodarskim djelatnostima koje se smatraju okolišno održivima u skladu s člancima 3. i 9. Uredbe o taksonomiji. Temeljem zahtjeva Delegirane uredbe 2021/2178 o objavi sadržaja i prikazu informacija o okolišno održivim gospodarskim djelatnostima, u ovom izvještaju objavljujemo informacije o ključnim pokazateljima odnosno udjelima taksonomski usklađenih, prihvatljivih i neprihvatljivih gospodarskih djelatnosti u приходima, kapitalnim izdacima (CapEx) i operativnim rashodima (OpEx) HT Grupe.

Taksonomski prihvatljive djelatnosti

Prema Uredbi o taksonomiji, prvi korak je utvrđivanje gospodarskih djelatnosti poduzeća koje su taksonomski prihvatljive. To su djelatnosti koje su obuhvaćene EU taksonomijom i koje potencijalno znatno doprinose postizanju okolišnih ciljeva, bez obzira na to ispunjavaju li kriterije tehničke provjere utvrđene delegiranim aktima. Taksonomski neprihvatljiva gospodarska djelatnost je svaka gospodarska djelatnost koja nije opisana u delegiranim aktima koji dopunjuju Uredbu o taksonomiji. U ovom izvještaju objavljujemo informacije o taksonomski prihvatljivim djelatnostima za svih šest ciljeva EU taksonomije. Taksonomski prihvatljive gospodarske djelatnosti o kojima smo izvijestili u prethodnim izvještajnim razdobljima definirane su Delegiranom uredbom Komisije (EU) 2021/2139 i Delegiranom uredbom Komisije (EU) 2022/1214, a odnose se na doprinos prva dva cilja EU taksonomije: ublažavanje klimatskih promjena i prilagodba klimatskim promjenama. Usvajanjem Delegirane uredbe Komisije (EU) 2023/2485 i Delegirane uredbe Komisije (EU) 2023/2486, u 2023. godini popis je proširen djelatnostima za svih šest ciljeva EU taksonomije.

S obzirom na to da su primarne poslovne djelatnosti HT Grupe u informacijsko-telekomunikacijskom sektoru, u svom osnovnom poslovanju prepoznajemo dvije taksonomski prihvatljive gospodarske djelatnosti za

cilj ublažavanje klimatskih promjena:

- Obrada podataka, usluge poslužitelja i djelatnosti povezane s njima (CCM 8.1)
- Rješenja za smanjenje emisija stakleničkih plinova koja se temelje na podacima (CCM 8.2)

Budući da prihode ostvarujemo i obavljanjem djelatnosti koje nisu dio temeljnih u informacijsko-telekomunikacijskom sektoru, izvještavamo o dodatnoj djelatnosti za cilj ublažavanje klimatskih promjena:

- Infrastruktura za niskouglični cestovni i javni prijevoz (CCM 6.15)

EU taksonomija sadrži i popis međusektorskih djelatnosti izvan naših osnovnih djelatnosti koje su relevantne za našu cjelokupnu korporativnu strukturu i poslovanje poput prijevoza, upravljanja imovinom i proizvodnje električne energije. U 2023. godini za HT Grupu jedina materijalna kategorija, koja se odnosi na cilj ublažavanja klimatskih promjena, bila je:

- Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima (CCM 6.5)

Nisu prepoznate gospodarske djelatnosti relevantne za ciljeve prilagodba klimatskim promjenama, održiva uporaba i zaštita vodnih i morskih resursa, kružno gospodarstvo, sprječavanje i kontrola onečišćenja te zaštita i obnova bioraznolikosti i ekosustava za financijsku godinu 2023.

Usklađenost materijalnih taksonomski prihvatljivih ekonomskih djelatnosti

Drugi korak je provjera jesu li prepoznate taksonomski prihvatljive djelatnosti usklađene sa kriterijima tehničke provjere. Smatra se da je djelatnost usklađena s taksonomijom ako ispunjava tehničke kriterije provjere navedene u prilogima I. i II. Delegirane uredbe (EU) 2021/2139 znatnog doprinosa barem jednom okolišnom cilju, ne nanošenja bitne štete bilo kojem drugom okolišnom cilju i usklađenosti s minimalnim zaštitnim mjerama utvrđenima međunarodnim konvencijama i načelima o ljudskim i radnim pravima navedenima u Uredbi o taksonomiji (EU) 2020/852. U 2023. godini izvještavamo o usklađenosti gospodarskih djelatnosti

definiranih Delegiranom uredbom Komisije (EU) 2021/2139 i Delegiranom uredbom Komisije (EU) 2022/1214 koje se odnose na djelatnosti koje doprinose klimatskim ciljevima EU taksonomije (ublažavanje klimatskih promjena i prilagodba klimatskim promjenama).

Taksonomski prihvatljiva djelatnost Obrada podataka, usluge poslužitelja i djelatnosti povezane s njima (CCM 8.1) uključuje „pohranu, manipulaciju, upravljanje, kretanje, kontrolu, prikaz, prebacivanje, razmjenu, prijenos ili obradu podataka putem podatkovnih centara, uključujući rubno računarstvo.“ Od poslovnih aktivnosti na razini HT Grupe, aktivnosti vezane uz Data Centre ubrajaju se pod ovu djelatnost. Kako bi se osiguralo da podatkovni centri daju značajan doprinos ublažavanju klimatskih promjena u skladu s taksonomijom EU-a, moraju se pridržavati EU Kodeksa ponašanja o energetske učinkovitosti podatkovnih centara. Budući da još nismo provjerili usklađenost s Kodeksom kroz vanjske revizije u skladu sa zahtjevima EU taksonomije, aktivnosti vezane uz HT-ove Data Centre ne klasificiramo kao taksonomski usklađene u godini izvješćivanja.

One proizvode, rješenja i usluge koji su „pretežno usmjereni na pružanje podataka i analitike koja omogućuju smanjenje emisija stakleničkih plinova“ povezujemo s gospodarskom djelatnošću Rješenja za smanjenje emisija stakleničkih plinova koja se temelje na podacima (CCM 8.2). To su rješenja i proizvodi koji imaju jasan potencijal da korisnicima omoguće smanjenje emisija stakleničkih plinova. U obzir smo uzeli proizvode, usluge i rješenja iz sljedećih kategorija:

- IT poslovna i rješenja u oblaku (povećavaju energetske učinkovitost optimizacijom korištenja poslužitelja)
- IoT rješenja (izbjegnute emisije stakleničkih plinova zbog učinkovitijeg korištenja sustava)
- Cloud nadzor vozila

Tehnički kriterij provjere znatnog doprinosa zahtijeva analizu životnog ciklusa kao dokaz taksonomske usklađenosti ovih rješenja. Kompanije moraju pokazati da rješenje rezultira znatnim smanjenjem emisije sta-

kleničkih plinova tijekom i nakon cijelog životnog ciklusa u usporedbi s relevantnim referentnim rješenjem dostupnim na tržištu. Budući da kriterij znatnog doprinosa od kompanija uz procjenu životnog ciklusa zahtijeva i provjeru znanstvene utemeljenosti procjene smanjenja emisija stakleničkih plinova koju provodi nezavisna treća strana, ne možemo ih klasificirati kao taksonomski usklađene.

Ekonomska djelatnost Infrastruktura za niskougljični cestovni i javni prijevoz (CCM 6.15.) ubraja se u taksonomski prihvatljive ekonomske djelatnosti, ali ne pripada u osnovno poslovanje informacijsko-telekomunikacijskog sektora. Provjera tehničkog kriterija procjene fizičkih klimatskih rizika radi se na razini cijele DT Grupe za ekonomske djelatnosti koje se odnose na osnovno poslovanje i kritičnu infrastrukturu. Budući da se za HT Grupu nisu posebno izrađivale lokacijske procjene fizičkih klimatskih rizika koje se ne odnose na osnovne djelatnosti, ova djelatnost se u 2023. godini ne može klasificirati kao taksonomski usklađena.

Naš vozni park uključuje poslovna osobna vozila i laka gospodarska vozila. Vozila nabavljamo kroz operativni najam i održavamo, zato je djelatnost Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima (CCM 6.5) prepoznata kao naša značajna taksonomski prihvatljiva gospodarska djelatnost. Elektrifikacija i smanjenje ugljičnog otiska našeg voznog parka ključni su aspekti naše integrirane klimatske strategije. U budućim izvještajnim razdobljima radit ćemo na povećanju udjela vozila koja zadovoljavaju tehničke kriterije emisija CO₂ u skladu s EU regulativama o novim vozilima i drugim kriterijima tehničke provjere koje propisuje EU taksonomija, uključujući usklađenosti sa zahtjevima za najnoviji primjenjivi stupanj homologacije u odnosu na emisije iz lakih vozila prema normi Euro 6 i zahtjevu da gume cestovnih vozila kategorija M i N ispunjavaju kriterije iz najvišeg popunjenog razreda vanjske buke kotrljanja i imaju adekvatan koeficijent otpora kotrljanja što je do sada bilo prepušteno na odabir zaposlenicima koji su vozila dobili na korištenje.

Naš pristup poštivanju ljudskih prava temelji se na Vodećim načelima Uje-

dinjenih naroda o poslovanju i ljudskim pravima – globalnom standardu o odgovornosti poduzeća u poštivanju ljudskih prava, Povelji o raznolikosti čiji smo inicijalni potpisnik svi Osnovnim načelima Socijalne povelje Deutsche Telekom koja svi članovi Grupe iskazuju predanost djelovanju u skladu s međunarodno priznatim normama, smjernicama i standardima koji proizlaze iz Međunarodnog dokumenta o ljudskim pravima, ključnih konvencija Međunarodne organizacije rada (ILO), Organizacije za gospodarsku suradnju i razvoj (OECD) i inicijative UN Global Compact.

Početakom 2024. godine usvojili smo i [Kodeks ljudskih prava](#) kojim promičemo poštovanje prava zaposlenika te [Politiku raznolikosti, uključivosti i jednakih prilika](#), a kojom smo se obvezali i na poštivanje međunarodnih instrumenata poput Opće deklaracije o ljudskim pravima, Deklaracija Međunarodne organizacije rada o temeljnim načelima i pravima na radu te načelima za multinacionalna poduzeća i socijalnu politiku, Smjernica OECD-a za multinacionalna poduzeća, načela Globalnog sporazuma UN-a i Vodećih načela Ujedinjenih naroda o poslovanju i ljudskim pravima.

Izračun taksonomskih KPI-jeva

Ukupni iznosi za HT Grupu koji su korišteni za izračun KPI-jeva u skladu sa zahtjevima EU taksonomije u 2023. godini iznosili su 1039,34 milijuna eura za prihode, 220,98 milijuna eura za kapitalne izdatke i 615,60 milijuna eura za operativne rashode. Definicija prihoda iz EU taksonomije je ekvivalentna neto prihodu HT Grupe. Relevantni kapitalni izdaci utvrđeni su na temelju konsolidiranog financijskog izvještaja i izračunavaju se zbrajanjem sljedećih ključnih stavki: dodaci i promjene u sastavu Grupe po nekretninama, postrojenjima i opremi, nematerijalnoj imovini (isključujući goodwill) i imovini s pravom uporabe. Definicija koja se koristi u EU taksonomiji za izračun relevantnih operativnih rashoda obuhvaća troškove koji se odnose na istraživanje i razvoj, mjere sanacije zgrada, kratkoročni najam, održavanje i popravak te sve ostale izravne rashode koji se odnose na svakodnevno održavanje nekretnina, postrojenja i opreme koji su prikazani u konsolidiranom financijskom izvještaju dobiti i gubitaka u okviru ostalih poslovnih rashoda. Za izračun udjela taksonomski prihvatljivih operativnih izdataka koristili smo ukupni OpEx.

Udio prihoda od proizvoda ili usluga povezanih s ekonomskim djelatnostima usklađenima s taksonomijom u 2023. godini

Ekonomске djelatnosti	Kriteriji znatnog doprinosa										Kriteriji nemanjenja bitne štete									
	Apositni prihodi	Udio prihoda	Ubla-žavanje klimatskih promjena	Pri-la-godba klimatskim promjena	Vodni morski resursi	Kružno gospodarstvo	Oneči-šćenje	Biora-znoli-ekosu-stavi	Ubla-žavanje klimatskih promjena	Pri-la-godba klimatskim promjena	Vodni morski resursi	Kružno gospodarstvo	Oneči-šćenje	Biora-znoli-ekosu-stavi	Mini-malne zaštitne mjere	Udio uskla-đenih (A.1.) ili pri-privat-ljivih (A.2.) prihoda, 2022.s	Omogu-ćujuća djelat-nost	Prije-lazna djelat-nost		
	(mil. EUR)	%	Da/Ne, P/NP	Da/Ne, P/NP	P/NP	P/NP	P/NP	P/NP	Da/Ne, P/NP	Da/Ne, P/NP	P/NP	P/NP	P/NP	Da/Ne	Da/Ne	%	O	P		
A. Taksonomski prihvatljive djelatnosti																				
A.1 Okolišno održive djelatnosti (usklađene s taksonomijom)																				
Prihodi okolišno održivih djelatnosti (usklađenih s taksonomijom) (A.1)		0,00	0,00%	0,00%	/	/	/	/	/	/	/	/	/			0,00%	0,00%	0,00%		
A.2 Taksonomski prihvatljive, ali okolišno neodržive djelatnosti (neusklađene s taksonomijom)																				
Infrastruktura za niskouglični cestovni i javni prijevoz (CCM 6.15)		0,56	0,05%	P	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP			0,06%				
Obrada podataka, usluge poslužitelja i djelatnosti povezane s njima (CCM 8.1)		2,27	0,22%	P	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP			0,18%				
Rješenja za smanjenje emisija stakleničkih plinova koja se temelje na podacima (CCM 8.2)		9,12	0,88%	P	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP			1,28%				
Prihodi taksonomski prihvatljivih, ali okolišno neodrživih djelatnosti (neusklađenih s taksonomijom) (A.2)		11,95	1,15%	1,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			1,51%				
Ukupno (A1+A.2)		11,95	1,15%	1,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			1,51%				
B. Taksonomski neprihvatljive djelatnosti																				
Prihodi taksonomski neprihvatljivih djelatnosti (B)		1.027,39	98,85%																	
Ukupno (A+B)		1.039,34	100,00%																	

Udio kapitalnih izdataka za proizvode ili usluge povezane s ekonomskim djelatnostima usklađenima s taksonomijom u 2023. godini

Ekonomске djelatnosti	Kriteriji znatnog doprinosa										Kriteriji nemanjenja bitne štete									
	Apo-stitni prihodi	Udio prihoda	Ubla-žavanje klimatskih promjena	Pri-la-godba klimatskim promjena	Vodni morski resursi	Kružno gospodarstvo	Oneči-šćenje	Biora-znoli-ekosu-stavi	Ubla-žavanje klimatskih promjena	Pri-la-godba klimatskim promjena	Vodni morski resursi	Kružno gospodarstvo	Oneči-šćenje	Biora-znoli-ekosu-stavi	Mini-malne zaštitne mjere	Udio uskla-đenih (A.1.) ili pri-privat-ljivih (A.2.) kapitalnih rashoda u 2022. (19)	Omogu-ćujuća djelat-nost	Prije-lazna djelat-nost		
	(mil. EUR)	%	Da/Ne, P/NP	Da/Ne, P/NP	P/NP	P/NP	P/NP	P/NP	Da/Ne, P/NP	Da/Ne, P/NP	P/NP	P/NP	P/NP	Da/Ne	Da/Ne	%	O	P		
A. Taksonomski prihvatljive djelatnosti																				
A.1 Okolišno održive djelatnosti (usklađene s taksonomijom)																				
Kapitalni rashodi okolišno održivih djelatnosti (usklađenih s taksonomijom) (A.1)		0,00	0,00%	0,00%	/	/	/	/	/	/	/	/	/			0,00%	0,00%	0,00%		
A.2 Taksonomski prihvatljive, ali okolišno neodržive djelatnosti (neusklađene s taksonomijom)																				
Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospo-darskim vozilima (CCM 6.5)		0,56	0,05%	P	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP			1,20%				
Infrastruktura za niskouglični cestovni i javni prijevoz (CCM 6.15)		2,27	0,22%	P	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP			0,02%				
Obrada podataka, usluge poslužitelja i djelatnosti povezane s njima (CCM 8.1)		9,12	0,88%	P	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP			0,04%				
Rješenja za smanjenje emisija stakleničkih plinova koja se temelje na podacima (CCM 8.2)		11,95	1,15%	1,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			0,27%				
Kapitalni rashodi taksonomski prihvatljivih, ali okolišno neodrživih djelatnosti (neusklađenih s taksonomijom) (A.2)		8,19	3,71%	3,71%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			1,55%				
Ukupno (A1+A.2)		8,19	3,71%	3,71%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			1,55%				
B. Taksonomski neprihvatljive djelatnosti																				
Kapitalni rashodi taksonomski neprihvatljivih djelatnosti (B)		212,79	96,29%																	
Ukupno (A+B)		220,98	100%																	

Udio operativnih rashoda za proizvode ili usluge povezane s ekonomskim djelatnostima usklađenima s taksonomijom u 2023. godini

Ekonomске djelatnosti	Kriterij znatnog doprinosa		Kriterij nemanovanja bitne štete							Udio prihoda	Udio usklađenih (A.1.) ili prihvatljivih (A.2.) operativnih rashoda, 2022.	Omogućujuća djelatnost	Prijelazna djelatnost
	Ublažavanje klimatskih promjena	Priroda klimatskih promjena	Ublažavanje klimatskih promjena	Priroda klimatskih promjena	Vodni i morski resursi	Kružno gospodarstvo	Onečišćenje	Bioraznolikost ekosustavi	Udio usklađenih (A.1.) ili prihvatljivih (A.2.) operativnih rashoda, 2022.				
	Da/Ne, P/NP	Da/Ne, P/NP	Da/Ne, P/NP	Da/Ne, P/NP	P/NP	P/NP	P/NP	P/NP	Da/Ne	Da/Ne	Da/Ne	O	P
A. Taksonomski prihvatljive djelatnosti													
A.1. Okolišno održive djelatnosti (usklađene s taksonomijom)													
Operativni rashodi okolišno održivih djelatnosti (usklađeni s taksonomijom) (A.1)	0,00	0,00%	0,00%	0,00%	/	/	/	/				0,00%	0,00%
A.2. Taksonomski prihvatljive, ali okolišno neodržive djelatnosti (neusklađene s taksonomijom)													
Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima (CCM 6.5)	5,70	0,93%	P	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP		0,83%
Infrastruktura za niskougljčni cestovni i javni prijevoz (CCM 6.15)	0,40	0,06%	P	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP		0,12%
Rješenja za smanjenje emisija stakleničkih plinova koja se temelje na podacima (CCM 8.2)	4,73	0,77%	P	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP		3,40%
Operativni rashodi taksonomski prihvatljivih, ali okolišno neodrživih djelatnosti (neusklađenih s taksonomijom) (A.2)	10,83	1,76%	1,76%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		4,35%
Ukupno (A.1+A.2)	10,83	1,76%	1,76%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		4,35%
B. Taksonomski neprihvatljive djelatnosti													
Operativni rashodi taksonomski neprihvatljivih djelatnosti (B.)	604,77	98,24%											
Ukupno (A+B)	615,60	100%											

EU taksonomija kao popis gospodarskih djelatnosti koje doprinose klimatskim ciljevima trenutno ne uključuje kriterije za gospodarsku djelatnost pružanja i rada mrežne infrastrukture za telekomunikacije. Budući da EU taksonomija još uvijek ne pokriva našu osnovnu djelatnost na odgovarajući način, ukupan prikaz svih taksonomski prihvatljivih gospodarskih djelatnosti daje niske udjele u prihodima (1,15 %), kapitalnim izdacima (3,71 %) i operativnim rashodima (1,76 %). Najveći udio taksonomski prihvatljivih prihoda odnosi se na gospodarsku djelatnost rješenja za smanjenje emisija stakleničkih plinova koja se temelje na podacima (CCM 8.2) koja imaju potencijal za smanjenje potrošnje energije i ugljičnog otiska, a u kapitalnim izdacima i operativnim rashodima vozni park, djelatnosti koje se odnose na cilj ublažavanja klimatskih promjena. U odnosu na prethodnu godinu nije došlo do značajnih promjena u iznosima i udjelima taksonomski prihvatljivih djelatnosti u prihodima. Udio taksonomski prihvatljivih kapitalnih ulaganja porastao je sa 1,53 posto na 3,71 posto zbog većih ulaganja u vozni park u 2023. godini (3,18 %) u odnosu na prethodnu (1,20 %). Udio taksonomski prihvatljivih operativnih troškova smanjio se s 4,35 posto na 1,76 posto, ponajviše zbog manjih troškova rješenja za smanjenje emisija stakleničkih plinova koja se temelje na podacima.

EU taksonomija trenutno ne nudi mogućnost za adekvatno opisivanje našeg doprinosa ublažavanju klimatskih promjena u pogledu naše mrežne infrastrukture. Zbog toga, zajedno s drugim članicama DT Grupe, sudjelujemo u radu niza poslovnih i industrijskih udruženja za uključivanje prikladnih, relevantnih kriterija za opisivanje doprinosa našeg osnovnog poslovanja klimatskim i preostalim okolišnim ciljevima. S obzirom na visoke standarde postavljene u kriterijima tehničke provjere, usklađivanje i potvrda usklađenosti je zahtjevan i dugotrajan proces. Uvođenje sustava za praćenje usklađenosti s tehničkim kriterijima u naše računovodstvene prakse omogućit će nam lakše dokazivanje usklađenosti s kriterijima, a u narednim godinama planiramo povećati udio usklađenih djelatnosti.



09. DIGITALNO DRUŠTVO JEDNAKIH PRILIKA

Doprinos ciljevima održivog razvoja



Vrijeme u kojem živimo karakteriziraju velika povezanost i dinamičnost za koje su uvelike zaslužni digitalizacija i internet. Pristup internetu smatra se ključnim za rast, razvoj i konkurentnost gospodarstva i poslovanja kompanija, ali i edukaciju i uključenost svih pojedinaca u svijet oko nas. Tehnologija koja je sa sobom donijela digitalno doba danas je neizbježna i osigurava nam pripadnost digitalnom svijetu u kojem živimo.

Pojam digitalizacije odnosi se na korištenje digitalnih tehnologija u svrhu poboljšanja poslovanja, a značajno utječe na sve njegove segmente, od proizvodnje i distribucije do marketinga. Osim na poslovanje ono ima značajan utjecaj na gospodarstvo u cijelosti, društven razvoj, ali i optimizaciju korištenja resursa i energije u kompanijama što može imati značajan doprinos zaštiti klime i očuvanju okoliša. Uz klimatske promjene i resursnu učinkovitost, upravo je digitalna uključenost jedno od tri ključna područja djelovanja HT-a u vidu održivosti.

Digitalna uključenost i pismenost

Vjerujemo da digitalne tehnologije imaju snagu poboljšati život svima i biti nositelj pozitivnih promjena i zato kontinuirano radimo na razvoju rješenja koja će svim našim dionicima biti pristupačna kako bi im omogućili jednake prilike za uključivanje u svijet oko sebe. Tri su ključna čimbenika koja podupiru cilj omogućavanja jednakog pristupa digitalizaciji svim članovima društva: dostupnost mreže velike brzine, pristupačnost usluga i uređaja te razvoj i promicanje digitalnih kompetencija. HT Grupa bavi se tehničkim aspektima pristupa širokopojasnoj mreži, osiguravajući dostupnost pristupačnih uređaja i usluga za sve osobe, bez obzira na njihov financijski status ili razinu njihove digitalne pismenosti.

Širenjem mreže, proizvodima i uslugama koje nudimo nastojimo osigurati pristup tehnologiji svima, što također znači da imamo odgovornost prema našim korisnicima, ali i članovima zajednice koji to nisu. Naša je ambicija povezati sve u Hrvatskoj s prilikama koje pruža digitalizacija, promičući jednakost, uključivost i raznolikost u izgradnji bolje budućnosti. Međutim, digitalizacija sa sobom može donositi i rizike, kad su u pitanju sigurnost djece, zlostavljanje i govor mržnje na internetu te produbljanje digitalne nejednakosti među ljudima. Na nama je da u procesu digitalne transformacije njima upravljamo te, uklanjajući digitalne barijere, svima, a pogotovo osjetljivim skupinama, osiguramo sigurno i uključivo digitalno okruženje. Aktivnosti koje provodimo usmjerene su na sprječavanje štetnih posljedica koje nastaju zbog nedovoljnog pristupa benefitima digitalizacije ili nedovoljne kontrole s ciljem smanjivanja digitalnog jaza među ljudima i stvaranja ravnopravnijeg, povezanijeg i sigurnijeg digitalnog svijeta za sve.

Redovito revidiramo i ažuriramo propise, politike i ostale interne dokumente koji se odnose na područje digitalne uključivosti, a koji definiraju odabir i provođenje programa i aktivnosti u ovoj domeni u skladu s društvenim potrebama. Uz [Kodeks ponašanja](#), [Vodeća načela](#) i [Smjernice digitalne etike o umjetnoj inteligenciji](#) kojima smo se obvezali na poštivanje ljudskih prava u odnosu s korisnicima i na internetu, početkom 2024. godine smo usvojili i [Kodeks ljudskih prava](#), sveobuhvatan dokument koji sadrži naša načela i očekivanja u pogledu korisnika i društva. Ovim Kodeksom obvezali smo se na poštivanje zaštite podataka, digitalnu suverenost naših korisnika, slobodu izražavanja i informiranja, zaštitu djece i mladih te digitalnu odgovornost i sudjelovanje. Digitalnu odgovornost shvaćamo u pogledu obveze ulaganja napora za osiguravanje zaštite digitalnih ljudskih prava. Cilj nam je implementirati tehnologiju na temelju humanističkih vrijednosti i odlučni smo u namjeri da pridonosimo oblikovanju digitalnog društva koje se zasniva na našim temeljnim demokratskim vrijednostima i u kojem svi ljudi mogu sigurno, kompetentno i autonomno sudjelovati.

Digitalna uključivost je prisutna i u našim proizvodima i uslugama. Kao jednu od prepreka za pristup prednostima povezane tehnologije prepoznali smo visoku cijenu 5G uređaja. Kako bismo riješili ovaj problem, u svoju ponudu smo još 2022. godine uveli T Phone i T Phone Pro 5G, pametne telefone za svaki džep koji su razvijeni u partnerstvu DT-a i Googlea. U 2023. godini napravili smo dodatan iskorak proširenjem ponude T Tabletom te novim i poboljšanim T Phone pametnim telefonima. S ova tri uređaja koja su cjenovno prihvatljivija od drugih 5G uređaja na tržištu omogućit ćemo još većem broju ljudi da koriste našu mrežu – bilo da se radi o obrazovanju, zabavi, pretraživanju, komunikaciji ili poslu. U sklopu naše univerzalne usluge imamo socijalni paket za osobe s invaliditetom, socijalno ugrožene i veterane. Ponuda za privatne korisnike pretplate uključuje posebnu ponudu za mlade (u dobi između 18 i 26 godina), a za osobe starije životne dobi omogućujemo dodatnu ponudu uređaja s posebnim karakteristikama poput većih ekrana i tipki.

Kao jedna od vodećih telekomunikacijskih kompanija na nacionalnoj razini imamo i značajan utjecaj na hrvatsko gospodarstvo. Partnerstvima s mikro, malim i srednjim poduzećima, nastojimo pozitivno utjecati na ravnomjeran razvoj svih gospodarstvenika. Tako malim i srednjim poduzećima nudimo priliku digitalizacije poslovanja i bespovratne vaučere za digitalizaciju koje financira Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja Republike Hrvatske iz sredstava Nacionalnog plana oporavka i otpornosti. HT ovim tvrtkama nudi niz usluga koje se mogu prijaviti kao prihvatljivi troškovi za ostvarivanje bespovratnih sredstava.

Provodimo i proces dubinskog snimanja štetnih utjecaja, pomoću kojeg smo prepoznali određene značajne i potencijalne štetni utjecaje kojima nastojimo upravljati nizom aktivnosti i kampanja. Kršenje digitalne etike o umjetnoj inteligenciji i neodgovorna primjena AI je tema koja je sve aktualnija i zahtijeva našu pažnju. Sustavnim internim edukacijama u koje uključujemo i vodeće stručnjake iz područja odgovorne primjene AI nastojimo pripremiti ljude na inovacije koje će imati sve veći učinak na

njihovu svakodnevnicu. Neki od stručnjaka koje smo uključili u ove programe su predavači iz udruge CroAI i međunarodni stručnjaci koji su ponudili praktične primjere. Osim toga pokrenuli smo niz programa kojima nastojimo educirati razne skupine dionika, a pogotovo ranjivih skupina.

Stručnjaci procjenjuju da će do 2030. godine dvije trećine krađe identiteta nastati korištenjem AI i *deepfake* tehnologijom. U sklopu DT-ove kampanje „Share with Care“ objavili smo video „A Message from Ella“ u kojem se roditelji devetogodišnje Elle susreću se s *deepfake* tehnologijom, koja im ilustrira kako AI s javno dostupnim sadržajima kao što su fotografije, video i glasovne snimke s lakoćom može kreirati lažan identitet njihove kćeri. Na ovaj način širimo svijest o dijeljenju privatnih sadržaja na internetskim stranicama, nesvjesni implikacija *sharentinga* u vrijeme sve veće zloupotrebe podataka, ali i razvoja umjetne inteligencije.

NAŠI KLJUČNI CILJEVI I PREKRETNICE VEZANE ZA DIGITALNU UKLJUČIVOST SU:

- Osmišljanje i pružanje ciljano osmišljenih edukativnih programa za djecu, mlade te starije osobe, kako bi razvili prijeko potrebne vještine za korištenje digitalnih alata te odgovorno ponašanje i sigurno snalaženje u digitalnom okruženju.

Provodimo i osmišljavamo niz programa i inicijativa kojima osobama svih dobi, od djece u osnovnim školama do starijih osoba, omogućujemo najmodernije edukacije čime su u prilici steći i razvijati potrebne digitalne vještine te pristup potrebnoj opremi. Naša misija je osigurati da svi imaju jednake prilike i da su uključeni u digitalno društvo tako da nitko u digitalnom svijetu ne bude zapostavljen. Pažljivo pratimo potrebe i zahtjeve društva te kreiramo različite programe i aktivnosti kako bismo zadovoljili specifične potrebe i postigli porast broja osoba i organizacija koji imaju koristi od našeg društveno odgovornog angažmana.

Naš društveni doprinos pratimo internim ciljevima koji su usklađeni s DT-ovim internim metrikama. Ciljevi i kriteriji jasno su definirani, a jedan od njih je da HT ne smije imati nikakve materijalne koristi od ovih aktivnosti. Četverogodišnjim planom predviđen je sustavni rast broja pojedinaca koji su temeljem naših aktivnosti dobili pristup. Do sada je HT svake godine premašio zadane ciljeve, a kako bismo povećali digitalnu pismenost proveli smo niz aktivnosti s našim dionicima u 2023. godini.

Alati za moderno doba

U današnjem digitalnom dobu, gdje je tehnologija sastavni dio svakodnevnog života, nužno je osigurati da djeca i mladi razumiju važnost odgovornog i sigurnog ponašanja na internetu. Kao društveno odgovorna kompanija, Hrvatski Telekom s Edukacijsko-rehabilitacijskim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu surađuje na programu „Alati za moderno doba“ kojim djeci i mladima nastojimo pružiti relevantno znanje i pomoći im u prepoznavanju potencijalnih rizika te ih zaštititi i osvijestiti kako odgovorno postupati online. Program potiče digitalnu pismenost, kritičko razmišljanje i razvoj pozitivnih online navika.

Polazište za izradu ovoga programa bila su znanstvena istraživanja koja pokazuju zabrinjavajući trend rizičnog ponašanja adolescenata na internetu koje rezultira ozbiljnim negativnim posljedicama u području mentalnog zdravlja te interakcijama u stvarnom svijetu. U suradnji sa stručnjacima s Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta koji posjeduju višegodišnje iskustvo istraživanja ponašanja mladih i razumijevanja njihovog ponašanja u virtualnom prostoru održali smo trodnevne edukacije za implementaciju ovog preventivnog programa s učenicima sedmih i osmih razreda (u dobi od 12 do 14 godina), koji je prvi strukturirani i znanstveno utemeljeni program s ciljem prevencije ovakvog ponašanja adolescenata u virtualnom okruženju. U prvom valu program će se provoditi u školama u pet gradova, iz 17 županija. Program uključuje i interaktivna predavanja za učiteljska vijeća i roditelje uključene u projekt. U budućnosti planiramo dodatno povećavati broj županija koje pokrивamo. Obrazovanje mladih o sigurnom i odgovornom ponašanju prilikom korištenja digitalnih alata, ali i interneta smatramo ulaganjem u budućnost.

**1400
djece**

u sedmoj
Generaciji
NOW

Generacija NOW

Generacija NOW program je 2023. godine imao svoju sedmu generaciju. Hrvatski Telekom jedna je od prvih kompanija koja je prepoznala i počela aktivno poticati STEM edukaciju mladih. Program je do sada obuhvatio više od 4000 djece i mladih diljem Hrvatske, a u njemu je sudjelovalo više od 360 obrazovnih institucija. U 2023. godini smo u program pod temom „Zelene tehnologije“ uključili više od 140 škola i drugih edukativnih institucija te više od 1400 učenica i učenika koji su imali priliku koristiti moderne tehnologije s ciljem unaprjeđenja njihovih kompetencija u području interneta stvari, digitalnih tehnologija, rješavanja problema, timskog rada i prezentacijskih vještina. Projektom smo u 2023. godini educirali više od 150 mentora koji su svojim učenicima prenosili stečena znanja o tome kako iskoristiti tehnologiju za pretvaranje vlastitih ideja u prototipe uređaja čime su učenici postali stvaratelji vlastitih rješenja, a ne samo konzumenti tehnologije.

Digitalni inovacijski inkubator

Hrvatski Telekom je partner Digitalnom inovacijskom inkubatoru, online projektu koji okuplja studente svih fakulteta i facilitira njihovo učenje o kreativnosti i inovacijama, dok im istovremeno pomaže u razvijanju primjenjivih inovacija koje mogu iskoristiti u specifičnim industrijama. Ukupno je u ovom projektu sudjelovalo 2018 učenika i studenata. U učeničkom dijelu inkubatora sudjelovalo je 1324 sudionika, profesora i učenika iz 120 srednjih i osnovnih škola. Studentski dio inkubatora pohađalo je 858 studenata iz 73 različita fakulteta.

Generacije zajedno

Starija populacija jedna je od najranjivijih društvenih skupina u kontekstu digitalne pismenosti koja se više ne može smatrati prednošću, već potrebom. Nacionalnim programom „Generacije zajedno“ koji proteklih godina provodimo u suradnji s Volonterskim centrom Zagreb nastojimo educirati starije stanovništvo u pogledu digitalnih noviteta i omogućiti im usvajanje digitalnih vještina kako bi mogli aktivno sudjelovati u svakodnevnim aktivnostima koje su u sve većoj mjeri ovisne o tehnologiji i

digitalnim rješenjima. Kroz ovaj program digitalne edukacije starijih osoba za više od 50 domova za starije osigurali smo tablet uređaje i omogućili besplatan Internet, a korisnici domova su naučili koristiti razne digitalne alate. Program je prepoznat kao jedan od najboljih primjera društvene odgovornosti u cijeloj EMEA regiji te najbolji program digitalne uključenosti u cijelom Deutsche Telekomu.

BOOMER

Kao partner sudjelujemo u provedbi EU projekta BOOMER (Booming digital literacy skills among elderly population) koji okuplja osam partnera iz pet zemalja (Belgija, Hrvatska, Italija, Njemačka i Španjolska) s ciljem unaprjeđenja digitalne pismenosti i poticanja digitalne uključenosti osoba treće životne dobi. Ovaj projekt je primjer uspješne suradnje s istraživačkim centrom CREDO Sveučilišta u Dubrovniku koje je koordinator projekta, a konzorcij iz Hrvatske uz HT čine i Ekonomski Fakultet u Zagrebu te Matrica umirovljenika Hrvatske. Projekt BOOMER jedini je Erasmus+ projekt koji financira Agencija za mobilnost i programe Europske unije u sklopu Ključne aktivnosti 220 – Suradnička partnerstva za područje obrazovanja odraslih i ima vrlo jasne i konkretne ciljeve - doprinijeti premošćivanju međugeneracijskog jaza, omogućiti aktivno sudjelovanje u svakodnevnom životu starijih građana i promicati društvenu uključenost digitalno ranjivih društvenih skupina.

Suradnja s lokalnim zajednicama

Kao veliki akter na nacionalnoj razini, HT nastoji ulagati u zajednice raznim projektima i aktivnostima, ali i širiti svijest, znanje i pismenost edukativnim programima. Na ovaj način doprinosimo kvaliteti života naših sugrađana te aktivno prenosimo nužno znanje i razvijamo digitalne kompetencije koje su potrebne kako bi mogli u potpunosti iskoristiti blagodati moderne tehnologije. Jačanjem suradnje s našim zajednicama i otvorenom komunikacijom, eliminiramo nespornosti i omogućujemo bolju suradnju koja povećava količinu uspješno provedenih tehničkih projekata na terenu, ali i brzinu njihove realizacije.

**Digitalna
edukacija**

u domovima
za starije
diljem Hrvat-
ske

Prilikom ostvarivanja raznih vrsta odnosa i suradnje s zajednicama u području društveno odgovornog djelovanja vodimo se Politikom o korporativnoj odgovornosti i Politikom sponzorstva. Kada formiramo aktivnosti koje ćemo implementirati u zajednici, nastojimo u njih implementirati vrijednosti kao što su održivost i korporativna odgovornost. Društvenim projektima i aktivnostima u sklopu korporativnog volontiranja želimo doprinijeti lokalnim zajednicama i educirati društvo kako bi građani na pouzdan i siguran način mogli iskoristiti prednosti koje nam moderna tehnologija nudi.

Klub volontera

Klub volontera HT Grupe trenutačno broji 334 člana. U 2023. godini organizirano je više volonterskih akcija različitog angažmana. Primjerice, četvrtu godinu zaredom, u suradnji s Volonterskim centrom Zagreb, provodimo nacionalni program digitalne edukacije osoba u domovima za starije diljem Hrvatske, a ove godine smo program proširili i suradnjom s Udrugom za edukaciju građana Split. Ovime smo starijim osobama omogućili usvajanje korisnih digitalnih vještina koja su im otvorila cijeli novi svijet i svakodnevnicu učinila interesantnijom. Također naši volonteri su sudjelovali u akcijama prikupljanja namirnica i potrepština za Dom za nezbrinutu djecu Maestral, Autonomnu žensku kuću, udrugu Mali zmaj, akcijama pošumljavanja te cjelogodišnjim aktivnostima prikupljanja elektroničkog i elektronskog otpada. U sklopu svečane dodjele nagrade Volonterski Oskar koja se održala na Međunarodni dan volontera, 5. prosinca, Hrvatski Telekom je prepoznat kao kompanija koja se istaknula volonterskim angažmanom tijekom cijele godine te je primio posebno priznanje za izniman volonterski doprinos u 2023. godini u poslovnom sektoru.

Darivanje krvi

U suradnji s Crvenim križem tijekom 2023. godine Hrvatski Telekom je organizirao devet akcija dobrovoljnog darivanja krvi diljem Hrvatske, a u njima je sudjelovalo 400 naših zaposlenika.

Volonterski centar Zagreb

Kao podrška Volonterskom centru, s kojim smo često sklapali partnerstva za razne društveno odgovorne akcije, a u 2023. godini omogućili smo im prostor za konferenciju u funkciji sponzora.

Idea Knockout 2023

HT nastoji kontinuirano korisnicima nuditi interaktivne sadržaje kojima ih educira o digitalnim inovacijama i kojima doprinosi digitalnoj pismenosti. Tako smo, zajedno s magazinom Bug, organizirali deseto natjecanje poslovnih ideja „Idea Knockout 2023“. Timovi koji su sudjelovali imali su priliku predstaviti svoje ideje, uređaje i prototipove, a pobjednici su bili predstavnici hrvatske tehnološke scene na najvećem svjetskom tehnološkom showu, CES-u u Las Vegasu.



10. NAJBOLJI TIM U INDUSTRIJI

Doprinos ciljevima održivog razvoja



Najbolji tim u industriji omogućava nam da budemo i najbolji partner

Svjesni smo kako ključ našeg uspjeha leži u zadovoljstvu i motivaciji naših zaposlenika. Zbog toga njegujemo odnose s našim zaposlenicima koji se temelje na međusobnom uvažavanju i odgovornosti, što dugoročno doprinosu uspjehu naše kompanije. Njihovim trudom, radom i angažmanom iz godine u godinu postizemo naše ciljeve na grupnoj razini. Naša je uloga da im zauzvrat pružimo uvjete u kojima oni mogu ostvarivati svoj puni potencijal, ali i osjećati se ugodno, prihvaćeno i zadovoljno. Našu predanost tom cilju ostvarujemo promicanjem [Vodećih načela](#), transparentnim procesom zapošljavanja i napredovanja, radnom dinamikom koja omogućuje fleksibilno radno vrijeme, kao i raznim protokolima postupanja kojima se osiguravaju visoka prava radnika. Prepoznamo važnost raznolikosti u korporativnom okruženju te je smatramo ključnom vrijednosti našega društva i stoga je nastojimo dodatno povećati na svim organizacijskim razinama.

Ukupan broj zaposlenika HT Grupe u Hrvatskoj u posljednje tri godine

Ukupan broj zaposlenih HT Grupe u Hrvatskoj	2021.		2022.		2023.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenih	2.871	1.687	2.808	1.689	2.733	1.683
Ugovor na određeno vrijeme	204	161	157	118	116	85
Ugovor na neodređeno vrijeme	2.667	1.526	2.651	1.571	2.617	1.598
Puno radno vrijeme	2.866	1.683	2.802	1.684	2.723	1.658
Nepuno radno vrijeme	5	4	6	5	10	25

U 2023. godini ukupno smo zapošljavali 4886 zaposlenika HT Grupe . U Hrvatskoj smo ukupno zapošljavali 4416 zaposlenika Hrvatskog Telekoma, Combisa i Iskona te 1355 vanjskih radnika (24 %) kao što su agencijski radnici (12 %) i studenti (12 %). Agencijski radnici su radnici trećih strana s kojima Hrvatski Telekom ima ugovorni odnos, a uglavnom obnašaju funkciju prodaje u *frontline* dijelu. Veći dio studenata koje uglavnom angažiramo za poslove u call centru ili kao ispomoć kod administrativnih poslova zaposlen je samo u periodu povećanih poslovnih potreba i na nepunu stanicu.

Ukupan broj zaposlenika u Crnogorskom Telekomu u posljednje tri godine

Ukupan broj zaposlenih Crnogorskog Telekoma	2021.		2022.		2023.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenih	249	245	247	227	248	222
Ugovor na određeno vrijeme	9	9	8	11	12	14
Ugovor na neodređeno vrijeme	240	236	239	216	236	208
Puno radno vrijeme	249	244	247	226	248	221
Nepuno radno vrijeme	/	1	/	1	/	1

⁵ Ukupan broj zaposlenika HT Grupe (4886) objavljen u ovom izvještaju se razlikuje u odnosu na ukupan broj zaposlenika Grupe (4917) objavljen u [Godišnjem izvješću Uprave o stanju i poslovanju društva i HT Grupe za poslovnu godinu 2023.](#) za 31 radnika Combisa (29 u BiH i 2 u Srbiji)

Zaposlenici HT Grupe u Crnoj Gori su zaposlenici Crnogorskog Telekoma, a od ukupnog broja zaposlenika CT-a, pet posto su bili agencijski radnici većinom angažirani u prodaji i call centrima.

Kultura raznolikosti i nediskriminacije

Vodimo brigu o njegovanju uključive kompanijske kulture jer vjerujemo da je okruženje u kojem osoba radi ključan faktor za ostvarivanje suradnje, osobnog napretka i kolektivnih uspjeha. Osim toga, raznolikost vidimo kao izvor ideja, inovacija i noviteta koji potiče raspravu, proaktivnost i kreativna rješenja, a istovremeno unaprjeđuje naše poslovanje. Zato nam je izrazito važno stvaranje radnog okruženja jednakih mogućnosti, uključivosti i nulte tolerancije na sve oblike diskriminacije. Vrijednosti kojima osiguravamo ostvarenje tih ciljeva definirane su u šest Vodećih načela s kojima je upoznata cijela organizacija. Svako od Vodećih načela ima jasan opis pojedinih ponašanja, a od svakog pojedinca očekuje se da ih razumije i primjenjuje u radu. Dva od naših šest Vodećih načela odnose se upravo na poštovanje prema drugima i osjećaj pripadnosti.

Usvojili smo više kodeksa, politika i pravilnika kojima se obvezujemo na poštivanje raznolikosti i uključivosti. Jedan smo od prvih potpisnika Povelje o raznolikosti kojom se osvještava važnost različitosti u poslovnom svijetu i u društvu kao temeljne vrijednosti modernog društva, a te vrijednosti ugrađene su i u [Socijalnu povelju](#), [Kodeks ponašanja](#) i Kolektivni ugovor. Dodatni iskorak u razvoju kulture raznolikosti, uključivosti i jednakih prilika kakvu želimo napraviti smo početkom 2024. godine usvajanjem [Kodeksa ljudskih prava](#) kojim između ostalog promičemo poštivanje prava zaposlenika i [Politike raznolikosti, uključivosti i jednakih prilika](#), a kojom smo se obvezali i na poštivanje međunarodnih instrumenata poput Opće deklaracije o ljudskim pravima, Deklaracija Međunarodne organizacije rada o temeljnim načelima i pravima na radu te načelima za multinacionalna poduzeća i socijalnu politiku, Smjernica OECD-a za multinacionalna poduzeća, načela Globalnog sporazuma UN-a i Vodećih načela Ujedinjenih naroda o poslovanju i ljudskim pravima.

Crnogorski Telekom također nizom propisa nastoji adekvatno upravljati ovim područjem. Neki od njih su Vodič za primjenu Kodeksa ponašanja Crnogorskog Telekoma i Smjernice o poštivanju vrijednosti različitosti, jednakih mogućnosti i uključivosti. U procesu usvajanja je i Kodeks ljudskih prava, a u međuvremenu se vodimo Direktivom o odnosu prema zaposlenima na razini kompanije.

Osim kroz politike, u Hrvatskom Telekomu ovim područjem nastojimo proaktivno upravljati nizom aktivnosti kojima ljude educiramo i osvještavamo o nesvjesnoj pristranosti i senzibiliziramo ih prema drugima. Nastojimo svoje menadžere educirati o našim Vodećim načelima kroz programe kao što je „Leadership anchors – modifikacija načela za menadžersku perspektivu“ kako bi organizacijske vrijednosti uspješno primjenjivali u radu. Zaposlenike educiramo o Vodećim načelima kroz razvojne programe koji su dio njihovog karijernog puta dodatno pridonosimo razvoju radne okoline, a dodatno ih senzibiliziramo na našem portalu „Raznolikost i uključivost“ u formi članaka i videa, među kojima je i serijal „Kod nas svatko može biti svoj“, koji prikazuje svjedočanstva i priče zaposlenika koji su po nečemu različiti od većine.

Naš HR odjel statistički prati zastupljenost svih skupina u ključnim procesima, kako bi sve skupine naših zaposlenika bile adekvatno uključene. Konkretni primjeri aktivnosti poduzetih za promociju uključivosti u HT-u, koje smo proveli u 2023. godini su sljedeće:

- Edukacija „Boosting high potential“ koja uključuje tri modula usmjerenih povećanju uključivosti u kojoj je sudjelovalo 150 polaznika
- Webinar „Nesvjesne pristranosti“ i „Uključivost počinje sa mnom“ u kojima je sudjelovalo 500 polaznika
- Leadership akademija koja sadržava module vođenja bez pristranosti u kojoj je sudjelovalo 60 polaznika
- Edukacijski program za srednji viši menadžment koji sadržava nekoliko modula koji se odnose na EQ, vođenje s poštovanjem i integritetom i izgradnju kulture povratne informacije u kojem je

sudjelovalo 150 polaznika

- Obavezna edukacija za menadžere „Etičko vođenje“
- Video serijal „Kod nas svatko može biti svoj“ sa svjedočanstvima kolegica i kolega (šest videa)

U Crnogorskom Telekomu zaposlenicima kontinuirano komuniciramo kompanijske vrijednosti i stav o pitanjima diskriminacije putem Obavijesti za zaposlenike o zabrani vršenja mobbinga, pravima, obavezama i odgovornostima u vezi sa vršenjem *mobbinga*, načinom prepoznavanja i mogućnostima zaštite od *mobbinga*.

Anketama redovito proaktivno prikupljamo podatke o zadovoljstvu naših zaposlenika. Rezultati ispitivanja zadovoljstva pokazali su da je razina zadovoljstva stabilna, s manjim oscilacijama. Kada je konkretno riječ o pitanjima raznolikosti i nediskriminacije kontinuirano dobivamo visoke rezultate. Gotovo svi naši zaposlenici smatraju da u Hrvatskom Telekomu svi imaju jednake prilike za zapošljavanje i razvoj karijere, neovisno o dobi, rodu i rodnom identitetu, seksualnoj orijentaciji, tjelesnim i mentalnim sposobnostima, nacionalnosti, socijalnom i etničkom podrijetlu, političkom mišljenju, religiji i svjetonazoru te da HT pruža sigurno radno okruženje svima, u kojem se ne tolerira neprimjereno ponašanje neovisno o već navedenim kategorijama.

Ukoliko se bilo koji od naših zaposlenika osjeća ugroženim, osjeća da se nad njim provode diskriminatorni postupci, ili je upoznat sa takvim radnjama u Hrvatskom Telekomu, može koristiti žalbeni mehanizam na Portalu „Reci mi“ ili podnijeti anonimnu prijavu putem Etičke linije, a može se obratiti i izravno osobama ovlaštenima za primanje i rješavanje pritužbi za zaštitu dostojanstva radnika. Sukladno internim aktima ako se pokaže da je pritužba za diskriminaciju po bilo kojem navodu osnovana, imenovana osoba za primanje i rješavanje pritužbi vezano uz zaštitu dostojanstva radnika obvezna je upozoriti Društvo na potrebu hitnog poduzimanja mjera kojima se sprječava nastavak uznemiravanja ili spolnog uznemiravanja. U 2023. godini zaprimili smo jednu prijavu za *mobbing*, slijedom koje je

provedena interna istraga koja je potvrdila navode iz prijave, slijedom čega su poduzete odgovarajuće mjere radi sankcioniranja i unapređenja postojećih procesa.

Raznolikost na vodećim pozicijama

Kako bismo osigurali da se utjecajima koji se javljaju u domeni raznolikosti upravlja pravilno te kako se oni ne bi manifestirali u našoj radnoj okolini, provodimo niz aktivnosti kojima radimo na njihovu sprječavanju. Također postavljamo ciljeve kojima određujemo pravac u kojem želimo napredovati i uz pomoć kojih mjerimo svoju uspješnost.

NAŠI KLJUČNI CILJEVI I PREKRETNICE VEZANE ZA RAZNOLIKOST, UKLJUČIVOST I JEDNAKE PRILIKE SU:

- Održavati i povećavati postotak žena na rukovodećim pozicijama iznad 40 posto,
- Visoka razina percepcije uključenosti mjerena redovnom anketom zadovoljstva zaposlenika.

U organizaciji promoviramo rodnu ravnopravnost, uključivost i prava žena. U HT-u imamo visoki postotak žena na rukovodećim pozicijama, a jedan od ciljeva naše strategije održivosti je taj postotak održavati i povećavati na iznad 40 posto. Postotak žena u Upravi nam je jednak kao i prethodne godine, 29 posto što je iznad prosjeka SELECTIO indeksa žena, koji već 20 godina mjeri udio žena u upravama društava u sastavu indeksa CROBEX, a u 2023. godini je iznosio 22,2 posto.

Broj i postotak žena u Upravi Hrvatskog Telekoma u posljednje tri godine

Žene u Upravi Hrvatskog Telekoma	M	Ž	Ukupno	% žena
2021.	4	1	5	20
2022.	5	2	7	29
2023.	5	2	7	29

Broj i postotak žena na menadžerskim pozicijama u HT Grupi u Hrvatskoj u posljednje tri godine

Žene na menadžerskim pozicijama u HT Grupi u Hrvatskoj	M	Ž	Ukupno	% žena
2021.	104	71	175	41
2022.	100	66	166	40
2023.	107	68	175	39

Broj i postotak žena na menadžerskim pozicijama u Crnogorskom Telekomu u posljednje tri godine

Žene na menadžerskim pozicijama u Crnogorskom Telekomu	M	Ž	Ukupno	% žena
2021.	13	8	21	38
2022.	14	8	22	37
2023.	15	8	23	35

Snagu i ravnopravnost žena u HT-u nastojimo pokazati na razne načine., Tako smo obilježili Međunarodni dan žena i djevojaka u ICT-u i time naglasili i osvijestili važnost poticanja mladih žena u STEM obrazovanju.

Potpisani novi Kolektivni ugovori Hrvatskog Telekoma i Crnogorskog Telekoma

Novi Kolektivni ugovor Hrvatskog Telekoma potpisan je 13. prosinca na razdoblje od tri godine (do 31. prosinca 2026. godine), a njime je zadržana visoka razina prava radnika iz prethodnog ugovora, uključujući inflatorni dodatak. Novim ugovorom značajno smo unaprijedili granice platnih razreda osiguravši povećanje budžeta plaća za 8,5 posto, a minimalne plaće povisili smo za čak 23 posto. Prema tome, od 1. siječnja 2024. godine, više od 800 naših zaposlenika dobilo je povećanje u plaćama, a dodatno smo osigurali budžeta za povećanje plaća za minimalno 3000 naših *frontline* i

Odgo-
voran
socijalni
partner i
najpoželjniji
poslodavac

non-frontline zaposlenika. Novim Kolektivnim ugovorom našim zaposlenicima su osigurana sljedeća dodatna prava:

Ukidanje osam platnih razreda i razmještaj radnika u četiri kategorije radnih mjesta
Usklađenje plaće i ostalih prava u odnosu na novu kategoriju radnog mjesta
Povećanje minimalne plaće na 900 eura
Povećanje bona za Uskrs na 130 eura
Povećanje zakonskog minimuma otpremnine sa 1/3 plaće na 1/2 plaće
Potpisivanje Sporazuma o plaćama uz Kolektivni ugovor s važenjem sporazuma do 31.12.2025. godine

Radnici na koje se Kolektivni ugovor Hrvatskog Telekoma ne odnosi mogu spadati u kategoriju menadžera HT-a i radnika društava HT Grupe. Prava radnika Combisa su regulirana zasebnim Kolektivnim ugovorom koji obuhvaća sve radnike Combisa, a prava radnika Iskona su regulirana Pravilnikom o radu koji obuhvaća sve radnike Iskona i u potpunosti je usklađen sa propisanim zahtjevima iz Zakona o radu RH, a u mnogočemu ih i nadilazi. U 2023. godini je potpisan i Kolektivni ugovor Crnogorskog Telekoma koji je također potpisan na razdoblje tri godine, a uz njega je potpisan sporazum o plaćama na kraće razdoblje kako bi se na godišnjoj razini one mogle uskladiti sa stupnjem inflacije. Agencijski radnici nisu pokriveni Kolektivnim ugovorom te ne uživaju prava propisana njime.

Prava koja osiguravamo zaposlenicima se razlikuju s obzirom na to unutar kojeg društva rade, te su primjereno prilagođena vrsti posla i tipu zaposlenika. Njihova prava uređena su pravilnicima koji se objavljuju u službenim glasila ili na intranetu, minimalno osam dana prije njihovog stupanja na snagu. Kada je riječ o fleksibilnim radnim uvjetima, Zakonom o radu RH su uvedeni mogućnost i razlikovanje rada na daljinu i rada na izdvojenom mjestu rada, uz obavezu sklapanja ugovora. Takve ugovore sklopili smo sa ukupno 3515 radnika HT Grupe tijekom 2023. godine.

Poštene radni uvjeti i naknade

Hrvatski Telekom ravnopravnost iskazuje i u jednakim plaćama za jednak rad, koji svojim zaposlenicima pruža bez obzira na rodne, političke, etničke, religiozne ili bilo koje druge kategorije različitosti. Naša radna mjesta su sistematizirana i uvrštena u pripadajuće platne razrede koji su objavljeni u našem Pravilniku o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta, dok se omjeri plaća definiraju u Pravilniku o plaćama i Kolektivnom ugovoru.

Omjer plaća između muškaraca i žena na menadžerskim i ne-menadžerskim pozicijama u 2023. godini izvrstan je pokazatelj da HT živi svoje vrijednosti. Analiza provedena u HT-u pokazala je da su naši napori za smanjenje rodnog jaza u plaćama uspješni i da nigdje u kompaniji ne postoji jaz viši od pet posto. Za ostvarenje ovog cilja dobili smo priznanje u obliku certifikata „Equal Pay Champion“ čiji je proces proveden krajem 2023. godine.



Broj i postotak žena u Upravi Hrvatskog Telekoma u posljednje tri godine

Omjer plaće žena i muškaraca	2021.	2022.	2023.	Pojašnjenje za 2023.	
HT	Ne-menadžeri	0,95	0,97	0,95	Žene u prosjeku imaju 5 % manju plaću
	Menadžeri	1,01	1,01	1	Jednake plaće
Combis	Ne-menadžeri	0,97	0,97	0,97	Žene u prosjeku imaju 3 % manju plaću
	Menadžeri	0,85	1	0,95	Žene u prosjeku imaju 5 % manju plaću
Iskon	Ne-menadžeri	0,95	0,95	0,95	Žene u prosjeku imaju 5 % manju plaću
	Menadžeri	1	1	1	Jednake plaće

Osim jednakosti u plaćama, ponosni smo i na same plaće kojima našim zaposlenicima omogućujemo kvalitetne životne uvjete, ali i ostajemo konkurentni na tržištu rada. U Crnogorskom Telekomu minimalna plaća nadilazi prosječni državni minimum za čak 90 posto, u HT-u za 20 posto, a u Combisu i Iskonu za deset posto.

Omjer najniže početne plaće u HT Grupi u Hrvatskoj i minimalne plaće u RH za posljednje tri godine

Omjer najniže početne plaće i minimalne plaće	2021.		2022.		2023.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
HT	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
Combis	1,2	1,2	1,3	1,3	1,1	1,1
Iskon	1,2	1,2	1,1	1,1	1,1	1,1

Omjer najniže početne plaće u Crnogorskom Telekom i minimalne plaće u Crnoj Gori za posljednje tri godine

Omjer najniže početne plaće i minimalne plaće	2021.		2022.		2023.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
CT	2,4	2,4	1,7	1,7	1,9	1,9

Ukupna godišnja plaća najbolje plaćenog pojedinca HT Grupe je 24 puta veća od medijalne godišnje plaće zaposlenika HT Grupe (isključujući najbolje plaćenog pojedinca). Metodologija korištena u izračunu medijalna nije uključivala radnike na dugotrajnom bolovanju, roditeljskom dopustu, radnike koji su imali isplatu naknade ili bonusa za prošlu godinu, a u promatranoj godini nisu radili, odnosno sve koji nisu bili u ekvivalentu punog radnog vremena (FTE).

Politika zapošljavanja

Politikom zapošljavanja nastojimo poticati raznolikost i jednake prilike za zapošljavanje različitim inicijativama. Našim natječajima za posao

nastojimo komunicirati da su svi kandidati dobrodošli i da će se svima pružiti jednake prilike i mogućnosti koje su u skladu sa njihovim znanjima i pozicijama na koje se prijavljuju. Mogućnost razvoja, napretka, financijske pogodnosti i fleksibilni rad uvjeti su koje transparentno nudimo našim potencijalnim zaposlenicima. Osim educiranim i kvalificiranim kandidatima, prilike za stvaranje radnog iskustva nastojimo nuditi i onima koji to još nemaju, našim programima kao što je Magenta LogIn za pripravnike, koji smo ponovno pokrenuli u 2023. godini. Program je namijenjen svim nedugo diplomiranim studentima koji su spremni napraviti značajan iskorak na samom početku svoje karijere te steći znanja i vještine, nužne za snalaženje i napredovanje u ICT svijetu. Od prijavljenih dvjestotinjak studenata u prvom krugu odabrano je njih devet.

Također redovno sudjelujemo na studentskim sajmovima na kojima educiramo generacije mladih o mogućnostima koje im HT nudi kao poslodavac. Suradnjom sa srednjim strukovnim školama telekomunikacije mladima nudimo uvid u poslove koji ih čekaju i mogućnosti koje im možemo ponuditi kao budući poslodavac ukoliko za svoj prvi posao odaberu upravo nas. Novim zaposlenicima nudimo niz online edukacija, uključenja u radne procese, ali i niz drugih vrsta programa kojima njihov onboarding proces nastojimo učiniti glatkim, brzim i ugodnim.

U Hrvatskom Telekomu prigrlili smo raznolikost u svim njenim kategorijama. U našim redovima zapošljavamo 90 osoba s invaliditetom. A ponosni smo i na dobnu raznolikost naših zaposlenika, koja je u skladu sa omjerom radno sposobnog stanovništva.

U 2023. godini broj naših zaposlenika iznad 50 godina veći je nego prethodnih. Ovo smatramo pozitivnim znakom i rezultatom, ne samo aktivnostima namijenjenim za promicanje uključivosti, već i zadovoljstva naših zaposlenika uvjetima koje im nudimo.

Zaposlenici HT Grupe u Hrvatskoj prema dobi i spolu u posljednje tri godine

Ukupna raznolikost zaposlenika	2021.		2022.		2023.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	491	275	441	260	400	241
30–50 godina	1.803	1.166	1.764	1.155	1.598	1.095
> 50 godina	577	246	603	274	735	347

Zaposlenici Crnogorskog Telekoma prema dobi i spolu u posljednje tri godine

Ukupna raznolikost zaposlenika	2021.		2022.		2023.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	18	18	17	14	22	14
30–50 godina	172	162	167	152	154	139
> 50 godina	59	65	63	61	72	69

Mjere za osiguranje raznolikosti u kompaniji

Jedan od načina na koje omogućujemo jednake prilike za napredak naših zaposlenika je mogućnost ravnopravnog uzimanja roditeljskih dopusta, koju su i ove godine naši zaposlenici iskoristili.

Pravo na roditeljski dopust u HT Grupi u Hrvatskoj u posljednje tri godine

Pravo na roditeljski dopust	2021.		2022.		2023.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenika koji imaju pravo na roditeljski dopust	115	110	130	116	180	139
Ukupan broj zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	10	95	21	109	58	139
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta	10	90	21	106	58	139
* Stopa povratka na posao zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	100 %	95 %	100 %	97 %	100 %	100 %
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta, a koji je ostao zaposlen i 12 mjeseci po povratku na posao	8	85	18	101	51	136
** Stopa zadržavanja na poslu zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	80 %	94 %	86 %	95 %	88 %	96 %

* Stopa povratka na posao = Ukupan broj zaposlenika koji su se vratili na posao nakon roditeljskog dopusta / Ukupan broj zaposlenika koji su se trebali vratiti na posao nakon roditeljskog dopusta x 100

** Stopa zadržavanja na poslu = Ukupan broj zaposlenika koji su po povratku na posao bili zaposleni 12 mjeseci kasnije nakon roditeljskog dopusta / Ukupan broj zaposlenika koji se vratio s roditeljskog dopusta u prethodnom izvještajnom razdoblju/ima x 100

Pravo na roditeljski dopust u Crnogorskom Telekomu u posljednje tri godine

Pravo na roditeljski dopust	2021.		2022.		2023.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenika koji imaju pravo na roditeljski dopust	1	20	1	15	1	13
Ukupan broj zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	1	20	1	15	1	13
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta	1	20	1	15	1	13
* Stopa povratka na posao zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta, a koji je ostao zaposlen i 12 mjeseci po povratku na posao	1	20	1	15	1	13
** Stopa zadržavanja na poslu zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

* Stopa povratka na posao = Ukupan broj zaposlenika koji su se vratili na posao nakon roditeljskog dopusta / Ukupan broj zaposlenika koji su se trebali vratiti na posao nakon roditeljskog dopusta x 100

** Stopa zadržavanja na poslu = Ukupan broj zaposlenika koji su po povratku na posao bili zaposleni 12 mjeseci kasnije nakon roditeljskog dopusta / Ukupan broj zaposlenika koji se vratio s roditeljskog dopusta u prethodnom izvještajnom razdoblju/ima x 100

Zahvaljujući brojnim inicijativama koje se bave ključnim temama za zaposlenike, u 2023. godini bili smo najnagrađivaniji poslodavac i osvojili osam „Best Employer Brand“ nagrada koje se dodjeljuju za najbolje prakse, projekte, aktivnosti koje poslodavci provode, a rezultiraju iznimnim zadovoljstvom, iskustvom i angažmanom zaposlenika te posljedično i boljim korisničkim iskustvom.

Za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima te kontinuirano unapređenje radnih procesa i praćenja globalnih trendova u 2023. godini smo po deveti put dobili status Poslodavca Partnera, a drugu godinu u nizu smo dobili i priznanje izvrsnosti „Above and Beyond“ za područja „Impact“, „Innovation“ i „Future“ čime smo učvrstili mjesto među deset posto najboljih poslodavaca u Hrvatskoj u području upravljanja ljudskim potencijalima.

Zdravlje, sigurnost i dobrobit zaposlenika

Ključ produktivnog zaposlenika je njegovo zdravlje. Hrvatski Telekom prepoznaje važnost fizičkog i mentalnog zdravlja svojih ljudi i povezanosti ove teme s produktivnosti pojedinaca i ostvarenjem rezultata. Iz tog razloga nastojimo osigurati i kontinuirano pridonositi sigurnosti, zdravlju i životnoj ravnoteži naših zaposlenika. Upravljanje ovom temom od strateške je važnosti za HT i uređeno je mnogim politikama kao što su Pravilnik za zaštitu na radu, Procjena rizika radnih mjesta, Politika zaštite zdravlja i sigurnosti na radu, ali i raznim priručnicima za osposobljavanje za rad na siguran način i zaštitu od požara, i uputama za siguran način rada za sva mjesta rada. Određeni dio dokumentacije iz područja zaštite na radu izmijenjen je u 2023. godini. Najnovije izmjene dokumenata redovito ažuriramo i komuniciramo sa svojim zaposlenicima putem internih web stranica. Izmjene su uključivale program osposobljavanja, planova evakuacije i spašavanja, procedura za slučaj ozljeda na radu, programa i procedura te uputa za rad na visini.

Osim navedenih politika vodimo se i nacionalnim zakonodavnim okvirom koji podrazumijeva, Europske smjernice, upute i preporuke Europskog centra za sprečavanje i kontrolu bolesti (ECDC), preporuke i upute Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, smjernice i upute WHO Svjetske zdravstvene organizacije i međunarodnu normu upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu, ISO 45001:2018.

CT se također vodi nizom politika i smjernicama kojima osigurava visoku kvalitetu upravljanja zdravljem i dobrobiti naših zaposlenika. Vodimo se Direktivom o zaštiti i zdravlju na radu, Aktom o procjeni rizika, Internom procedurom o obavljanju rada na siguran način i Programom osposobljavanja za siguran rad zaposlenih. Na nacionalnoj razini vodimo se Zakonom o zaštiti i zdravlju na radu Crne Gore, Zakonom o zaštiti i spašavanju, Zakonom o ograničavanju upotrebe duhanskih proizvoda, Zakonom o sigurnosti prometa na cestama, Pravilnikom o znakovima za zaštitu i zdravlje na radu i Pravilnikom o upotrebi sredstava i opreme te sigurnosti i zaštite na radu. U 2023. godini CT je imenovao predstavnika zaposlenika za sigurnost i zaštitu na radu.

U 2023. godini, HT je u ovom segmentu postavio niz ciljeva kao što je pokretanje digitalizacije poslova zaštite zdravlja i sigurnosti na radu. Kao dio projekta „Živjeti zdravo“, provedenog u suradnji s Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo, ostvarili smo certifikat „Tvrtka prijatelj zdravlja“, osmišljen za poticanje i uvođenje zdravih životnih navika, promidžbi zdravlje na radnom mjestu i iskazivanju brige o zdravlju djelatnika. Daljnji koraci su nam finalizacija projekta digitalizacije i poboljšanje dostupnosti informacija na korisničkim portalima.

Prilikom upravljanja ovom temom vodimo se nizom pokazatelja koje uzimamo u obzir kako bi ocijenili funkcionalnost naših sustava za zaštitu zdravlja i sigurnosti na radu. Jedan od pokazatelja je stanje provedbe zaštite na radu, kojeg temeljimo na rezultatima unutarnjih nadzora primjene pravila zaštite na radu i nalaza inspekcijskih tijela. Također pratimo učestalost i uzroke nastanka ozljeda na mjestu rada, profesionalnih bolesti, bolesti u vezi s radom te nezgoda na radu, i težinu njihovih posljedica. U obzir uzimamo i analizu odluka i zaključaka sa sjednica odbora, pratimo pokazatelje zadovoljstva radnika aspektima zaštite na radu i zaštite zdravlja, koje pratimo putem anketa zadovoljstva. Sustav zaštite ocjenjuje se i na razini Uprave.

Aktivnosti koje se provode u ovome segmentu definira član Uprave i glavni direktor za ljudske resurse (CHRO) koji imenuju i zadužuje zaposlenike Odjela za upravljanje uslugama ljudskih resursa za obavljanje stručnih poslova vezanih za zaštitu zdravlja i sigurnosti na radu. Podršku im pružaju ostali sektori ili odjeli ovisno o potrebi i prirodi samog posla, rukovoditelji, voditelji, povjerenici radnika za zaštitu na radu i ugovoreni doktori specijalisti medicine rada. Na regionalnoj razini funkcioniraju četiri odbora zaštite na radu, te Središnji odbor zaštite na radu koji nam služi kao savjetodavno tijelo za unaprjeđivanje zaštite na radu, koji se održavaju najmanje jedanput u šest mjeseci.

Zaposlenicima osiguravamo godišnje sistematske preglede i popuste na razne zdravstvene usluge koje nude naši partneri. Također se trudimo kontinuirano poticati naše zaposlenike da se okoriste ovim uslugama, te periodično kroz naše interne kanale podsjećamo na njih. U 2023. godini, proširili smo suradnju sa stručnim suradnicima iz područja zdravstvene zaštite i proširili ponudu zdravstvenih usluga zaposlenicima HT Grupe iz domene fizičkog i mentalnog zdravlja. Nudimo im i niz sadržaja za edukaciju o fizičkom i mentalnom zdravlju kao što su članci na temu, webinar, F2F edukacije i radionice, koje su dostupne svim zaposlenicima.

U svim regijama ugovorili smo usluge medicine rada u skladu s propisima o specifičnoj zdravstvenoj zaštiti i zdravstvenom osiguranju. Svojim zaposlenicima osigurali smo zdravstveni nadzor primjeren opasnostima, štetnostima i naporima koje ih potencijalno mogu snaći tijekom rada. Sve članice HT Grupe obvezane su svim radnicima omogućiti osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, 24 sata u zemlji i inozemstvu, što znači da su svi zaposlenici osigurani policom 24 sata bez obzira dogodi li nam se nezgoda na radu ili izvan rada. Polica osiguranja od nezgode kod ovlaštenog osiguravajućeg društva obuhvaća sve zaposlenike u slučaju smrti uzrokovane nezgodom ili trajnim invaliditetom uslijed nezgode. Ugovorili smo i dnevnu naknadu za privremenu nesposobnost za rad kao i pokrivanje troškova hospitalizacije.

Zdravstvene usluge koje nudimo našim zaposlenicima HT-a:

Osigurani besplatni godišnji sistematski pregledi za sve zaposlenike
Razne vrste cijepjenja
Pregledi vida
Osiguranje od nezgode
Vježbe za opuštanje kojima se može pristupiti na web stranicama
Utrka B2Run
Popusti na razne zdravstvene usluge
Usluge medicine rada

Novе zdravstvene usluge koje je CT počeo nuditi svojim zaposlenicima u 2023. godini su:

Osigurani besplatni godišnji sistematski pregledi za sve zaposlenike
Osigurani besplatni posebni sistematski pregleda za zaposlenike koji rade na poslovima s povećanim rizikom
Pokriveni troškovi koji su posljedica vanbolničkog liječenja u dogovorenim privatnim zdravstvenim ustanovama, do određenog limita
Pokrivena privatna zdravstvena zaštita trudnica i porođaj do određenog limita (do navedenog iznosa obuhvaćeni redovni i specijalistički ultrazvučni pregledi, laboratorijske analize i prenatalna dijagnostika, kao i trošak epiduralne anestezije pri porođu)

U 2023. godini, nismo imali smrtnih slučajeva uslijed rada, a broj ozljeda prikazan je u tablicama.

Stopa ozljeda na radu u HT Grupi u Hrvatskoj u posljednje tri godine

Stopa ozljeda na radu	Broj ozljeda / LTI rate						Izgubljeni radni sati			Izgubljeni radni dani		
	2021.		2022.		2023.		2021.	2022.	2023.	2021.	2022.	2023.
	Br.	LTIR	Br.	LTIR	Br.	LTIR	Br.	Br.	Br.	Br.	Br.	Br.
Ukupno ozljede na radu	18	2,61	16	2,46	21	3,25	5.736	3.816	6.336	717	477	792
U radnom procesu	13	1,89	10	1,54	14	2,17	4.976	1.656	4.424	622	207	553
Izvan radnog procesa	5	0,72	6	0,92	7	1,08	760	2.160	1.912	95	270	239

Stopa ozljeda na radu u Crnogorskom Telekomu u posljednje tri godine

Stopa ozljeda na radu	Broj ozljeda / LTI rate						Izgubljeni radni sati			Izgubljeni radni dani		
	2021.		2022.		2023.		2021.	2022.	2023.	2021.	2022.	2023.
	Br.	LTIR	Br.	LTIR	Br.	LTIR	Br.	Br.	Br.	Br.	Br.	Br.
Ukupno ozljede na radu	6	5,8	7	7,1	5	5,1	2.560	3.388	1.296	320	423	162
U radnom procesu	5	4,9	6	6,1	3	3,1	2.104	3.123	1.296	263	390	162
Izvan radnog procesa	1	0,97	1	1,01	2	2,04	456	264	0	57	33	0

HT redovito provodi edukacije iz područja zaštite zdravlja i sigurnosti na radu kako bismo osigurali da svaki zaposlenik u najboljoj mogućoj mjeri zna kako da se ponaša odgovorno i sigurno, te kako bi umanjili broj bilo kakvih nezgoda na radnom mjestu. Neke od provedenih edukacija u 2023. godini bile su sljedeće:

Osposobljavanje za rad na siguran način (prilikom zapošljavanja, promjene radnog mjesta ili tehnologije rada ili u slučaju revizije Procjene rizika)
Osposobljavanje za gašenje požara (prilikom zapošljavanja, periodički)
Osposobljavanje za voditelja evakuacije i spašavanja
Osposobljavanje za ovlaštenike / povjerenika za zaštitu na radu
Osposobljavanje za pružanje prve pomoći radnicima na radu
Osposobljavanje za sigurno izvođenja rada na visini
Edukacije na temu zaštite zdravlja (prilikom organizacije kampanja zaštite zdravlja). Svi zaposlenici su osposobljeni iz područja zaštite na radu i zaštite od požara.

U Crnogorskom Telekomu smo u 2023. godini provodili edukacije o zaštiti i sigurnosti na radu koje je prošlo 85 zaposlenika što čini 18 posto ukupnog broja zaposlenika u CT-u. Obuku su prošla i 23 vanjska radnika (pripravnici i agencijski radnici).

Sukladno HT-ovom trudu za promicanje zdravlja među našim zaposlenicima provodimo razne aktivnosti i projekte kojima je krajnji cilj osvijestiti naše zaposlenike za brigu o vlastitom zdravlju.

Projekti zaštite zdravlja i sigurnosti

Provođenje cijepljenja / docijepljivanja protiv COVID-19 i/ili meningokoka za zaposlenike HT-a na području cijele Hrvatske.
Provođenje cijepljenja protiv gripe za zaposlenike HT-a po svim regijama.
Obilježavanje Mjeseca zdravlja travanj 2023.
Certifikacija „Tvrtka prijatelj zdravlja“
Zdravstvene kampanje Svjetski dan hipertenzije, Svjetski dan prve pomoći, svjetski dan zaštite zdravlja na radu, Prehrana/zabava/tjelovježba je zdravlje i ostale zdravstvene kampanje
Ergonomski treninzi (vježbe rasterećenja i istezanja prilikom rada s posla ili od kuće) u suradnji sa poznatim trenerima
Mental wellbeing webinar
Provođenje edukacija za pružanje prve pomoći po svim regijama u suradnji sa Hrvatskim Crvenim križem
Provođenje praktičnih vježbi evakuacije i spašavanja za slučaj izvanrednog događaja

CT je u 2023. godini proveo aktivnosti kao što su promocija događaja „Montenegro Business Run“, u cilju promocije fizičke aktivnosti kao zdravog stila života i promocija događaja „Race for the Cure“, koji se održava u preko 25 zemalja i 150 svjetskih gradova, kako bi pomogao s podizanjem svijesti o prevenciji karcinoma dojke i pružanja podrške ženama u procesu liječenja.

Našim zaposlenicima je osigurana mogućnost pritužbe ako osjećaju da su njihova prava povrijeđena, ali istovremeno im se nudi mogućnost predavanja prijedloga za provedbu aktivnosti zaštite na radu. Popis i kontakti HT-ovih stručnjaka zaštite na radu i zaštite od požara dostupni su svima na intranetskim stranicama. Za direktnu prijavu, pitanja ili komentare vezane za teme zaštite zdravlja i sigurnosti na radu, omogućen je direktan

e-mail odjela zaštite na radu zaštite od požara ili putem drugih digitalnih alata (HPSM Service management deska). U 2023. godini, HT ni CT nisu zaprimili pritužbe kroz naše žalbene mehanizme.

Prepoznatim utjecajima upravljamo, a negativne dodatno nadziremo provedbom raznih aktivnosti namijenjenih njihovom ublažavanju i sprječavanju. Prepoznavanje značajnih negativnih utjecaja, ali i značajnih rizika i prilika, nam je ključno za izradu planova i provedbu mjera kojima sustavno pratimo njihovu realizaciju.

Plan preventivnih mjera se odnosi na pravila, mjere, postupke i aktivnosti za sprečavanje i smanjivanje rizika kojima osiguravamo višu razinu zaštite zdravlja na radu. Periodički preispitujemo provedbu plana mjera, uzimajući u obzir zadane rokove, ovlaštenike ključne za provedbu i procese kontrole mjera. Ovim planom u obzir uzimamo sljedeće pokazatelje:

- stanje provedbe zaštite zdravlja na radu temeljem nalaza o obavljenim unutarnjim nadzorima nad primjenom pravila zaštite zdravlja i sigurnosti na radu na mjestima rada kao i nalaza inspekcijskih tijela
- učestalost nastanka ozljeda na mjestu rada, profesionalnih bolesti, bolesti u vezi s radom te nezgoda na radu, uzimajući u obzir njihove izvore i uzroke nastanka kao i težine posljedica
- pritužbe radnika, osoba na radu i povjerenika radnika za zaštitu na radu na provedbu zaštite na radu te njihove prijedloge u odnosu na utvrđivanje izvora opasnosti, štetnosti i napora na mjestima rada
- analizu provedbe odluka i zaključaka sa sjednica odbora zaštite na radu
- pokazatelje zadovoljstva radnika aspektima zaštite na radu i zaštite zdravlja mjerene istraživanjem zadovoljstva radnika

Rizike prepoznavamo na temelju procesa Procjene rizika. Ukoliko je rizik prepoznat kao visok/značajan, nizom mjera, kao što su edukacije prevencije oboljenja i zdravstvenim kampanjama nastojim prepoznati rizik umanjiti ili ukloniti. Periodičnim provjerama, kao što su ispitivanja, pregledi, interni nadzori i auditi, kontinuirano ispitujemo naš sustav preventivnih mjera kako bi osigurali njegovu adekvatnu implementaciju, primjenjivost i

djelotvornost. Svi naši zaposlenici, (uključujući agencijske djelatnike i studente) su obuhvaćeni našim sustavom upravljanja zdravljem i sigurnošću.

Privlačenje talenata, zadržavanje i razvoj zaposlenika

956 zaposlenika

napredovalo kroz karijerni put u 2023.

Kod privlačenja novih talenata, ali i zadržavanja kvalitetnih ljudi koji će biti zainteresirani za rad i ići korak dalje, važno je da im omogućimo motivirajuće radno okruženje. Jednake prilike su jedan od ključnih faktora koji doprinosi zadovoljstvu i angažiranosti zaposlenika. Iz tog razloga nastojimo svojim ljudima omogućiti što jednostavniji put za karijerni napredak. Naši selekcijski procesi su transparentni i provode se kroz strukturirane upitnike kako bi svi imali jednake prilike prilikom kandidiranja. „Pravilnik o upravljanju učinkom i karijerom radnika“ točno opisuje postupak procjene učinaka i kriterije za ulazak na određeni karijerni put te definira mogućnosti za napredovanje, promjenu pozicija, povišice i mogućnosti razvoja. Naše menadžere educiramo po pitanju vođenja i nesvjesnih pristranosti prilikom procjene zaposlenika kako bi ona bila objektivna i pravedna. Dodatno, na našoj platformi „Znam što želim“ svim zaposlenicima omogućujemo da se u bilo kojem trenutku prijave za karijernu promjenu koju žele. Na ovaj način ambiciozni zaposlenici ne ovise o nominaciji ili procjeni svoga menadžera. Zaposlenicima u razvoju karijere pomaže i naš razvojni program „Boosting High Potentia“, dizajniran da bude podrška karijernom putu naših zaposlenika. U 2023. godini, prva generacija polaznika uspješno je završila ovaj program. Kako bismo bili sigurni da su naši zaposlenici zadovoljni sa svojim uvjetima, karijernim putem i mogućnostima koje im se nude, odnosno kako bi osigurali da se naša obostrana očekivanja ispunjavaju, sa svim našim zaposlenicima provodimo procjenu radnog učinka. Za razliku od Hrvatskog Telekom, Crnogorski Telekom procjenom radnog učinka obuhvaća 20 posto svojih zaposlenika. Njome su obuhvaćeni zaposlenici *frontlinea*, odjela prodaje za velika poduzeća i državne institucije, odjela prodaje za mala i srednja poduzeća te tehničke podrške poslovnim korisnicima. Ove godine započeli su pregovori sa Sindikatom

Crnogorskog Telekoma kako u svrhu usuglašavanja sustava za procjenu učinka te ga mogli provesti za sve zaposlenike.

Ciljevi postavljeni u ovoj domeni su nam postizanje 30 posto digitalnih stručnjaka u HT Grupi, popunjavanje 50 posto internih pozicija vlastitim zaposlenicima, jednake prilike, ali i drugi. Prema našem Kolektivnom ugovoru za napredovanje u karijernom putu, HT će kao poslodavac, u sljedeće dvije godine, svake godine, osigurati tri milijuna eura (sveukupno šest milijuna eura) kako bi omogućio povećanje plaća za minimalno 3000 zaposlenika. Kao dio redovnog procesa, usklađujemo plaće s tržišnim plaćama, što utječe na rast plaća, a dodatno svaki zaposlenik dobiva mjesečni inflatorni dodatak kako bi im se osigurala životna kvaliteta u trenutnoj globalnoj situaciji.

Zaposlenicima koji su ostvarili veliki uspjeh, premašili očekivanja koja su im postavljena i na taj način značajno doprinijeli ciljevima HT-a, omogućuje se napredovanje na više radne pozicije i/ili im se osigurava povećanje plaća. Istovremeno su svi naši zaposlenici u nekom obliku uključeni u sustav bonusa. Tako zaposlenici u *front* dijelu dobivaju mjesečne ili kvartalne bonuse (ovisno o sustavu), dok zaposlenici *non-front* dijelu dobivaju godišnji bonus.

Kada je riječ o odlascima i dolascima zaposlenika, u 2023. godini nismo primijetili značajne anomalije, a sve postojeće promjene u sastavu zaposlenika možemo pripisati normalnoj stopi fluktuacija.

Fluktuacija zaposlenika HT Grupe u Hrvatskoj u posljednje tri godine (dolasci)

Dolasci	2021.		2022. ⁶		2023.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	99	59	141	91	127	82
30–50 godina	155	68	155	101	107	83
> 50 godina	11	2	28	6	21	6

⁶ Zbog usklađivanja metodologija za izračun broja zaposlenika provedenog u 2023. godini i korištenog u objavi ovog izvještaja došlo je do promjene broja dolazaka u 2022. godini o kojem smo izvijestili u izvještaju o održivosti HT Grupe za 2022. godinu.

Fluktuacija zaposlenika HT Grupe u Hrvatskoj u posljednje tri godine (odlasci)

Odlasci	2021.		2022.		2023.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	58	46	80	33	63	28
30–50 godina	258	155	180	105	187	85
> 50 godina	108	63	65	20	110	34

Fluktuacija zaposlenika Crnogorskog Telekoma u posljednje tri godine (dolasci)

Dolasci	2021.		2022.		2023.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	5	4	6	2	10	6
30–50 godina	3	2	2	1	0	2
> 50 godina	0	0	0	0	0	0

Fluktuacija zaposlenika Crnogorskog Telekoma u posljednje tri godine (odlasci)

Odlasci	2021.		2022.		2023.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	1	0	3	1	2	2
30–50 godina	5	11	4	11	4	8
> 50 godina	2	2	3	9	3	3

U 2023. godini HT je ponovno proveo Pulse istraživanje kako bismo ispitali zadovoljstvo naših ljudi. U istraživanju je sudjelovalo 80 posto zaposlenika, a rezultati su se pokazali uglavnom stabilnima u odnosu na prethodna istraživanja s padom ili rastom unutar tri posto. Anketa je pokazala da je ukupna angažiranost zaposlenika 80 posto, iznad zadanog cilja, a da je ukupno zadovoljstvo 78 posto.

CT je također proveo anketu zadovoljstva u kojoj je sudjelovalo 66 posto zaposlenika, a koja je u 2023. godini ukazala na porast zadovoljstva u odnosu na prethodnu koje je doseglo 79 posto. Prepoznali smo porast zadovoljstva u svim segmentima, s iznimkom razvoja karijere koje je ostalo isto u odnosu na prethodnu godinu, a čemu ćemo se posebno posvetiti u 2024. godini.

Mogućnost razvoja i kontinuiran osjećaj napredovanja koji nastojimo inkorporirati u našu radnu okolinu, uvelike ovisi i mogućnosti učenja. Iz tog razloga je HT, u 2023. godini proveo veliki broj edukacija za naše zaposlenike i menadžment. Čak 80 posto naših zaposlenika sudjeluje u barem jednoj edukacijskoj aktivnosti godišnje, a prosječna ocjena zadovoljstva njima ocijenjena je s 4,8 (od 5).

Broj sati edukacije po zaposleniku HT-a u posljednje tri godine

Broj sati edukacije		2021.		2022.		2023.	
		M	Ž	M	Ž	M	Ž
Menadžment	Prosječno	30	31	30	32	31	32
	Ukupno	2.100	1.900	2.350	2.300	2.300	2.180
Zaposlenici	Prosječno	31	36	32	37	37	38
	Ukupno	64.500	62.500	64.800	63.100	84.600	82.000

Vrsta edukacija koje nudimo namijenjene su našim stručnjacima i liderima ili onima koji to žele postati. Na ovim edukacijama nudimo interaktivno učenje s pristupom raznim kanalima i platformama koje su dostupne polaznicima. Osim toga, ove aktivnosti promoviraju umrežavanje među našim zaposlenicima koje nedvojbeno pomaže njihovom daljnjem karijernom i međuljudskom razvoju. Brojke u tablici pokazuju broj polaznika ovih programa od njihovog pokretanja.

	Za stručnjake		Za lidere
<i>Boosting high potential</i>	150	<i>Level Up</i>	150
<i>Different view think weeks</i>	130	<i>Leadership Academy</i>	170
Kompas	700	<i>Board Challenger</i>	10
<i>Eightfold</i>	950	<i>30under30</i>	2
		<i>Level Up Next Gen</i>	20

Također omogućujemo interne online platforme kojima se može pristupiti 24/7 kao što su Percipio i Učimo zajedno, na kojima nudimo više od 100 različitih edukacijskih aktivnosti godišnje. Ove vrste edukacija dostupne su većini zaposlenika, a nude precizne i koncizne uvide u specifične teme te im se može pristupiti u bilo kojem trenutku što ih čini fleksibilnijima. Broj edukacija provedenih u Crnogorskom Telekomu u posljednje tri godine prikazan je u tablici, iz koje se vidi da CT sustavno radi na povećanju sati edukacije za sve svoje zaposlenike.

Sati edukacije po zaposleniku CT-a u posljednje tri godine

Edukacija	Broj sati	2021.		2022.		2023.	
		M	Ž	M	Ž	M	Ž
Menadžment	Prosječno	16	16	23	23	27	27
	Ukupno	208	128	345	184	432	216
Zaposlenici	Prosječno	10	10	15	16	18	18
	Ukupno	2.435	2.563	3.643	3.758	4.571	4.046

U 2023. godini fokus CT-a bio je unaprijediti edukaciju, razvoj vještina i osobne odgovornosti zaposlenika. To smo postigli promocijom digitalnih platformi i razvoju tehničkih i digitalnih vještina za bolje razumijevanje digitalnih promjena i transformacija kao što su: „*Artificial Intelligence*“, „*Data Analytics*“, „*Software Development*“, „*Machine Learning*“ i „*Customer Centric Communication*“. Proveli smo i niz edukativnih i interaktivnih inicijativa kao što su „Snaga uspješnog tima“, „*Good to Great Program*“, „*Frontline akademija – Vrhunskom uslugom do izvanrednih rezultata*“ i implementirali smo „*Flourish* aplikaciju za razvoj emocionalne inteligencije“.

Svoje zaposlenike nastojimo zadržati motiviranima, a za tu potrebu nudimo im i raznovrsne novčane i nenovčane nagrade. Neke od nagrada koje nudimo su bonusi i dodaci na plaću za razne vrste velikih životnih događaja naših ljudi, kao što su pomoć kod rođenja djeteta, subvencioniranje roditeljskog dopusta, ali i otpremnine koje su veće od minimuma koji je zakonski zadan. Od nenovčanih nagrada omogućavamo popuste za zaposlenike, osiguranje od nezgoda, sistematske preglede, treći mirovinski stup i mnoge druge.

	Novčane nagrade	Nenovčane nagrade
HT i CT	Otpremnine iznad zakonskog minimuma	Subvencionirane sportske aktivnosti (HT Olimpijada, Multisport kartica i sl.)
	Dar za dijete	Osiguranje od nezgoda (van zakonskog minimuma)
	Povoljniji uvjeti bankovnog poslovanja	Sistematski pregledi (izvan zakonski propisanih)
	Jednokratna pomoć kod rođenja djeteta	Multisport kartica
	Novčana pomoć (za slučaj smrti, teške bolesti zaposlenika i/ili užeg člana obitelji, stipendije za djecu poginulih zaposlenika)	Plaćeni dopust (primjerice za dodatne edukacije)
	Naknada za prijevoz	Popusti za zaposlenike
	Programi nagrađivanja van bonus sheme i varijabilne plaće (npr. Hvala Ti!; ad-hoc bonusi i sl.)	Proizvodi tvrtke
	Subvencioniranje roditeljskog dopusta	Treći mirovinski stup
	Kreditne kartice	Mobitel u privatne svrhe
	Fiksna naknada u visini 66,36 eura	Povoljniji krediti u banci (vlastiti krediti HT-a)
HT	Božićnica	Mali poticaji (kino ulaznice i događanja, knjižare, rođendanski poklon...)
	Regres	Beneficirani obroci (povoljnije cijene u restoranu)
	Naknada za prehranu	
CT		Pravo na veći broj dana godišnjeg odmora
		Besplatni pedijatrijski pregledi
		Besplatna Flourish mobilna aplikacija za razvoj emocionalne inteligencije

Motivaciju i razvoj međusobnih odnosa između ljudi i odjela promoviramo i kroz sport. Tako smo i ove godine organizirali HT Olimpijadu na koju se prijavilo 1000 zaposlenika. Provodile su se kvalifikacije u šest disciplina, a u finalu je sudjelovalo 60w0 zaposlenika u 13 različitih sportova tijekom dva puna dana posvećena sportu i zabavi.

GRI pokazatelji

GRI standard	Objava	Str.	Poglavlje
GRI 1 Osnove 2021.			
GRI 2 Opće objave 2021.			
GRI 2 Opće objave 2021.	2-1 Informacije o organizaciji	9-10	02. O nama
	2-2 Subjekti uključeni u izvještaj o održivosti organizacije	9	02. O nama
	2-3 Izvještajno razdoblje, učestalost izvještavanja i kontakt	52-53	05. Korporativno upravljanje
	2-4 Ponovne objave informacija	166	10. Najbolji tim u industriji
	2-5 Vanjska potvrda	/	/
Aktivnosti i radnici			
GRI 2 Opće objave 2021.	2-6 Aktivnosti, lanac vrijednosti i drugi poslovni odnosi	9-12	02. O nama
	2-7 Zaposlenici	144-145	10. Najbolji tim u industriji
	2-8 Radnici koji nisu zaposlenici	144-145	10. Najbolji tim u industriji
Upravljanje			
GRI 2 Opće objave 2021.	2-9 Struktura upravljanja i sastav	14-17	02. O nama
	2-10 Imenovanje i izbor najvišeg tijela upravljanja	14-15	02. O nama
	2-11 Predsjednik najvišeg tijela upravljanja	15	02. O nama
	2-12 Uloga najvišeg tijela upravljanja u nadgledanju upravljanja utjecajima	50-51	05. Korporativno upravljanje
	2-13 Delegiranje odgovornosti za upravljanje utjecajima	50, 51	05. Korporativno upravljanje
	2-14 Uloga najvišeg tijela upravljanja u izvještavanju o održivosti	50-52	05. Korporativno upravljanje
	2-15 Sukob interesa	63	05. Korporativno upravljanje

2-16 Komunikacija pitanja od posebne zabrinutosti	60-63	05. Korporativno upravljanje
2-17 Kolektivno znanje najvišeg tijela upravljanja	51-52	05. Korporativno upravljanje
2-18 Procjena učinka najvišeg tijela upravljanja	51	05. Korporativno upravljanje
2-19 Politike nagrađivanja	51, 151-152	10. Najbolji tim u industriji
2-20 Proces određivanja naknada	/	Godišnje izvješće Uprave o stanju i poslovanju društva i HT Grupe za poslovnu godinu 2023.
2-21 Ukupni godišnji omjer naknada	151	10. Najbolji tim u industriji

Strategija, politike i prakse			
GRI 2 Opće objave 2021.	2-22 Izjava o strategiji održivog razvoja	5-7, 41-47	04. Strategija održivosti
	2-23 Obveze korporativne politike	49-50, 61, 63, 64-65	05. Korporativno upravljanje
		82, 97, 101, 134, 139	07. Najbolje korisničko iskustvo
		145, 157, 165	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
			09. Digitalno društvo jednakih prilika
			10. Najbolji tim u industriji
	2-24 Ugrađivanje obveza korporativne politike	37-39 49-51, 64-66	03. Kontekst održivosti u 2023. godini
		126-127, 134 143, 157	05. Korporativno upravljanje
			08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
			09. Digitalno društvo jednakih prilika
		10. Najbolji tim u industriji	
2-25 Procesi remedijacije negativnih utjecaja	35 60-63 75-76	03. Kontekst održivosti u 2023. godini	
	82-83, 99 147, 163- 164	05. Korporativno upravljanje	
		06. Digitalna infrastruktura za bolju budućnost	
		07. Najbolje korisničko iskustvo	
		10. Najbolji tim u industriji	

	2-26 Mehanizmi za traženje savjeta i izražavanje zabrinutosti	62 76	05. Korporativno upravljanje
		82-83, 99 147, 163- 164	06. Digitalna infrastruktura za bolju budućnost
	2-27 Usklađenost sa zakonima i propisima	49-50	07. Najbolje korisničko iskustvo
			10. Najbolji tim u industriji
	2-28 Članstvo u udruženjima	13	05. Korporativno upravljanje
Uključenje dionika			
GRI 2 Opće objave 2021.	2-29 Pristup uključivanju dionika	32-35	03. Kontekst održivosti u 2023. godini
	2-30 Kolektivni ugovori	149-150	10. Najbolji tim u industriji

GRI standard	Objava	Str.	Poglavlje
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-1 Proces određivanja materijalnih tema	28-35	03. Kontekst održivosti u 2023. godini
	3-2 Popis materijalnih tema	36	03. Kontekst održivosti u 2023. godini
Etičnost poslovanja i sukladnost			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	60-61	05. Korporativno upravljanje
GRI 204: Praksa nabave 2016.	204-1 Udio izdataka na lokalne dobavljače	67	05. Korporativno upravljanje
GRI 205: Antikorupcija 2016.	205-1 Procjena operacija za rizike povezane s korupcijom	62	05. Korporativno upravljanje
	205-2 Komunikacija i obuka o anti-korupcijskim politikama i postupcima	61-63	05. Korporativno upravljanje
	205-3 Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere	63	05. Korporativno upravljanje
GRI 307: Usklađenost s propisima o zaštiti okoliša	307-1 Nepostupanje u skladu sa zakonodavstvom o zaštiti okoliša	118	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
Širenje mreže, održavanje i upravljanje infrastrukturom			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	69	06. Digitalna infrastruktura za bolju budućnost
GRI 201: Ekonomski učinak	201-4 Financijska pomoć primljena od vlade	70	06. Digitalna infrastruktura za bolju budućnost
GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji 2016.	203-1 Ulaganja u infrastrukturu i podržane usluge	70, 73-74	06. Digitalna infrastruktura za bolju budućnost
	203-2 Značajni neizravni ekonomski utjecaji	71-75	06. Digitalna infrastruktura za bolju budućnost
Održiva digitalna rješenja			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	84	07. Najbolje korisničko iskustvo
GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji	203-1 Ulaganja u infrastrukturu i podržane usluge	84-86	07. Najbolje korisničko iskustvo
	203-2 Značajni neizravni ekonomski utjecaji	86-90	07. Najbolje korisničko iskustvo

Zaštita podataka, kibernetička i informacijska sigurnost			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	91-94	07. Najbolje korisničko iskustvo
Privatnost podataka			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	97-98	07. Najbolje korisničko iskustvo
GRI 418: Privatnost korisnika 2016.	418-1 Opravdane pritužbe u vezi s povredama privatnosti korisnika i gubicima osobnih podataka o korisnicima	99	07. Najbolje korisničko iskustvo
Kvaliteta odnosa, suradnja i zadovoljstvo korisnika			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	79-83	07. Najbolje korisničko iskustvo
Ograničavanje utjecaja klimatskih promjena (energetska učinkovitost, potrošnja energije i emisije stakleničkih plinova)			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	101-103	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
GRI 302: Energija 2016.	302-1 Potrošnja energije unutar organizacije	106	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
	302-4 Smanjenje potrošnje energije	105-107	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
GRI 305: Emisije 2016.	305-1 Izravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Opseg 1)	110	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
	305-2 Neizravne energetske emisije stakleničkih plinova (GHG) (Opseg 2)	110	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
	305-3 Ostale neizravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Opseg 3)	112-113	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
	305-5 Smanjenje emisija stakleničkih plinova (GHG)	108-112	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
	305-7 Dušikovi oksidi (NOX), sulfatni oksidi (SOX) i ostale značajne emisije u zrak	112	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
Cirkularnost kao načelo resursne učinkovitosti			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	114-116	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
GRI 301: Materijali 2016.	301-3 Preuzeti prodani proizvodi i njihovi ambalažni materijali	115-117	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti

GRI 306: Otpad 2020.	306-1 Stvaranje otpada i značajni utjecaji na otpad	114	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
	306-2 Upravljanje značajnim utjecajima na otpad	117-118	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
	306-3 Proizvedeni otpad	119	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
	306-4 Otpad preusmjeren s odlaganja	119	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
	306-5 Odloženi otpad	119	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
GRI 307: Usklađenost s propisima o zaštiti okoliša	307-1 Nepostupanje u skladu sa zakonodavstvom o zaštiti okoliša	118	08. Na putu prema zelenijoj budućnosti
Digitalna uključivost i pismenost			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	133-134	09. Digitalno društvo jednakih prilika
	203-2 Značajni neizravni ekonomski utjecaji	135-139	09. Digitalno društvo jednakih prilika
Kultura raznolikosti i nediskriminacije			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	145-146	10. Najbolji tim u industriji
GRI 202: Prisutnost na tržištu	202-1 Odnos standardne početne plaće prema minimalnoj plaći po spolu	152	10. Najbolji tim u industriji
GRI 402: Odnos zaposlenika i Menadžmenta 2016.	402-1 Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u radu	150	10. Najbolji tim u industriji
GRI 404: Obuka i obrazovanje	404-2 Programi za stjecanje vještina i programi koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	146-147	10. Najbolji tim u industriji
GRI 405: Raznolikost i jednake mogućnosti 2016.	405-1 Raznolikost upravnih tijela i zaposlenika	148-149	10. Najbolji tim u industriji
	405-2 Omjer osnovne plaće i naknade za žene i muškarce	151	10. Najbolji tim u industriji
GRI 406: Nediskriminacija 2016.	406-1 Slučajevi diskriminacije i poduzete korektivne mjere	147-148	10. Najbolji tim u industriji

Zdravlje, sigurnost i dobrobit zaposlenika			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	157-158	10. Najbolji tim u industriji
GRI 403: Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu 2018.	403-1 Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	157	10. Najbolji tim u industriji
	403-2 Identifikacija opasnosti, procjena rizika i istraživanje nesreća	164	10. Najbolji tim u industriji
	403-3 Zdravstvene usluge na radnom mjestu	160	10. Najbolji tim u industriji
	403-4 Sudjelovanje radnika, savjetovanje i komunikacija o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	158-159	10. Najbolji tim u industriji
	403-5 Obuka radnika o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	162-164	10. Najbolji tim u industriji
	403-6 Promocija zdravlja radnika	58-160 171	10. Najbolji tim u industriji
	403-7 Sprečavanje i ublažavanje utjecaja zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu direktno povezanih s poslovnim odnosima	163-164	10. Najbolji tim u industriji
	403-8 Radnici obuhvaćeni sustavom upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	157	10. Najbolji tim u industriji
	403-9 Ozljede na radu	161	10. Najbolji tim u industriji
	403-10 Bolesti povezane s radom	161	10. Najbolji tim u industriji
Privlačenje talenata, zadržavanje i razvoj zaposlenika			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	165-166	10. Najbolji tim u industriji
GRI 401: Zapošljavanje 2016.	401-1 Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika	166-167	10. Najbolji tim u industriji
	401-2 Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade na puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme	171	10. Najbolji tim u industriji

GRI 404: Obuka i obrazovanje 2016.	404-1 Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku	168, 170	10. Najbolji tim u industriji
	404-2 Programi za stjecanje vještina i programi koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	169	10. Najbolji tim u industriji
	404-3 Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja	165	10. Najbolji tim u industriji

