

IZVJEŠTAJ O ODRŽIVOSTI



2022.

SADRŽAJ

01 NAŠ PRISTUP	4
02 O NAMA	8
03 PRISTUP ODRŽIVOSTI	20
Proces određivanja materijalnosti	33
Doprinos ciljevima održivog razvoja	44
04 KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	48
05 DIGITALIZACIJA ZA BOLJU BUDUĆNOST	60
06 NAJBOLJE KORISNIČKO ISKUSTVO	82
07 POVEZUJEMO ZAJEDNO	96
08 DIGITALNO DRUŠTVO	126
09 NA PUTU PREMA ZELENIJJOJ BUDUĆNOSTI	138
Objave u skladu s EU taksonomijom	154
GRI POKAZATELJI	162



01 NAŠ PRISTUP

Riječ predsjednika Uprave

Kada govorimo o 2030. godini, to nije futurizam, to je – sadašnjost. Danas moramo djelovati i postaviti temelje budućnosti u kojoj želimo živjeti. Svatko od nas, organizacije i pojedinci, ima svoju ulogu, odgovornost i zadaću za odraditi. Ne možemo očekivati da netko drugi to napravi umjesto nas, to moramo biti mi, i time se moramo pozabaviti sada.

Uvjeren sam da naš stav i način na koji pristupamo izazovima te postavljamo prioritete određuje koliko uspješni ćemo na kraju biti. Naravno, nikada se stvari ne svode samo na stav, koji bi bez predanog rada bio samo pusto nadanje, no stav je bitan i on čini razliku. Naš je izbor želimo li u svakoj prilici vidjeti izazov ili od svakog izazova stvoriti priliku.

Održivost i održivi razvoj možda jesu nužnost koja sa sobom donosi razne izazove, međutim, oni su puno više od toga. Radi se o prilici za sve dimenzije naših života i zbog toga su oni ključni dio naše korporativne strategije, duboko ukorijenjeni u našoj kompaniji i neizostavan aspekt kod donošenja strateških odluka. Održivost je za nas više od samog ostvarivanja ambicioznih ESG ciljeva. Održivost je stvaranje mogućnosti za gospodarski razvoj i društveni napredak te naše opredjeljenje i doprinos u izgradnji održive budućnosti za sve. U 2022. godini učinili smo upravo to. Nastavili smo provoditi agendu održivosti u cijelom našem ekosustavu. Naša ulaganja u ključnu ICT infrastrukturu su samo u 2022. godini iznosila 231 milijun eura te su omogućila drugima da žive i posluju na održiviji način. Upravo to smatramo našim najvećim postignućem, jer da bi kao društvo napredovali, svi moramo ići naprijed zajedno, a u tome je digitalizacija snažna i ključna platforma.

Gledajući 2022. godinu, iznimno smo ponosni na ostvareni napredak i na to što smo prepoznati po provedbi sveobuhvatne strategije održivog razvoja, razvoju visoko učinkovite infrastrukture, uvođenju najnovijih ICT usluga i inovativnih mrežnih rješenja, uzornom korporativnom upravljanju i najvišim etičkim standardima, kao i po našem neumornom angažmanu u smanjenju digitalnog jaza.

Što se tiče naših ekoloških ciljeva, već početkom 2021. godine smo ostvarili prvi – korištenje 100 % električne energije iz obnovljivih izvora. U 2022. godini dosegli smo još jednu važnu prekretnicu u našem planu energetske tranzicije. Sklopili smo Sporazum o glavnim uvjetima za virtualni Ugovor o opskrbi energijom iz obnovljivih izvora energije (vPPA), podmirujući time znatnu količinu naših potreba za električnom energijom u budućnosti sa 100 % obnovljivom energijom. Time smo potvrdili našu predanost odgovornom i proaktivnom vođenju Hrvatskog Telekomu na putu prema održivoj budućnosti. Ponosni smo i na to što smo na međunarodnoj razini prepoznati kao jedan od europskih klimatskih lidera. Naši ostali klimatski ciljevi uključuju postizanje klimatske neutralnosti u izravnoj i neizravnoj potrošnji energije do 2025. godine te klimatske neutralnosti duž cijelog lanca vrijednosti do 2040. godine. Kako bismo to postigli, našom mrežom i nekretninama upravljamo na energetske učinkovitiji način i neprestano razvijamo rješenja koja će nam omogućiti dodatna poboljšanja. Vjerujemo u odgovornost, te su od 2021. godine ostvarenja u vidu potrošnja energije i emisija CO₂, sastavni dio politike nagrađivanja.

Kad govorimo o društvenim ciljevima i digitalnoj uključenosti, s ciljem da svi imaju prilike koristiti mogućnosti koje digitalizacija pruža, nastavili smo sa širenjem optičke mreže koja je već sada daleko najveća u zemlji te smo 2022. godine pokrili novih 100 000 kućanstava, a nastavili smo i sa značajnim ulaganjima u razvoj 5G mreže koja pokriva oko 100 gradova i više od dva milijuna ljudi diljem Hrvatske. Istovremeno, omogućavajući STEM obrazovanje, digitalne alate i programe opismenjavanja za mlade i starije, od osnovnih škola do domova za starije diljem Hrvatske, u velikim gradovima i ruralnim područjima, pozitivno utječemo na naše društvo te pokazujemo ne samo da razmišljamo i djelujemo održivo, nego da nam je prije svega stalo. Naša predanost je prepoznata te smo drugu godinu zaredom dobili priznanje Hrvatski indeks održivosti za angažman u zajednici.

Kad govorimo o korporativnom upravljanju, ponosni smo što smo prva hrvatska kompanija uvrštena među najetičnije kompanije svijeta 2022. godine, što smo dobili najvišu ocjenu u HANFA-inom godišnjem izvješću o korporativnom upravljanju, osvojili nagrade Zagrebačke burze „Dionica

godine“, treću godinu zaredom i „Dionica s najvećim prometom“. Sva ova priznanja svjedoče vrijednosti koju dosljedno stvaramo za naše dioničare te su nam motivacija za daljnja poboljšanja.

Živimo u turbulentnim gospodarskim, društvenim i posebice ekološkim vremenima. Šest pitanja povezanih s klimom smatraju se najvećim rizicima za sljedećih deset godina. Zato kao društvo pred sobom imamo zahtjevan zadatak koji se ne može riješiti jednom aktivnošću ili skupom kratkoročnih i srednjoročnih inicijativa. Jedini način na koji možemo ići naprijed i ostvariti rezultate kojima težimo jest da se u potpunosti, bez zadržke posvetimo adresiranju i rješavanju gorućih pitanja, jer baš kao što ne postoji planet B, barem ne u bliskoj nam budućnosti, tako se ne smijemo oslanjati na neki plan B. Moramo djelovati održivo i to odmah.

S naše strane, mi u Hrvatskom Telekomu ćemo poduzeti sve što je u našoj moći kako bismo maksimalno iskoristili prilike koje su pred nama te napravili važan iskorak u održiviju budućnost.



KOSTAS NEBIS
predsjednik Uprave
Hrvatskog Telekomu



02 O NAMA

Profil HT Grupe

HT Grupu čine Hrvatski Telekom d.d. i o njemu ovisna društva Iskon Internet d.d., Combis d.o.o. i Crnogorski Telekom AD, a posluje na tržištima Republike Hrvatske i Republike Crne Gore.

HT Grupa je vodeći davatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj i pruža usluge fiksne i mobilne telefonije te veleprodajne, internetske i podatkovne usluge. Hrvatski Telekom d.d., uključujući i njemu ovisna društva je i najveći pružatelj sveobuhvatnih informacijskih i komunikacijskih rješenja i usluga na području cijele Republike Hrvatske. HT Grupa pruža široki spektar proizvoda i usluga fiksne širokopojasne mreže, mobilne komunikacije, interneta, IPTV-a, usluge Interneta stvari (IoT) te usluge prijenosa podataka između uređaja (M2M). HT Grupa također pruža cjelovita rješenja informacijske i komunikacijske tehnologije (ICT) za poslovne i korporativne korisnike te usluge prijenosa podataka (najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS). Crnogorski Telekom AD 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, mreže podataka i ICT rješenja).

Temelj poslovanja HT Grupe je uvjerenje da se komercijalni, društveni i okolišni aspekti moraju međusobno nadopunjavati. Zbog toga, HT u poslovanju vodi računa o svojim utjecajima duž lanca vrijednosti. Suradnja s domaćim i međunarodnim dobavljačima uključuje nabavu sljedećih ključnih proizvoda i usluga: 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.

SIROVINE

PROIZVODNJA

PROCESI
DT I HT

UPOTREBA
PROIZVODA I
USLUGA

ODLAGANJE I
RECIKLIRANJE

Korporativni profil

Hrvatski Telekom d.d. (HT) je dioničko društvo čiji je većinski vlasnik Deutsche Telekom Europe B.V. s 53 % 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., HT Holding d.o.o. i društvo HT Produkcija d.o.o. koje više ne postoji i koje je 1. lipnja 2022. godine pripojeno HT-u.

Fond hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata posjeduje 6,9 %, dok Centar za restrukturiranje i prodaju (CERP)/Republika Hrvatska posjeduje 2,9 %. Preostalih 37,2 % 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. Na dan 31. prosinca 2022. godine Raiffeisen mirovinski fondovi imali su 11,2 % dionica HT-a.

HT Grupa posjeduje vlasnički udjel od 39,1 % u ulaganju u zajednički pot-hvat HT d.d. Mostar čije je sjedište u Bosni i Hercegovini.

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.

Okrećući se širokopojasnim i medijskim uslugama, HT je nadišao mogućnosti rasta tradicionalnog poslovanja u mobilnoj i fiksnoj telefoniji. Inovativni i konvergentni proizvodi i usluge najviše kvalitete, posebice jačanje ponude integriranih ICT rješenja koja objedinjuju telekomunikacijske i usluge informacijskih tehnologija, HT-ov su put u budućnost u čijem je središtu korisnik. Sjedište kompanije je na adresi Radnička cesta 21 u Zagrebu.

Iskon Internet d.d.

Iskon je suvremena telekomunikacijska kompanija prepoznata po dinamičnoj i poduzetničkoj poslovnoj kulturi i kvaliteti usluga te razvijenom odnosu s privatnim i poslovnim korisnicima kojima pruža usluge temeljene na širokopojasnom (broadband) pristupu internetu. Osim internetskih, omogućava usluge telefonije i digitalne televizije (IPTV) te praćenje TV sadržaja putem mobilnih uređaja.

Tvrtka posluje kao samostalno trgovačko društvo, a od 2006. godine je članica HT Grupe i u potpunom vlasništvu HT-a.

Iskon vlastitom infrastrukturom pruža usluge na području Zagreba, Splita, Dubrovnika, Rijeke, Pule, Osijeka, Velike Gorice, Samobora, Opatije i Solina, dok mu pripadnost HT Grupi omogućava dostupnost u cijeloj Hrvatskoj. Sjedište kompanije je na adresi Radnička cesta 21 u Zagrebu.

Combis d.o.o.

Combis, regionalni sistem integrator, od 2010. godine je član HT Grupe i u potpunom vlasništvu HT-a. Tvrtka je usmjerena na razvoj aplikativnih, komunikacijskih, sigurnosnih i sistemskih rješenja te pružanje usluga razvoja i integracije ICT rješenja, upravljanja ICT infrastrukturom te podrške, a integracijom naprednih tehnologija pruža cjelovita poslovna rješenja, izrađena prema specifičnim zahtjevima korisnika, po načelu ključ u ruke.

S osam servisnih lokacija prisutan je u Hrvatskoj, a već je više godina aktivan i u regiji, s tri servisne lokacije u Bosni i Hercegovini te u Srbiji.

Usvajanjem trendova modernog europskog i svjetskog poslovanja te neprestano unaprjeđujući kvalitetu rada i radnog okruženja, Combis je danas među vodećim ICT tvrtkama regije u segmentu pružanja usluga i vodeći pružatelj IT usluga u Hrvatskoj. Sjedište kompanije je na adresi Radnička cesta 21 u Zagrebu.

Članice HT Grupe u inozemstvu

Crnogorski Telekom AD

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, mreže podataka i ICT rješenja). U sklopu HT Grupe posluje od 10. siječnja 2017. godine, kada HT d.d. preuzima 76,53 % vlasničkog udjela. Sjedište kompanije je na adresi Moskovska 29, u Podgorici, u Crnoj Gori.

Promjene u sastavu HT Grupe

HT i Zagrebačka banka su 21. siječnja 2022. godine potpisali Ugovor o

prijenosu dionica na društvo Telemach, kojim je HT holding prenio 17,41 %, a Zagrebačka banka 36,90 % dionica društva Optima Telekom na Telemach Hrvatska d.o.o. koji je time stekao ukupno 54,31 % dionica Optime. HT je time dovršio postupak prodaje svih svojih dionica društva Optima, a Optima je od srpnja 2021. godine dekonsolidirana iz financijskih izvješća HT Grupe.

HT i društvo HT Produkcija d.o.o. (HTP) sklopili su 15. ožujka 2022. godine Ugovor o pripajanju HTP-a HT-u, a 1. lipnja 2022. godine izvršen je upis pripajanja u sudskom registru Trgovačkog suda u Zagrebu. Time je HTP prestao postojati, a HT je postao njegov pravni sljednik.

Organizacijska struktura

Fleksibilnost, efikasnost te potpuna posvećenost korisnicima temelji su na kojima HT gradi svoju organizacijsku strukturu. Kompanija je organizirana u nekoliko funkcionalnih segmenata kojima upravljaju članovi Uprave.

Poslovna jedinica za rezidencijalne korisnike uključuje marketing za privatne korisnike, brend, upravljanje kanalima za privatne korisnike, prodaju privatnim korisnicima, podršku privatnim korisnicima, tehničke usluge privatnim korisnicima, upravljanje proizvodima te upravljanje korisničkim iskustvom.

Poslovna jedinica za poslovne korisnike i korisničko iskustvo poslovnih korisnika uključuje marketing za poslovne korisnike, razvoj i upravljanje brendom, upravljanje kanalima prodaje za male srednje poslovne korisnike kao i korporativne korisnike, razvoj ICT poslovanja, poslovno upravljanje i pozadinsku podršku.

Funkcije podrške i upravljanja obuhvaćaju poslove zajedničke cijeloj organizaciji, osiguravaju usklađenost svih poslovnih segmenata te omogućavaju kompaniji da posluje kao jedna cjelina. Ove funkcije ostvaruju sinergiju različitih segmenata poslovanja, koordiniraju aktivnosti, daju

smjernice, postavljaju standarde i osiguravaju njihovu primjenu. Sastoje se od funkcije podrške i upravljanja predsjednika Uprave, funkcije podrške i upravljanja financijama, funkcije podrške i upravljanja ljudskim resursima te funkcije podrške i upravljanja korporativnim poslovima.. Funkcije podrške i upravljanja predsjednika Uprave uključuju i odgovornost za koordinaciju i primjenu odluka Uprave u vezi s održivim poslovanjem.

Tehničke funkcije obuhvaćaju poslove usluga informacijskih i komunikacijskih tehnologija s ciljem pružanja tehničke platforme za usluge i stvaranje sinergijskih učinaka na internoj i eksternoj razini.

Struktura upravljačkih tijela

U HT-u se primjenjuje dualistički upravljački sustav, čija je osnovna karakteristika stroga podjela nadležnosti između dva organa, Uprave Društva te Nadzornog odbora. 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 obavještenost.

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 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 HT-a¹ je na dan 31. prosinca 2022. godine imala sedam članova:



Kostas Nebis
predsjednik Uprave i glavni direktor



Nataša Rapačić
članica Uprave i glavna operativna direktorica za privatne korisnike (COO Residential)



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 (COO Business)



Siniša Đuranović
član Uprave i glavni direktor za korporativne poslove (CCO)

¹ Detaljni podaci o dobi, obrazovanju i karijerama članova Uprave navedeni su u Godišnjem izvješću Uprave o stanju i poslovanju društva i HT Grupe za poslovnu godinu 2022.

Daniel Daub je podnio ostavku na položaj glavnog direktora za financije (CFO) s učinkom od 1. kolovoza 2022. godine, te je Nadzorni odbor imenovao Matiju Kovačevića članom Uprave i glavnim direktorom za financije, od 1. kolovoza 2022. godine.

Nadzorni odbor je usvojio novu podjelu nadležnosti između članova Uprave, kojom je uvedena funkcija glavnog operativnog direktora za poslovne korisnike (COO Business), na koju je od 1. rujna 2022. godine imenovana Marijana Bačić, te funkcija glavnog direktora za korporativne poslove (CCO), na koju je od 8. prosinca 2022. godine imenovan Siniša Đuranović. Boris Drilo ponovno je imenovan članom Uprave i glavnim direktorom za tehniku i informacijske tehnologije (CTIO) na sljedeće mandatno razdoblje, s početkom od 1. siječnja 2023. 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 Poslovníkom 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 bira Glavna skupština, a jednog imenuje Radničko vijeće. 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 2022.:

- **Jonathan Richard Talbot**, predsjednik Nadzornog odbora, predsjednik Odbora za transakcije s povezanim stranama i predsjednik 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 i članica Revizijskog odbora i Odbora za transakcije s povezanim stranama
- **Marc Stehle**, član Nadzornog odbora i predsjednik Revizijskog odbora
- **Eirini Nikolaidi**, članica Nadzornog odbora i članica Revizijskog odbora
- **Eva Somorjai-Tamassy**, članica Nadzornog odbora i članica Odbora za naknade i imenovanja, do 1. listopada 2022. godine
- **Tino Puch**, član Nadzornog odbora do 24. travnja 2022. godine
- **Jonathan Abrahamson**, član Nadzornog odbora od 25. travnja 2022. godine
- **prof. dr.sc. Gordan Gledec**, član Nadzornog odbora i član Odbora za transakcije s povezanim stranama

Nadzorni odbor je proveo procjenu svoje učinkovitosti za poslovnu godinu 2022., koju je vodio predsjednik Nadzornog odbora, temeljem preporuka iz Kodeksa korporativnog upravljanja koje Društvo primjenjuje. Svi članovi Nadzornog odbora su sudjelovali u ispitivanju.

Zaključeno je da NO i njegovi odbori obavljaju svoje uloge i odgovornosti na primjeren i učinkovit način. Struktura, veličina i sastav Nadzornog odbora i njegovih odbora su ocjenjeni primjerenim i adekvatno uravnoteženima, prema znanju, vještinama, spolu i drugim karakteristikama.

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.

Članstvo u udruženjima

HT aktivno sudjeluje u radu organizacija koje se bave promicanjem održivog razvoja. HT je od 2007. godine član inicijative Ujedinjenih naroda Global Compact koja povezuje poslovni sektor s agencijama UN-a, vladama i civilnim društvom u podržavanju temeljnih društvenih vrijednosti iz pod-

ručja ljudskih prava, prava radnika, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije. Od 2011. godine HT je član Hrvatskoga poslovnog savjeta za održivi razvoj (HR PSOR), neprofitne udruge koja potiče održivi razvoj u gospodarstvu te zastupa interese gospodarstva u pitanjima održivog razvoja.

Na nacionalnoj razini HT sudjeluje u radu Udruženja za telekomunikacije pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (HGK), Izvršnog odbora, Udruge za energetiku i Udruge za informatičke i komunikacijske djelatnosti u okviru Hrvatske udruge poslodavaca, član je Zajednice za zaštitu okoliša u gospodarstvu pri HGK, Udruženja stranih ulagača (FIC), Američke gospodarske komore (AmCham) u Hrvatskoj te Njemačko-hrvatske industrijske i trgovinske komore (DKIHK). Na međunarodnoj razini, HT je član 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 je član Hrvatske udruge distributera novih tehnologija (HUDNT).





03 PRISTUP ODRŽIVOSTI

HT je kompanija koja postavlja najbolju praksu u utvrđivanju standarda vrhunske komunikacije, omogućava integraciju u društvo informacija i znanja, potiče održivi razvoj i važnost zaštite okoliša. HT vjeruje da ugled kompanije ne ovisi isključivo o kvaliteti proizvoda i usluga, već i o odnosima kompanije prema korisnicima, suradnicima, zaposlenicima, okolišu i društvenoj zajednici. Svrha HT-a je povezivati sve osobe i organizacije u Hrvatskoj pružajući im prilike koje digitalizacija nudi za poboljšanje kvalitete života. U širenju telekomunikacijske mreže, dostupnosti tehnologije i s omogućavanjem pametnih ICT rješenja prioritet se stavlja na ublažavanje i prilagodbu klimatskim promjenama povećanjem energetske učinkovitosti i smanjenjem korištenja prirodnih resursa. U tu svrhu sustavno se ulaže u mjere i programe uštede energije te se pokreću razne inicijative usmjerene na smanjenje ugljičnog otiska.

Unutar organizacije i u suradnji s poslovnim partnerima i drugim dionicima promiče se etično ponašanje, međusobno uvažavanje, suradnja, učinkovit rad, otvoreno izražavanje mišljenja, preuzimanje odgovornosti, stvaranje okruženja u kojem se potiču, prepoznaju i adekvatno vrednuju doprinosi i rezultati. Ovo područje je formalno uređeno HT-ovim sustavom korporativnih vrijednosti, Vodećim načelima i Kodeksom ponašanja koji su javno dostupni na internetskoj stranici. Upoznavanje s vrijednostima HT-a i Kodeksom ponašanja uključeno je u program dobrodošlice i uvođenja novih zaposlenika, dok je ponašanje u skladu s Vodećim načelima dio Kolektivnog ugovora te kompanijskoga kompetencijskog modela, što znači da su s njima upoznati svi zaposlenici i menadžment.

Naše vrijednosti

Vizija

Ostvariti održiv i profitabilan rast kompanije povezujući sve u Hrvatskoj s prilikama koje pruža digitalizacija i omogućiti ljudima da svoj život učine boljim.

Vodeća načela

- 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

U HT-u financijska vrijednost se stvara radeći u poticajnom radnom okruženju i vodeći računa o društvu, gospodarstvu i okolišu, stvarajući vrijednost za sve dionike. Poslovni rezultati se ostvaruju prihvaćajući i živeći zajednička načela koja odražavaju kompanijske vrijednosti. Vodeća načela sastavni su dio HT-ove procjene radne uspješnosti svih zaposlenika. Određuju način na koji se zaposlenici odnose jedni prema drugima te prema korisnicima.

Ciljevi održivosti HT Grupe

Održivo poslovanje i društvena odgovornost integrirani su u poslovne procese HT Grupe, a strateški pristup održivosti temelji se na tri ključna područja djelovanja dogovorena na razini DT Grupe: klimatske promjene, resursna učinkovitost i digitalna uključenost.

Klimatske promjene




Znanstveno utemeljeni klimatski ciljevi za smanjenje emisija stakleničkih plinova HT Grupe zajednički su za sve kompanije u sastavu DT Grupe i u skladu su s ciljevima Europskog zelenog plana i zahtjevima inicijative Znanstveno utemeljenih ciljeva (*Science Based Targets* inicijative - SBTi):

1. Nabava 100 % električne energije iz obnovljivih izvora
Status: Ispunjen

2. Neto nulta stopa emisija stakleničkih plinova za izravnu i neizravnu potrošnju energije unutar organizacije do 2025. godine
Status: Smanjenje za 86 % u usporedbi s 2015. godinom

3. Kao dio DT Grupe, HT je postavio ambiciozni cilj smanjenja emisija stakleničkih plinova u lancu vrijednosti za 55 % do 2030. godine u usporedbi s 2020. godinom
Status: Aktivno se upravlja ciljem

4. Neto nulta stopa emisija stakleničkih plinova u lancu vrijednosti do 2040. godine
Status: Aktivno se upravlja ciljem

-  cilj ispunjen
-  u tijeku
-  započeto praćenje napretka

Resursna učinkovitost

HT Grupa pristupa holistički odgovornom korištenju resursa i primjeni načela kružnog gospodarstva. Na radnim stanicama u uredima, trgovinama i podatkovnim centrima vodi se računa o smanjenju upotrebe i korištenju održivih materijala, a u odnosima s dobavljačima i kupcima postavljaju se ciljevi i provode inicijative za održiviju nabavu i korištenje HT-ovih proizvoda i mrežne infrastrukture te povrat, obnovu i ponovnu upotrebu električnih uređaja. U ovom aspektu cilj je učiniti što trajnijima proizvode i materijale koji su dio HT-ovih paketa usluga te osigurati njihovo pravilno zbrinjavanje i recikliranje vrijednih sirovina na kraju njihova životnog vijeka. Ovo su HT-ovi postavljeni ciljevi u području učinkovitog korištenja resursa:

1. Povećanje stope vraćenih mobilnih uređaja u odnosu na prodane u prethodnoj godini na 3 % u 2022. godini

Status: Ispunjen

2. Potpuno zbrinjavanje HT-ovog tehnološkog otpada u 2022. godini

Status: Ispunjen

3. Održivo pakiranje proizvoda

Status: Uvedeno održivo pakiranje za gotovo sve HT-ove proizvode, a u suradnji s partnerima kontinuirano se povećava udjel ukupnog broja proizvoda s održivim pakiranjem

Digitalna uključenost

Digitalizacija izravno doprinosi zaštiti klime i očuvanju resursa inovacijama koje proizvode čine trajnijima i energetske učinkovitijima, ali svoj puni potencijal dostiže tek kad je usmjerena na povećanje kvalitete života svih ljudi. Digitalna uključenost u HT-u predstavlja odgovorno upravljanje mogućnostima i rizicima digitalne transformacije. Digitalni jaz i nejednakost su za Hrvatsku bili identificirani kao jedan od značajnijih rizika razvoja digitalnog društva u 2022. godini naglašavajući nužnost djelovanja. HT-ov pristup digitalnoj uključenosti ima dvije komponente - omogućiti svima da budu dio digitalnog društva te smanjiti digitalni jaz i nejednakost u društvu. Kako bi se ostvario napredak u izgradnji medijske i demokratske kompetencije korisnika, osobito djece, mladih te starijih osoba postavljeni su sljedeći ciljevi

1. Jednake prilike za svu djecu i mlade – STEM obrazovanje u 150 škola i obrazovnih institucija

Status: Ispunjen

2. Osnaživanje starijih osoba razvijanjem vještina za korištenje digitalnih alata – digitalna edukacija u 50 domova za starije

Status: Ispunjen

Provedba strateških ciljeva održivosti i nagrađivanje

U HT-u postoji izvršna razina odgovornosti za upravljanje korporativnom održivosti i društveno odgovornim poslovanjem, a ostvarenje postavljenih ciljeva održivosti uključeno je u nagrađivanje članova Uprave, menadžmenta i zaposlenika, ravnopravno s ostvarenjem poslovnih ciljeva. Nadzorni odbor je početkom 2022. godine postavio korporativne ciljeve koji se sastoje 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 politike vrednovanja i nagrađivanja korporativnih ostvarenja. Ovisno o razini ostvarenja ciljeva članovima Uprave² i svim razinama menadžmenta isplaćuje se kratkoročna stimulacija. Za ostvarenje kolektivnih 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).

Kako bi se osiguralo učinkovito provođenje strateških odrednica održivosti poslovanja na razini HT Grupe, sustavno se provode edukacije o različitim aspektima održivosti. Članovi Uprave redovito sudjeluju u međunarodnim edukacijama i raspravama o specifičnim temama održivosti u sklopu leadership programa i upravljanja Deutsche Telekom Grupe. U 2022. godini prvi put se održao Deutsche Telekom Sustainability Day pod krilaticom „walk the talk“ na kojemu je predstavljena DT-ova ESG strategija koja se u vidu upravljanja rizicima i utjecajima na društvo i okoliš te novim ciljevima za smanjivanje negativnih utjecaja uz ravnopravno tretiranje financijskih i ciljeva održivosti skalira i na HT. Tijekom 2022. godine predstavnici Uprave, više i srednjeg menadžmenta HT Grupe sudjelovali

² 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 2022.

su i na međunarodnoj Top Leadership Team konferenciji na kojoj su jedna od tema bile klimatske promjene te na EU Leadership Team sastancima na kojima se raspravljalo o različitim upravljačkim, društvenim i okolišnim aspektima.

Pogled prema novoj ESG strategiji HT Grupe

Održivo poslovanje i društvena odgovornost ključni su elementi razvoja HT Grupe. Stoga je u 2022. godini započeo razvoj sveobuhvatne strategije održivosti koja odražava ambiciju da HT Grupa bude vodeća digitalna i održiva telekomunikacijska kompanija usmjerena na korisnike. U poslovnu strategiju koja se temelji na održivom rastu poslovnih aktivnosti povezivanjem svih u Hrvatskoj s prilikama za unapređenje kvalitete života koje nudi digitalizacija, ugrađena je i dugoročna vizija održivosti. Uz proširivanje ambicioznih ciljeva u borbi protiv klimatskih promjena te inicijativa za povećanje cirkularnosti i digitalne uključenosti, novom strategijom HT Grupa će se dodatno fokusirati na izgradnju odnosa s ključnim dionicima utemeljenu na HT-ovim Vodećim načelima te implementirati održivost duž čitavog našeg lanca vrijednosti. Integracija strategije održivosti u poslovanje te njena učinkovitost u ostvarenju željenih društvenih i okolišnih učinaka ostvarit će se nizom unapređenja procesa upravljanja. Među najvažnijima su upravljanje i izvještavanje o održivosti prema novom EU standardu (ESRS), povećanjem ulaganja, nabavom te ponudom održivih proizvoda i usluga. ESG strategija HT Grupe bit će usvojena i objavljena 2023. godine.

Gospodarsko okruženje i ključni utjecaji u 2022.

Nastavak COVID-19 pandemije i početak rata u Ukrajini učinili su 2022. godinu vrlo zahtjevnom za HT Grupu, gospodarstvo i društvo u cjelini. Republika Hrvatska je ostvarila realni rast BDP-a od 6,3 %, to jest dvostruko više od prosjeka Europske unije unatoč snažnim inflatornim pritiscima koji su negativno utjecali na raspoloženje potrošača, posebno u četvrtom tromjesečju. Robusnom i opsežnom rastu gospodarstva doprinijeli su po-

većanje potrošnje kućanstava za 5,1 %, povećanje ulaganja od 5,8 %, rast državne potrošnje od 3 %, izvoza za 25,4 % te uvoza za 25 %, uz prema brojnim pokazateljima rekordnu turističku sezonu.

Kretanje stope inflacije u 2022. godini ubrzavalo se iz mjeseca u mjesec, a vrhunac od 13,5 % u odnosu na prethodnu godinu dosegla je u studenome 2022. godine, s usporavanjem u prosincu koje se nastavilo i početkom 2023. godine. Ukupna godišnja stopa inflacije iznosila je 10,8 % kao posljedica povećanja cijena hrane, stanovanja, energenata i goriva. Negativni učinci energetske krize na kućanstva i poduzetnike ublaženi su paketom mjera hrvatske Vlade usmjerenima na ograničavanje cijena energenata, električne energije i osnovnih namirnica, kao i stimulacijskim mjerama. Nastavila se smanjivati i stopa nezaposlenosti, a na godišnjoj razini iznosila je 6,8 % što je za 1,2 % manje nego 2021. godine. Kao i mnoge druge zemlje EU-a, Hrvatska se suočava sa sve većim udjelom radnika iz trećih zemalja, što jasno odražava neusklađenost ponude radne snage i potražnje za njome.

U listopadu 2022. godine agencija za kreditni rejting Fitch potvrdila je kreditni rejting BBB+ za Hrvatsku sa stabilnim izgledima, što je najviša ocjena koju je agencija dodijelila Hrvatskoj. Stabilni izgledi odražavaju očekivanje agencije Fitch da će hrvatsko gospodarstvo ostati otporno na vanjske šokove, djelomično zbog poboljšanih fiskalnih i vanjskih položaja te uvođenja eura. Hrvatska se 1. siječnja 2023. godine pridružila euro-području i schengenskom prostoru, što su dvije ključne prekretnice za zemlju od pristupanja Europskoj uniji 2013. godine.

HT Grupa je u 2022. godine zadržala vodeći položaj na tržištu. Svi sudionici na tržištu telekomunikacija nastavili su s razvojem 5G mreže i izgradnjom optičke mreže. Ulaganja u mobilne i fiksne mreže nastavila su se povećavati u 2022. godini, a daljnja ulaganja u širokopojasnu pristupnu infrastrukturu ključna su za omogućavanje rasta širokopojasnih priključaka velike brzine i širokopojasnog prometa.

U Indeksu gospodarske i društvene digitalizacije (DESI) Europske komisije, Hrvatska je 2021. godine napredovala. Međutim, prema DESI-ju za 2022. godinu napravljen je korak unazad te je Hrvatska u kategoriji „Povezivost“ pala s 20. na 24 mjesto, a jaz naspram prosjeka EU-a je najveći u posljednjih pet godina. Iako se Europska komisija pozitivno očitovala za Hrvatsku u dijelu razvoja 5G mreža, problem ostaje nedovoljno korištenje optičkih mreža od strane hrvatskih građana. Upravo je nedovoljna iskorištenost već izgrađenih optičkih mreža ključan problem, jer samo 16 % hrvatskih kućanstava koristi usluge na optičkim mrežama, iako čak 52 % hrvatskih kućanstava ima pristup optici. Razloga za to je više, a jedan od ključnih je i kupovna moć hrvatskih građana. Kako bi operatori i u ovim uvjetima inflacije i porasta svih troškova bili u mogućnosti kreirati ponude koje odgovaraju tržišnim okolnostima potrebna je fleksibilnost, koja danas nije prisutna u dovoljnoj mjeri. Prvenstveno iz razloga što su cijene Hrvatskog Telekom kao najvećeg operatora, a i najvećeg privatnog investitora u digitalizaciju Hrvatske, regulirane na način da HT ne smije ponuditi nižu cijenu fiksnog interneta od regulatorno definirane.

HT Grupa u 2022.

Usprkos sve većim izazovima u makroekonomskom okruženju, uz inflacijske pritiske i dosad nezapamćene cijene energije i energenata, ostvareni su dobri poslovni rezultati. Izazovno gospodarsko okruženje i stalna neizvjesnost nisu negativno utjecali na HT-ova ulaganja u povezivanje Hrvatske. Dapače, s obzirom na značaj digitalizacije kao jedne od ključnih poluga učinkovitijeg nošenja s nepovoljnim gospodarskim kretanjima i izlaskom iz krize, HT je ostao predan davanju svog doprinosa. Kapitalna ulaganja HT-a iznosila su 1,7 milijardi kuna (231 milijun eura) što predstavlja daleko najveća ulaganja na tržištu i kontinuirani doprinos HT-a digitalizaciji Hrvatske.

HT je 2022. godine stavio poseban naglasak na izgradnju optičke infrastrukture i implementaciju fiksne pristupne mreže sljedeće generacije (NGA). Kao rezultat tih aktivnosti, HT-ova optička FTTH (*fiber-to-the-*

home) mreža, najveća u Hrvatskoj, ostvarila je rast od 21 % u odnosu na prošlu godinu. Proširenjem optičke infrastrukture na 100 000 novih korisnika osigurano je povezivanje optikom za više od pola milijuna kućanstava. Namjera i investicijski plan HT-a je pokriti milijun hrvatskih kućanstava s optikom. Samo za FTTH tehnologiju može se reći da je zaista jedina gigabitna tehnologija sadašnjosti i budućnosti koja omogućava i omogućavat će simetrične višegigabitne brzine, ultra nisku latenciju i najveću energetska efikasnost što je osobito bitno u smislu brige za okoliš i smanjenje CO₂ otiska, a čemu je HT predan.

HT je istovremeno i dalje fokusiran na ulaganja u razvoj 5G mreže kojom je pokriveno oko 100 gradova u Hrvatskoj i više od dva milijuna ljudi. 5G nudi trenutačan, uvijek dostupan pristup svemu, od obrazovanja do modernih, pametnih, povezanih gradova i zato širenje 5G povezivosti ima transformacijski utjecaj na mnoge životne aspekte. To potvrđuje i publikacija „5G Atlas - Ekonomski učinci razvoja 5G infrastrukture u Republici Hrvatskoj“ koja je nastala u suradnji HT-a i Ekonomskog instituta u Zagrebu, a prema kojoj će ulaganja u razvoj 5G mreže u sljedećih nekoliko godina donijeti više od 10 milijardi kuna (1,33 milijardi eura) dodatne vrijednosti hrvatskom gospodarstvu dok se godišnja neto korist od ulaganja u 5G procjenjuje na 1,72 % BDP-a. [5G Atlas](#) je potvrdio da je razvoj 5G infrastrukture jedan od ključnih pokretača gospodarskog rasta i društvenog napretka i to u svim županijama. Štoviše, uvođenjem 5G mreže otvara se značajan poduzetnički potencijal za pozitivnu transformaciju gospodarstva u svim regijama kako bi one bile produktivnije i s većim potencijalom rasta u budućnosti.

Kao dio DT Grupe, jedne od tri najveće kompanije za digitalnu uključenost (prema Digital Inclusion Benchmark 2022), HT čvrsto vjeruje da digitalna povezanost mora biti dostupna svima. Jedna od prepreka za pristup prednostima povezane tehnologije danas je još uvijek visoka cijena 5G pametnih telefona, a kako bi doprinio rješavanju ovog problema, HT je predstavio T Phone i T Phone Pro 5G, svima cjenovno dostupnije pametne telefone.

Kao rezultat poboljšanja mreže, proizvoda i usluga, korisnici HT-a imali su najbolje iskustvo, što se odražavalo u rekordnoj razini zadovoljstva, kako privatnih tako i poslovnih korisnika.

Jedan od prioriteta HT Grupe u 2022. godini je bio i daljnji napredak u iskustvima i angažmanu zaposlenika. Realizacija do sada najvećeg ulaganja u zaposlenike uz istodobno uvođenje cjelovitog karijernog puta za sve HT-ovce rezultirali su time da je angažman zaposlenika dosegnuo rekordnu razinu. HT, Hrvatski sindikat telekomunikacija i Republički sindikat radnika potpisali su novi Kolektivni ugovor koji je na snazi od listopada 2022. do kraja 2023. godine. HT je novim Kolektivnim ugovorom potvrdio status najpoželjnijeg poslodavca u telekomunikacijskoj industriji osiguravši svojim zaposlenicima najvišu razinu socijalnih i materijalnih prava.

Nagrade i postignuća

U ožujku 2022. godine Ethisphere, globalni lider u definiranju i unaprjeđenju standarda etičkih poslovnih praksi, prepoznao je HT kao jednu od najetičnijih svjetskih kompanija 2022. godine. Ovo je prvi put da je hrvatska kompanija dobila ovo priznanje i ispunila Ethispherove kriterije izvrsnosti u pet kategorija uključujući program etike i usklađenosti, etičku kulturu, korporativnu odgovornost, upravljanje i vodstvo.

U svibnju je Financial Times uvrstio HT na prestižnu listu Europskih klimatskih lidera za 2022. godinu. Priznanje je HT-u dodijeljeno za kvalitetno korporativno upravljanje, provođenje strategije održivog razvoja, kontinuirana ulaganja, razvoj visokoučinkovite infrastrukture te za uvođenje modernih ICT usluga i inovativnih mrežnih rješenja kojima HT pozitivno doprinosi očuvanju okoliša i učinkovitijem korištenju prirodnih resursa. HT je i u 2022. godini osvojio nagradu „HRIO -Hrvatski indeks održivosti“ u kategoriji Odnosa sa zajednicom. HRIO predstavlja praksu kojom neka kompanija, više od zakonom propisanih obaveza, integrira održivi razvoj u sustav donošenja odluka i na taj način upravlja utjecajem svog poslovanja na okoliš i društvo. Time dobri poslovni rezultati prestaju biti jednim mjerilom za vrednovanje uspješnosti kompanije.

U sklopu Dana regionalnoga razvoja i fondova EU te izbora za najbolje gradove 2022. godine, HT je primio priznanje „Doprinos održivom razvoju gradova i lokalnih sredina“. Prepoznat je HT-ov doprinos održivosti i povećanju kvalitete života građana zahvaljujući stalnim ulaganjima, izgradnji ključne infrastrukture te razvoju inovativnih rješenja za pametne gradove. Za pilot program pametne rasvjete Hrvatski Telekom i Sveta Nedelja osvojili su nagradu National Geographica „Žuti okvir“ za održivi razvoj u kategoriji Održivi gradovi i održive zajednice.

HT-u je u 2022. godini dodijeljen certifikat EcoVadis koji potvrđuje da kompanija poduzima sve dostupne mjere za ostvarenje održivosti poslovanja. Temeljem 20 godina sustavne brige o okolišu HT je nositelj i ISO 14001 standarda za upravljanje okolišem.

HT su, kao mrežu najviše kvalitete, nagradila oba industrijska standarda. HT je osvojio umlautove nagrade „Best in Test“ za najbolju mobilnu i fiksnu širokopojasnu mrežu u Hrvatskoj. Umlaut testovi odražavaju stvarno korisničko iskustvo, pri čemu je HT postigao najviši rezultat u mobilnoj i fiksnoj širokopojasnoj mreži, ostvarivši u oba segmenta bolje rezultate nego prošle godine. Ovo je čak peti put da je HT osvojio umlaut priznanje za najbolju mobilnu mrežu, a drugu godinu zaredom i za najbolju fiksnu širokopojasnu mrežu. Osim toga, kvaliteta mobilne mreže HT-a dodatno je potvrđena osvajanjem Ookla nagrada za najbržu 5G mrežu i najbolju mobilnu mrežu u Hrvatskoj četvrtu godinu zaredom. Ookla testovima sami korisnici testiraju mrežu u stvarnom okruženju i na vlastitim uređajima, što daje najbolji uvid u njihovo korisničko iskustvo. Navedene nagrade odraz su HT-ovih kontinuiranih ulaganja u razvoj i kvalitetu mreže, kako mobilne tako i fiksne te najvećeg zadovoljstva korisnika.

Zahvaljujući brojnim inicijativama koje se bave ključnim temama radne okoline, HT Grupa je u 2022. godini bila najnagrađivaniji poslodavac te je osvojila sedam „Employer Brand“ nagrada koje se dodjeljuju za prakse, projekte, aktivnosti koje poslodavci provode, a rezultiraju iznimnim zadovoljstvom, iskustvom i angažmanom zaposlenika te posljedično i boljim

korisničkim iskustvom. HT je osvojio glavnu Grand Prix Adria nagradu, Grand Prix za hrvatsko tržište, nagradu za najboljeg poslodavca u sektoru telekomunikacija, najbolju employer brand aktivnost kod društveno odgovornih projekata, najbolji employer brand event, te nagradu u kategoriji Najboljih studentskih programa, a Combis se istaknuo mnogobrojnim aktivnostima o kibernetičkoj sigurnosti i dobio nagradu za najbolju povezanost employer branda i korporativnog branda.

Za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima te kontinuirano unaprjeđenje radnih procesa i praćenja globalnih trendova HT i Crnogorski Telekom su i u 2022. godini potvrdili status „Poslodavca Partnera“ koji dodjeljuju HR stručnjaci SELECTIO Grupe. HT je kao jedan od najboljih poslodavaca u Hrvatskoj dobio i dodatnu potvrdu izvrsnosti s certifikatom „Above and Beyond“ koji se dodjeljuje za 10 % najuspješnijih Poslodavaca Partnera u regiji u pet kategorija: dokazani utjecaj provedenih HR aktivnosti na poslovnu uspješnost, visoko zadovoljstvo zaposlenika u različitim aspektima organizacije, uspješna provedba aktivnosti za promicanje interne i eksterne inkluzije, inovativne HR prakse koje čine snažnu konkurentsku prednost i održivo poslovanje koje osigurava pozitivan utjecaj na društvo i budućnost.

Unutar Deutsche Telekom Europe, HT se pak po pitanju zadovoljstva korisnika i zaposlenika jedini našao među najbolja tri u obje kategorije.

Proces određivanja materijalnosti

HT Grupa u pripremi izvještaja o održivosti svake godine iznova provodi prepoznavanje ključnih utjecaja organizacije na društvo, gospodarstvo i okoliš. Želeći osigurati da izvještavanje uvijek prati promjene unutar i izvan organizacije, HT stalno unaprjeđuje proces procjene materijalnosti te ga proširuje novim perspektivama. Izvještaj o održivosti za 2022. godinu izrađen je prema smjernicama Globalne inicijative za izvještavanje (GRI), a određivanje materijalnih tema provedeno je korištenjem novog GRI 3 Općeg standarda. Uz već uobičajenu procjenu najznačajnijih negativnih i pozitivnih utjecaja iz unutarnje i vanjske perspektive, provedeno

je i dubinsko snimanje stvarnih i potencijalnih štetnih utjecaja aktivnosti i poslovnih odnosa na okoliš, gospodarstvo i ljude, uključujući njihova ljudska prava. U procesu prepoznavanja, procjene i potvrđivanja materijalnih utjecaja HT Grupe za 2022. sudjelovali su svi dijelovi organizacije – Uprava, menadžment i zaposlenici, kao i značajan broj vanjskih dionika.

Analiza konteksta i izvora

Proces određivanja materijalnosti započeo je analizom svih prošlogodišnjih materijalnih tema HT-a i DT Grupe te pregledom najvažnijih zbivanja u telekomunikacijskoj industriji i u području održivosti na lokalnoj, europskoj i globalnoj razini. Ovaj pristup je omogućio obuhvaćanje svih kratkoročnih i dugoročnih utjecaja organizacije na ljude i okoliš duž lanca vrijednosti te pripremu za nove regulatorne zahtjeve i primjenu europskih standarda za izvještavanje o održivosti (ESRS). U pripremi su korišteni različiti izvori poput znanstvenih istraživanja, zakonskih propisa, međunarodnih ugovora i sporazuma, standarda i smjernica za integraciju ESG kriterija i doprinosa UN-ovim ciljevima održivog razvoja, preporuka UN Global Compacta i povratnih informacija dionika iz prethodnih godina. Završni korak u ovom dijelu procesa bila je izvještajna radionica za predstavnike najvažnijih organizacijskih jedinica HT Grupe na kojoj su sudjelovali menadžeri i stručnjaci raznolikih specijalnosti. Vođenim grupnim radom, uz pomoć savjetnika iz područja korporativne održivosti, određeno je 19 područja utjecaja HT-a čiji značaj treba dodatno provjeriti:

Prepoznate potencijalne materijalne teme

Upravljanje

- Etičnost poslovanja i sukladnost
- Transparentnost
- Upravljanje rizicima

Tržište

- Digitalizacija poslovanja
- Istraživanje i inovacije
- Odgovorno upravljanje dobavljačkim lancem
- Širenje mreže i razvoj infrastrukture

Korisnici

- Kvaliteta odnosa, suradnja i zadovoljstvo korisnika
- Odgovorni proizvodi i usluge (s društvenim i okolišnim učincima)
- Sigurnost, privatnost i zaštita podataka

Radna okolina

- Dobrobit, zdravlje i sigurnost te životna ravnoteža
- Kultura raznolikosti, uključivosti i jednakih prilika
- Privlačenje talenata, zadržavanje i razvoj zaposlenika

Društvo

- Digitalna ljudska prava i nediskriminacija
- Digitalna uključivost i pismenost
- Suradnja s lokalnim zajednicama

Okoliš

- Energetska učinkovitost
- Gospodarenje otpadom i kružna ekonomija
- Klimatske promjene i emisije stakleničkih plinova

Mapiranje dionika

Odgovorno upravljanje utjecajima, osim prepoznavanja materijalnih područja, zahtijeva i identificiranje pojedinaca, skupina i organizacija na koje HT utječe, zajedno sa svojim partnerima. U svrhu dubinskog shvaćanja poslovnog ekosustava duž lanca vrijednosti, provedeno je novo mapiranje dionika u kojem je sudjelovalo 18 sektora HT Grupe. Prilikom određivanja relevantnih dionika uzeti su u obzir priroda odnosa, procjena stavova i

ponašanja te učestalost i načine komunikacije s njima. Prepoznato je više od 200 pojedinačnih ili podskupina dionika koji su važni za održivo poslovanje HT Grupe te je izrađen popis ključnih skupina dionika za uključenje u proces određivanja materijalnosti.

Pogled iz dvije perspektive – interna procjena i uključenje dionika

Na temelju završnih rezultata analize konteksta održivosti i izvještajne radionice provedeno je opsežno anonimno ispitivanje 19 prepoznatih potencijalnih materijalnih tema HT Grupe. Ispitalo se koliki je značaj pozitivnih i negativnih utjecaja te koliko uspješno HT njima upravlja. Ispitivanjem se obuhvatio i prvi dio procesa uspostavljanja sveobuhvatnog sustava upravljanja štetnim utjecajima duž lanca vrijednosti – dubinsko snimanje koje za cilj ima prepoznavanje utjecaja s najozbiljnijim i najizglednijim štetnim posljedicama na prirodni okoliš, gospodarstvo i ljudska prava. Ispitivanje je provedeno u skladu sa smjernicama glavnih međuvladinih okvira koji se odnose na ljudska prava i dubinsku analizu održivosti među kojima su Vodeća načela UN-a o poslovanju i ljudskim pravima, Smjernice OECD-a za multinacionalna poduzeća, Međunarodne standarde rada ILO-a i načela globalnog upravljanja Međunarodne mreže za korporativno upravljanje (ICGN).

U internoj procjeni je sudjelovalo 49 donositelja odluka različitih razina, uključujući članove Uprave, direktore i menadžere HT-a te povezanih društava. Pogled iznutra omogućuje utvrđivanje koji utjecaji održivosti su najznačajniji iz organizacijske perspektive odnosno koja su područja od najvećeg značaja u strateškom upravljanju održivošću.

Za potpuni pogled na utjecaje održivosti i ove je godine provedeno uključenje dionika odnosno onih pojedinaca na čije interese poslovanje HT-a ima utjecaj. Uz procjenu istih utjecaja koji su provjereni unutar organizacije, od dionika su zatražene povratne informacije o dodatnim aktivnostima ili posljedicama koje mogu biti štetne za njih, određene društvene skupine

ili okoliš. Sudjelovalo je ukupno 211 dionika, od čega šest predstavnika vlasnika, dioničara i investitora, 81 zaposlenik HT Grupe i 124 vanjska dionika.

Interna procjena (49 sudionika)

- Uprava
- direktori
- viši menadžment

Uključenje dionika (211 sudionika)

Vlasnici, dioničari i investitori

Zaposlenici

- menadžment HT Grupe
- zaposlenici Hrvatskog Telekom
- zaposlenici Iskona
- zaposlenici Combisa
- zaposlenici Crnogorskog Telekom
- sindikati

Vanjski dionici

- poslovni partneri i poslovna zajednica
- dobavljači
- korisnici
- udruge civilnog društva
- regulatorna tijela
- tijela državne uprave
- financijske i kreditne institucije
- obrazovne institucije
- financijski analitičari
- interesna i strukovna udruženja
- mediji
- revizori i certifikacijska tijela
- akademska i znanstvena zajednica
- lokalne i regionalne samouprave

Potvrđivanje materijalnih tema

Rezultati procjene materijalnosti pokazali su da su u prvom koraku dobro prepoznata područja ključnih utjecaja – organizacijska procjena te procjena dionika potvrdili su da je svih 19 prepoznatih tema materijalno odnosno važno za HT Grupu i njezine dionike, ali da utjecaji nisu ravnomjerno raspoređeni među njima. Sve teme su prošle unaprijed postavljeni prag prosječne ocjene 5 na skali od 1 “nije važno” do 8 “neophodno”, a dionici su potvrdili da HT svim prepoznatim utjecajima upravlja u skladu sa standardima.

Za konačno određivanje razina značaja za održivo poslovanje HT Grupe provedeno je još nekoliko međukoraka: analiza dubinskog snimanja štetnih utjecaja, individualni intervjui s predstavnicima nekih od najvažnijih skupina dionika i završna potvrda Uprave.

Dubinsko snimanje štetnih utjecaja

Dubinskim snimanjem aktivnosti i poslovnih odnosa HT-a procijenila se ozbiljnost posljedica i vjerojatnost nastanka specifičnih štetnih utjecaja kojima HT treba aktivno upravljati. Rezultati unutarnje i vanjske procjene razlikuju se u nekim područjima, ali su ujednačeni u procjeni da u ovom trenutku ne postoji opasnost od ekstremnih ili katastrofalnih posljedica kao ni prisutnost štetnih utjecaja HT Grupe na ljude i okoliš. Dubinsko snimanje je potvrdilo da HT već ima uspostavljene sustave upravljanja utjecajima, s jasno identificiranim najvažnijim potencijalnim štetnim utjecajima, ali i da je iznimno važno nastaviti uspostavljati i nadograđivati sveobuhvatan sustav za upravljanje utjecajima na ljude i okoliš duž lanca vrijednosti.

Najvažniji prepoznati utjecaji HT Grupe iz obje perspektive odnose se na osiguravanje stabilnog, neometanog i sigurnog funkcioniranja mreže, primjenu naprednih i sigurnih IT sustava koji osiguravaju privatnost i zaštitu podataka krajnjih korisnika te razvijanje otpornosti na volatilnost energetskog tržišta. Dodatni utjecaji s ozbiljnim posljedicama u slučaju nastan-

ka, ali uz nisku vjerojatnost pojavljivanja su neadekvatno sprječavanje kibernetičkog kriminala i nepoštivanje regulatornih zahtjeva, a neposredni utjecaji niže razine ozbiljnosti, ali uz srednju mogućnost pojavljivanja odnose se na osiguravanje adekvatnih uvjeta i prilika za razvoj zaposlenika te brzinu i kvalitetu rješavanja problema i prigovora korisnika.

Što su istaknuli dionici?

Individualni razgovori s predstavnicima dionika s kojima HT Grupa redovito surađuje vrijedan su izvor informacija o napretku u održivom poslovanju, ali i prilika da se sazna kojim se područjima treba posvetiti više pozornosti u budućnosti. Svake godine se vodi računa o uključivanju pojedinaca i organizacija koji mogu dati informirano mišljenje o aktualnim temama od zajedničkog interesa. Za potrebe dublje provjere prikupljenih informacija o ključnim utjecajima organizirani su razgovori s predstavnicima Zagrebačke burze, Hrvatske udruge poslodavaca, Hrvatskog sindikata telekomunikacija, Grada Pule te naših dobavljača Ericssona Nikole Tesle, Hrvatske pošte i Samsunga Hrvatska.

Intervjuirani dionici pozitivno su se očitovali o praksama Hrvatskog Telekoma u izvještavanju o održivosti, a u konstruktivnoj raspravi ključnim temama su ocijenili širenje mreže i razvoj infrastrukture, digitalizaciju te povećanje digitalne uključivosti i pismenosti. Dionici su zaključili da je HT svjestan svoje uloge i da već aktivno radi u ovim područjima te i da zbog svog položaja ima odgovornost nastaviti još snažnije pozitivno utjecati na razvoj hrvatskog gospodarstva i povećanje kvalitete života građana. Nadalje, većina ih misli da HT treba još aktivnije raditi na demistificiranju 5G tehnologije kontinuiranom edukacijom privatnih i poslovnih korisnika o svim mogućnostima i karakteristikama kako bi se iskoristio njen puni potencijal.

Uz omogućavanje korištenja svih pogodnosti tehnologije što većem broju ljudi, od HT-a se očekuje da se pridržava visokih standarda poslovnog ponašanja, unaprjeđuje radne uvjete i prava duž lanca vrijednosti, brine za sigurnost i privatnost podataka krajnjih korisnika te razvija okolišno odgovorne prakse. Slijedom navedenoga, dionici vide značajnu ulogu HT-a kao

odgovorne kompanije u doprinosu izgradnji povjerenja ljudi u odgovorno poslovanje korporacija. Iako kao velika kompanija, HT može poticati druge na unaprjeđenje svojih praksi, dionici su svjesni da je za postizanje željenih učinaka potrebna suradnja javnog i privatnog sektora kao i aktivan angažman lokalnih zajednica i društva u cjelini.

Većina sugovornika očekuje ubrzano povećanje razine svijesti građana o održivosti u narednim godinama i povećanje kupovne moći mladih generacija kojima je društvena odgovornost kompanija iznimno važna. Teme o kojima bi HT trebao nastaviti voditi računa su osiguranje dostupnosti proizvoda i usluga za sve korisnike, poštivanje ljudskih prava svih poslovnih partnera, odgovorno upravljanje dobavljačkim lancem i provjera dobavljača, primjena načela kružne ekonomije u osnovnom poslovanju i doprinos borbi protiv klimatskih promjena. Iako okolišne teme još uvijek nisu u fokusu korisnika i dioničara, HT bi na povećanje resursne i energetske učinkovitosti trebao gledati kao na dugoročno financijski isplative i aktivnije ih uključiti u svoje marketinške prakse.

Izdvojene najznačajnije izjave dionika

„Uloga HT-a kao jednog od ključnih dionika u digitalizaciji Hrvatske je osiguranje suvremene komunikacijske infrastrukture koja je preduvjet i temelj digitalne povezanosti. U tom kontekstu, ponosni smo na dugogodišnju partnersku suradnju Ericssona Nikole Tesle i HT-a. Pristup modernim tehnologijama kojima se omogućava primjena i korištenje digitalnih rješenja značajno utječe na kvalitetu života građana i napredak cijelog društva. Iz aspekta odgovornosti prema okolišu te smanjenju štetnih utjecaja na klimu koji se u prvom redu ogledaju u potrošnji energenata te emisiji stakleničkih plinova, oni se mogu umanjiti korištenjem optimiziranih rješenja i održivih alternativnih izvora energije tamo gdje je primjenjivo.“

„Tehnologija, a posebno brzi internet, važni su za razvoj pametnih gradova. Osim u izgradnji tehnoloških preduvjeta, HT u tome može pomoći edukativnim programima za mlade i informiranjem građana o stvarnim prednostima tehnologije.“

„Hrvatska pošta i HT si međusobno pomažu u povećanju kvalitete i brzine isporuke proizvoda i usluga. Hrvatska pošta u suradnji s lokalnim i međunarodnim partnerima radi na smanjenju upotrebe resursa i emisija stakleničkih plinova u cijelom vrijednosnom lancu. Univerzalna pokrivenost 5G mrežom omogućila bi nam, između ostaloga, bolju optimizaciju upravljanja voznim parkom što bi povećalo zadovoljstvo korisnika, dovelo do daljnje uštede resursa i smanjenja emisija stakleničkih plinova.“

„HT ima dugu povijest dijaloga sa socijalnim partnerom te podržava kolektivno pregovaranje. Iako je u pregovorima o novom Kolektivnom ugovoru tijekom 2022. godine došlo do neslaganja između socijalnih partnera, oni su zaključeni na zadovoljstvo obaju partnera, ali i radnika HT-a, čije je zadovoljstvo mjereno internim alatima nakon sklapanja kolektivnog ugovora znatno poraslo i bilo je najveće u DT Grupi.“

„HT ima ulogu kompanije koja omogućuje tranziciju drugim industrijama, a najznačajniji doprinos ostvaruje visokom i predanom razinom ulaganja u mrežu i infrastrukturu koja se ne smanjuje ni u uvjetima neizvjesnosti. Povezivost i brzina interneta su bitni za produktivnost, a niz nagrada za kvalitetu i brzinu mreže ukazuje na kvalitetu HT-ove infrastrukture. HT može doprinijeti izgradnji modernog obrazovnog sustava, digitalizaciji i pristupačnosti, tj. povećanju broja korisnika u širokopojasnoj mreži, ali pri tom ne smije izgubiti fokus na ključna područja u kojima je već uspješan.“

„Iako u Hrvatskoj već godinama postoje inicijative za povrat i zamjenu elektroničkih uređaja, još uvijek nije razvijena svijest građana o njima. Financijski poticaj i kontinuirana komunikacija najbolji su način za motiviranje korisnika na povrat uređaja koji više nisu funkcionalni, a i dalje su vrijedni kao resurs. HT ima jedinstven položaj i utjecaj oglašavanjem svojih inicijativa za povećanje cirkularnosti omogućiti korisnicima da uz odgovorno ponašanje ostvare i uštede. HT širenjem 5G mreže može dati značajan doprinos hrvatskom gospodarstvu, ali to ne ovisi samo o njemu. Za uspješno iskorištavanje svih prednosti koje nudi ta tehnologija potrebna je suradnja svih dionika u društvu i pozitivna poduzetnička klima. HT je

dokazao da je u svakom trenutku spreman doprinijeti izgradnjom infrastrukture u svim krajevima Hrvatske.“

„Izveštavanje o održivosti je veliki izazov za kompanije, a HT je kao kompanija koja izvještava već 18 godina u fazi zrelosti i spreman za odgovor na nove regulatorne zahtjeve. HT je još u vrijeme izlaska na burzu zahvaljujući transferu znanja, koji mu je omogućio DT, u Hrvatsku donio puno novog znanja i postavio standarde u odnosima s investitorima i u izvještavanju.“

Prioritizacija materijalnih tema

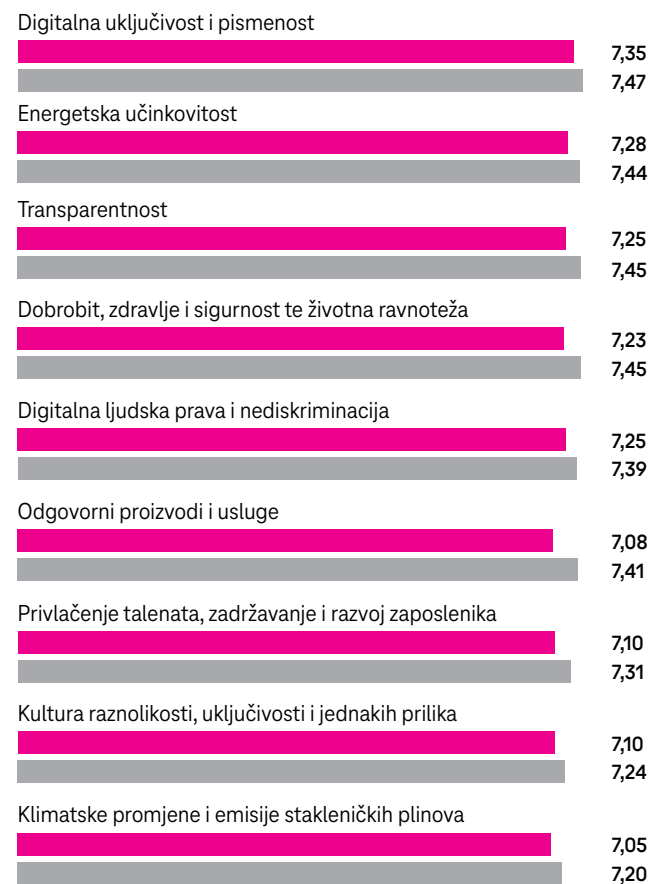
Uzimajući u obzir rezultate ispitivanja pozitivnih i negativnih utjecaja HT Grupe na okoliš, gospodarstvo i ljude, uključujući njihova ljudska prava, Uprava HT-a je donijela odluku o materijalnim utjecajima za 2022. godinu.

Najznačajniji utjecaji

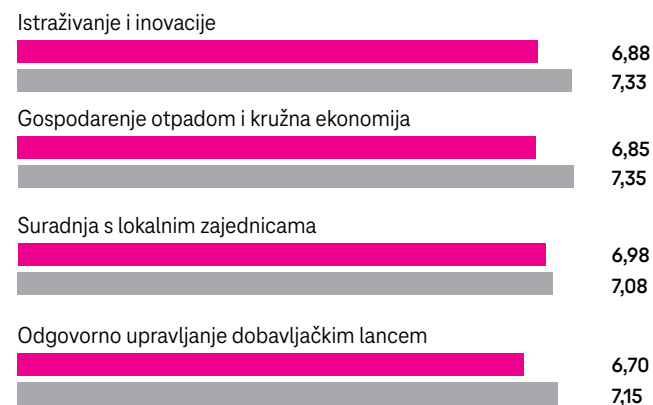


■ Interna procjena ■ Procjena dionika

Visoko značajni utjecaji



Srednje značajni utjecaji



■ Interna procjena ■ Procjena dionika

Doprinos Ciljevima održivog razvoja

Digitalna revolucija za održivi razvoj jedna je od šest „transformacija“ koje su Ujedinjeni narodi prepoznali kao ključ ispunjenja 17 ciljeva održivog razvoja (COR) do 2030. godine. Ove transformacije zahtijevaju korjenite, promišljene i dugoročne sustavne promjene korištenja resursa, infrastrukture, institucija i društvenih odnosa koje se moraju ostvariti u kratkom vremenskom periodu. Kao vodeći pružatelj telekomunikacijskih usluga, HT Grupa je predana postizanju univerzalnog pristupa visokokvalitetnom i priuštivom širokopojasnom internetu, promicanju digitalne uključenosti, digitalizaciji obrazovanja i zdravstva te poticanju inovacija za održivi razvoj. Mrežna infrastruktura HT-a podržava rješenja za društvene i okolišne izazove te osigurava tehnološki temelj održivosti i na taj način, uz deveti COR (Industrija, inovacije i infrastruktura), doprinosi i brojnim drugim ciljevima:



1 SVIJET BEZ SIROMAŠTVA

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



3 ZDRAVLJE I BLAGOSTANJE

Podržavamo zdravstveni sektor pružanjem različitih ICT rješenja te promoviramo zdravlje i dobrobit naših zaposlenika.



4 KVALITETNO OBRAZOVANJE

Različitim projektima i inicijativama podržavamo medijsku pismenost stanovništva i demokratske vještine. Svojim zaposlenicima nudimo širok raspon individualnih programa stručnog osposobljavanja i usavršavanja.



5 RODNA RAVNOPRAVNOST

Promoviramo jednake mogućnosti i ciljanim mjerama povećavamo udio žena u upravi, nadzornim odborima i STEM profesijama. Također pozivamo naše dobavljače da zabrane rodnu diskriminaciju.



7 PRISTUPAČNA I ČISTA ENERGIJA

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



8 DOSTOJANSTVEN RAD I GOSPODARSKI RAST

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



9 INDUSTRIJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA

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



10 SMANJENJE NEJEDNAKOSTI

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 i u društvu.



11 ODRŽIVI GRADOVI I ZAJEDNICE

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



12 ODGOVORNA POTROŠNJA I PROIZVODNJA

Povećavamo udio inovativnih, održivih proizvoda u našem portfelju. Osim toga, smanjujemo količinu otpada koju stvaramo i obvezujemo se na pravilnu reciklažu. O svojem održivom poslovanju izvještavamo već 18. godinu u nizu.



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. Nadalje, naši predani napori i proizvodi doprinose zaštiti i sigurnosti podataka.



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



Održivi razvoj zadovoljava potrebe današnjice bez ugrožavanja sposobnosti budućih generacija da zadovolje svoje vlastite potrebe.

Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future, 1987.



04 KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Materijalne teme:

- Etičnost poslovanja i sukladnost
- Transparentnost
- Upravljanje rizicima

Doprinos ciljevima održivog razvoja



Uspjeh HT-ovog poslovanja gradi se zajedno s povjerenjem koje u kompaniju imaju zaposlenici, korisnici, poslovni partneri i zajednica. Svrha kompanije je stvarati uvjete za napredak društva te unaprijediti kvalitetu života korisnika i zaposlenika, što HT obvezuje na poštivanje najviših standarda u poslovanju. Kao dokaz konstantne želje za poboljšanjem poslovnih procesa, HT je ishodio sljedeće certifikate:

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

HT Grupa temelji svoje poslovanje na poštivanju ljudskih prava unutar i izvan organizacije te brizi o okolišu. Poslovni model, strategija, korporativna kultura i politike kojima su uređeni poslovni procesi prate sve regulatorne zahtjeve koji su transparentni, koherentni i jasno odražavaju etička i okolišna načela. HT je 2022. godine postao prva hrvatska kompanija uvrštena na popis najetičnijih svjetskih kompanija u izboru Ethispherea,

globalnog lidera u definiranju i unaprjeđenju standarda etičkih poslovnih praksi. HT je također jedan od samo pet dobitnika u telekomunikacijskoj industriji na globalnoj razini.

HT svoje dionike redovito i transparentno informira o napretku u poslovnim pokazateljima i odgovornom upravljanju utjecajima svojih poslovnih aktivnosti na okoliš i ljude. U Godišnjem izvješću HT Grupe za 2022. godinu dostupne su detaljne konsolidirane informacije o poslovnim rezultatima, financijskom položaju i poslovanju HT Grupe i povezanih društava. HT Grupa je u 2022. godini primila potpore za obrazovanje i izobrazbu u iznosu od 93.737,67 eura³. Također, primljene su i potpore iz EU fondova i to za CEKOM projekt u iznosu od 1.083.035,37 eura te za EUBB projekte u iznosu od 828.288,82 eura. Na HT-ovoj internetskoj stranici dostupan je i Upitnik o usklađenosti za izdavatelje dionica za poslovnu godinu 2022. o primjeni Kodeksa korporativnog upravljanja Hrvatske agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA) i Zagrebačke burze.

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-a 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 2022. godine te uključuje konsolidirane podatke za sve članice HT Grupe obuhvaćene Godišnjim izvješćem za 2022. Svi prethodni izvještaji HT Grupe o održivosti, odgovornom poslovanju i zaštiti okoliša dostupni internetskoj stranici HT Grupe <https://www.t.ht.hr/drustvena-odgovornost>.

Kontakt osoba za pitanja o izvještavanju o održivosti: Igor Vukasović, Odjel za korporativne komunikacije, igor.vukasovic@t.ht.hr

³ Umanjene za poreznu osnovicu poreza na dobit za 2021. godinu.

Etično i zakonito poslovanje

HT, kao dio DT Grupe, posebno važnim smatra postupanje u skladu s međunarodnim i nacionalnim zakonskim i internim propisima uz primjenu najnaprednijih praksi etičnosti i poštivanja ljudskih prava. Kodeks ponašanja uređuje pravila zakonitog ponašanja i opisuje osnovna načela djelovanja sa integritetom diljem Grupe. Svrha Kodeksa je svim zaposlenicima, rukovoditeljima, povezanim osobama te dobavljačima i partnerima na jednostavan i transparentan način dati okvir za ponašanje u poslovanju, približiti etička, društvena i ekološka opredjeljenja Grupe te svima pružiti jasne upute o postupanju u svim situacijama koje se mogu očekivati u poslovnom životu.

Uz Kodeks ponašanja koji je primjenjiv na sve dionike, HT Grupa ima i poseban Kodeks ponašanja dobavljača HT Grupe. Kako bi se osiguralo da svi dobavljači HT Grupe u globalnim opskrbnim lancima poštuju ljudska prava, vode brigu o uvjetima rada zaposlenika, zdravlju i sigurnosti te o pitanjima okoliša, od dobavljača se traži prihvaćanje tog Kodeksa.

Pored navedenih kodeksa, HT Grupa ima i niz specijaliziranih politika koje se tiču antikorupcije te etičnog i pravilnog postupanja:

- Politika sprječavanja korupcije i drugih sukoba interesa
- Politika prihvaćanja i davanja pogodnosti
- Politika sprječavanja korupcijskih rizika u radu s vanjskim savjetnicima
- Politika prava tržišnog natjecanja HT Grupe
- Smjernica za sprječavanje sukoba interesa
- Smjernice digitalne etike o umjetnoj inteligenciji

Za ovaj segment poslovanja zadužen je Odsjek za usklađenost poslovanja na čijem je čelu povjerenik za usklađenost poslovanja (Compliance Officer) odgovoran za HT Grupu i povezana društva. Članovi Uprave i svi zaposlenici HT Grupe prolaze edukacije iz područja usklađenosti poslovanja. Povjerenik za usklađenost poslovanja HT Grupe i Compliance Officer

za područje Europe DT Grupe redovito, svake dvije godine organiziraju obvezne edukacije na kojima sudjeluju članovi Uprave, a svi zaposlenici moraju proći online edukacije iz područja usklađenosti poslovanja dostupne na intranetu. Pojedina poslovna područja unutar Grupe redovito prolaze edukacijske radionice uživo, a svi novi menadžeri dužni su proći edukaciju o usklađenosti u sklopu preuzimanja svojih dužnosti. Uz Kodeks ponašanja i druge politike, svi dionici u bilo kojem trenutku mogu pristupiti edukacijama o usklađenosti poslovanja i digitalnoj etici, koje su dostupne na HT-ovoj internetskoj stranici.

HT je tijekom izvještajnog razdoblja zaprimio jednu pravomoćnu sudsku presudu zbog povrede Zakona o elektroničkim komunikacijama, u skladu s kojom je izvršio plaćanje novčane kazne u iznosu od 24 milijuna kuna. Protiv presude je podnesena ustavna tužba Ustavnom sudu Republike Hrvatske i prijedlog Državnom odvjetništvu za pokretanje postupka za ocjenu zakonitosti.

Za konzultacije u vezi pitanja iz područja usklađenosti poslovanja moguće je obratiti se na e-mail adresu compliance@t.ht.hr (portal Pitaj me!). Svaki zaposlenik, poslovni partner, korisnik ili dioničar može putem kanala za dojavu prijaviti kršenje Kodeksa uključujući nezakonita ili neetička postupanja HT-a. 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. HT-ov 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. Za prijavu nepravilnosti temeljem Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti svaka se osoba može obratiti na mail adresu: povjerljiva.osoba@t.ht.hr

Poštivanje ljudskih prava

HT Grupa se u svom poslovanju obvezuje na poštivanje ljudskih prava, pridržavanje povelje Vodećih načela Ujedinjenih naroda o poslovanju

i ljudskim pravima – globalnog standarda o odgovornosti poduzeća u poštivanju ljudskih prava te Povelje o raznolikosti čiji je inicijalni potpisnik. HT Grupa se vodi i Osnovnim načelima Socijalne povelje DT-a kojima svi članovi Grupe iskazuju predanost djelovanju u skladu s međunarodno priznatim normama, smjernicama i standardima, posebice onih 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.

Osim Socijalne povelje i Vodećih načela, poštivanje ljudskih prava uključeno je u novi HT-ov Kolektivni ugovor koji osigurava radna prava, Kodeks ponašanja koji zabranjuje bilo kakav oblik diskriminacije kao i specijalizirani Kodeks ponašanja za dobavljače kojim se osigurava poštivanje ljudskih prava unutar i izvan organizacije. HT Grupa je jedna od prvih kompanija koja je donijela smjernice Digitalne etike o umjetnoj inteligenciji koje definiraju način primjene umjetne inteligencije u proizvodima i uslugama.

Sprječavanje korupcije i sukoba interesa

HT Grupa ima nultu tolerancije prema mitu ili korupciji u svim poslovnim aktivnostima. Politika sprječavanja korupcije i drugih sukoba interesa i Smjernica za sprječavanje sukoba interesa precizno određuju područje primjene, oblike koruptivnog ponašanja, mjere, odgovornosti i organizacijske dužnosti za izbjegavanje korupcije i drugih sukoba interesa, koje su primjenjive na sve zaposlenike HT Grupe, uključujući i članove Uprave. Navedeni dokumenti objavljeni su i na HT-ovoj internetskoj stranici i dostupni su dionicima. Na intranetu je dostupna i Uputa za postupanje u slučajevima mogućeg sukoba interesa koja služi kao podsjetnik svim zaposlenicima kako postupiti u situacijama stvarnog ili potencijalnog sukoba interesa. Svim zaposlenicima dostupan je i dobrovoljni upitnik za samoprocjenu koji im može poslužiti kao pomoć pri prepoznavanju potencijalnog sukoba interesa.

U okviru svojih ovlasti Nadzorni odbor ima zadaću ocijeniti situacije u kojima dolazi do pojave sukoba interesa između članova Uprave, odnosno Nadzornog odbora i samog Društva, osobito kada se radi o zabrani

konkurencije, sklapanju ugovora sa samim sobom i odobrenju kredita iz sredstava društva. Zabrana konkurencije nije apsolutna. Iznimno, Nadzorni odbor može dati suglasnost članu Uprave da obavlja određene radnje ili obnaša određene funkcije koje mogu dovesti do sukoba interesa, ali ta suglasnost mora biti izričita, konkretna i treba se dati unaprijed. U slučaju kršenja zabrane konkurencije, odnosno ako je izostala suglasnost Nadzornog odbora, to predstavlja valjani razlog za opoziv imenovanja člana Uprave te nastaje odgovornost člana Uprave za štetu koju je na taj način pričinio društvu. Odsjek za usklađenost poslovanja nadležan je za zaprimanje prijava i vođenje evidencije sukoba interesa u HT Grupi.

U 2022. godini nije zabilježen niti jedan potvrđeni slučaj korupcije i sukoba interesa.

Upravljanje rizicima

Sustavan pristup praćenju društvenih i okolišnih utjecaja na organizaciju te upravljanje organizacijom nužan je kako bi se prilike i rizici koji proizlaze iz okruženja prepoznali prije njihova nastanka. Okvir za upravljanje rizicima uključuje procjenu niza unutarnjih i vanjskih čimbenika koji mogu imati utjecaj na ostvarenje strateških ciljeva. Svrha ovog sustava je osiguravanje dosljednosti u pravovremenom identificiranju i procjeni prijetnji, uspostavljanju nadzora nad njima i provođenju mjera za izbjegavanje, ublažavanje i odgovor na posljedice njihova nastanka.

Godišnjom procjenom preispituju se već prepoznati rizici i ostvaruje pregled rizika u nastajanju te se prate rezultati provođenja mjera suzbijanja rizika. U tom procesu HT Grupa se oslanja na partnerstva redovito uključujući ključne skupine dionika, dok stručnjaci HT-a sudjeluju u radu brojnih radnih skupina i odbora. Tematske analize rizika se provode kvartalno ili pri pokretanju pojedinih inicijativa i projekata, kao i mjere za upravljanje rizicima. 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 odvija se na svim razinama kompanije ovisno o vrsti i razini značajnosti utjecaja rizika na ključne pokazatelje poslovanja. Mjere upravljanja prepoznatim rizicima, između ostalog, uključuju ulaganje u sigurnost i modernizaciju mreže i sustava, edukaciju zaposlenika, razne mjere smanjenja utjecaja ili vjerojatnosti nastanka rizika, izbjegavanje visokorizičnih područja, prebacivanja dijela rizika poput osiguranja pa sve do prihvaćanja dijela preostalog rizika nakon provedbe mjera suzbijanja rizika. Pored poslovnih područja kao vlasnika prve linije obrane od rizika, nadzor upravljanja pojedinim rizicima odvija se putem tzv. druge i treće linije obrane poput korporativne sigurnosti i osiguranja kontinuiteta poslovanja, informacijske i kibernetičke sigurnosti, područja za održivo upravljanje, zaštite na radu, internih kontrolnih sustava, upravljanja financijskim rizicima, sve do korporativnog upravljanja rizicima te interne i eksterne revizije.

Tijela poput Odbora za upravljanje korporativnim rizicima i Interne revizije predlažu upravi HT-a, odnosno Revizijski odbor Nadzornom odboru HT-a, eventualne korekcije u razini upravljanja pojedinim rizicima. Interna revizija pruža neovisni nadzor procesa te također provjerava funkcionalnost i učinkovitost sustava upravljanja rizicima u redovnim intervalima. Poboljšanja i razvojne promjene sustava upravljanja rizicima se izvještavaju Revizorskom odboru najmanje jednom godišnje. Zaključci dosadašnjeg rada Revizijskog odbora u odnosu na financijsko izvještavanje, upravljanje rizikom, sustav upravljanja usklađenošću poslovanja, angažman unutarnje i vanjske revizije upućuju da nema naznaka da sustav unutarnje kontrole ne funkcionira učinkovito.

Prepoznati rizici održivosti

S obzirom na prirodu poslovanja telekomunikacijskih operatora, u sustavu HT-ovog upravljanja rizicima najzastupljeniji su operativni rizici, dok se rizici održivosti razmatraju u obliku prepreka ostvarenju postavljenih kratkoročnih i srednjoročnih ciljeva održivosti te održivog standarda poslovanja. Izradom nove ESG strategije upravljanje rizicima održivosti prilagodit će se novim regulatornim zahtjevima za velike kompanije koje posluju u

Europskoj uniji. U telekomunikacijskom sektoru najznačajniji prepoznati rizici proizlaze iz tehnoloških prijetnji koje mogu ugroziti sigurnost i privatnost podataka, društvenih kretanja koja se odnose na ponašanje korisnika, polarizaciju i narušavanje društvene kohezije te okolišnih utjecaja koji uključuju klimatske promjene i ekstremne vremenske nepogode. Zbog energetske krize u 2022. godini, kao značajan rizik pojavilo se i pitanje potencijalnog daljnjeg rasta cijena energenata, a prate se i rizici u vezi poremećaja u opskrbnim lancima koji bi mogli nastati zbog pojave novih globalnih kriza kao što je bila pandemija COVID-19, te sve većih regulatornih zahtjeva u području održivosti.

Telekomunikacijski sektor je izrazito osjetljiv na mogućnost incidenata povezanih sa zaštitom osobnih podataka krajnjih korisnika podataka te sigurnošću i stabilnošću sustava zbog velikog utjecaja na privatnost pojedina te oni predstavljaju potencijalno značajan reputacijski rizik. S obzirom na brz razvoj tehnologije i sve naprednije kibernetičke ugroze, stalno se unaprjeđuju sigurnosne mjere provjere autentičnosti i identifikacije kao i otpornost sustava na kibernetičke napade. Rizik od kibernetičkih napada povećava i ljudski faktor odnosno nedostatak informiranosti zaposlenika i korisnika o kibernetičkim ugrozama, zato se ulažu veliki napore u edukacije i podizanje svijesti svih dionika o važnosti zaštite privatnosti, zakonskim obvezama, te se kontinuiranim i sustavnim inicijativama HT Grupe umanjuje vjerojatnost pojave incidenata u ovom području.

S obzirom na svoju izraženu društvenu ulogu, HT stalno prati stanje društvenih rizika specifičnih za okruženje, pri čemu se posebno vodi računa o razini povjerenja javnosti u pogledu angažmana u zajednici, dostupnosti i društvene osjetljivosti te korporativnog građanstva. S obzirom na veliku i raznoliku bazu korisnika u ICT sektoru, odnosi u zajednici predstavljaju niske, ali važne rizike u pogledu društvene kohezije. U suradnji s civilnim društvom i lokalnim zajednicama u kojima HT djeluje prate se njihove potrebe i očekivanja, a aktivnosti koje se zajednički provode usmjerene su na povećanje kvalitete života stanovnika. Pozitivan trend smanjenja nezaposlenih i odljeva radne snage stvorio je izazov nedostatka radnika

na tržištu rada, a predstavlja značajan rizik i za HT Grupu. Taj rizik se umanjuje inicijativama i programima za povećanje radnih prava, strategijama upravljanja ljudskim resursima i aktivnim unaprjeđenjem praksi HT Grupe u području poštivanja ljudskih prava, raznolikosti i uključivosti duž lanca vrijednosti.

Klimatski rizici i s njima povezane opasnosti od ekstremnih vremenskih nepogoda predstavljaju prijetnju i trošak, s potencijalom rasta značajnosti za održivost poslovanja HT Grupe u dugoročnoj perspektivi. Prirodne katastrofe poput poplava, olujnih nevremena, požara i toplinskih valova i drugih mogu značajno oštetiti našu infrastrukturu, onesposobiti mrežu ili dovesti do poremećaja u lancima opskrbe energijom i energentima. Stalnim unaprjeđenjem infrastrukture i optimizacijom sustava smanjujemo izloženost i ranjivost na pojedinačne događaje povezane s klimatskim promjenama, ali prepoznajemo važnost razvijanja robusnog sustava za upravljanje ovim rizicima.

Korištenje energije je u sektoru telekomunikacija za napajanje komunikacijskih mreža, podatkovnih centara i operacija u 2022. godini doživjelo porast rizika s umjerenog na visoki, uslijed drastičnog rasta cijena energenata, prvenstveno električne energije kao najznačajnije u pružanju telekomunikacijskih usluga. Kao odgovor na ovaj rizik pokrenute su brojne aktivnosti ublažavanja, od optimizacije potrošnje, djelomičnog fiksiranja ugovorne cijene sve do razmatranja i sporazuma o novim modelima poput Virtual Power Purchase Agreement (vPPA) ili ugovaranja budućih kapaciteta snabdijevanja električnom energijom po unaprijed fiksiranoj cijeni. Pored internih aktivnosti, rast cijena u 2022. godini je također ublažen mjerama ograničavanja cijena energenata koje je donijela Vlada Republike Hrvatske na šestomjesečni period počevši od 1. listopada 2022. godine, a koji je naknadno produžen do 30. rujna 2023. godine. O praćenju učinkovitosti poduzetih aktivnosti i njihovoj prilagodbi obavještava se Uprava u sklopu redovnih poslovnih aktivnosti, a u okviru kvartalnih izvješća o rizicima obavještavaju se Uprava i Revizorski odbor. Izloženost rizicima od klimatskih promjena uglavnom se temelji na učincima koje bi

ekstremne vremenske prilike imale na telekomunikacijsku infrastrukturu i korisnike. 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.

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. HT-ov odgovor na ovaj rizik je ESG strategija koja je u pripremi i kojom će se oblikovati sveobuhvatan pristup novom regulatornom okviru u području održivosti te omogućiti upravljanje svim ključnim utjecajima, rizicima i prilikama održivosti duž lanca vrijednosti.

Izloženost rizicima prekida opskrbnih lanaca postala je značajna pojavom pandemije COVID-19, a nastavila se ratom u Ukrajini. HT Grupa ima razgranat dobavljački lanac i izuzetno je zahtjevno pratiti sve rizike koji se u tom lancu pojavljuju, ali se s tim izazovom nosimo pravodobnim planiranjem i fleksibilnim pristupom dobavljačima. HT Grupa provjerava poslovne prakse i otpornost dobavljača kako bismo u suradnji s njima osigurali poštivanje pravila upravljanja koja primjenjujemo u našoj kompaniji. Svake godine HT Grupa provodi 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 korupcijski rizik. 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 za dobavljače HT Grupe, a u ugovore s dobavljačima obvezno se unosi antikorupcijska klauzula.



05 DIGITALIZACIJA ZA BOLJU BUDUĆNOST

Materijalne teme:

- Digitalizacija poslovanja
- Istraživanje i inovacije
- Odgovorno upravljanje dobavljačkim lancem
- Širenje mreže i razvoj infrastrukture

Doprinos ciljevima održivog razvoja



Svijet boljih mogućnosti ključna je poruka kojom se HT obvezao digitalizirati Hrvatsku te sve ljude u zemlji pomoću tehnologije povezati s prilika za bolji i kvalitetniji život. Ovo obećanje zahtijeva veliku odgovornost od cijele organizacije. HT Grupa kao tehnološki lider i najveći privatni investitor u Hrvatskoj svojim djelovanjem može pomoći cijelom društvu da napreduje i ispunjava sve svoje potencijale, ali je to ujedno i način da se doprinosi zajednici. U skladu s time, HT ima jasnu sliku organizacije kakva bi trebala biti: usmjerena na održiv i profitabilan rast poslovanja osiguravajući najbolje korisničko iskustvo na hrvatskom tržištu, adekvatno mjesto za rad temeljeno na digitalnoj kompaniji i prepoznatljiva kao predvodnik digitalizacije Hrvatske.

Na tom se putu HT Grupa vodi svojom strategijom koju slijedi u svakodnevnom poslovanju te je usmjerena ostvarenje definiranih ciljeva uz sustavno praćenje indikatora uspješnosti.

Unaprjeđenje infrastrukture i širenje mreže

2022. godina bila je izazovna s mnogo turbulencija i volatilnosti koje su utjecale na cijelo gospodarstvo, a kao posljedice rata u Ukrajini, nezabilježene energetske krize te inflacije koja je dosegla jednu od najviših razina u hrvatskoj povijesti. Usprkos svim izazovima u makroekonomskom

i poslovnom okruženju, čvrsti temelji i jasna strategija omogućili su HT-u da 2022. godinu završi s dobrim rezultatima, zadrži visoku razinu ulaganja, dosegne više novih prekretnica, stavljajući istodobno fokus na održivost u svim aspektima poslovanja.

Kako bi korisnici i društvo u cjelini imali na raspolaganju okruženje koje omogućava i olakšava odvijanje svih poslovnih, obrazovnih i privatnih aktivnosti, HT kontinuirano ulaže u infrastrukturu, mrežu te daljnji razvoj usluga.

Kao najveći privatni investitor u digitalizaciju Hrvatske, u 2022. godini HT je još jednom dokazao svoju predanost pružanju digitalne platforme za jačanje gospodarske aktivnosti i društveni napredak. Pritom je HT daljnjim ulaganjem u razvoj mrežne infrastrukture diljem Hrvatske dodatno učvrstio vodeću poziciju. Daljnja ulaganja u infrastrukturu tijekom 2022. godine omogućila su usluge visoke kvalitete svim našim korisnicima uz neometano odvijanje podatkovnog prometa koji je i dalje u porastu. Na primjer, tijekom 2022. godine, vršni promet u mobilnoj mreži zabilježio je značajan rast od 30 % u usporedbi s prethodnom godinom.

Poseban naglasak pritom je stavljen na izgradnju optičke infrastrukture i implementaciju fiksne pristupne mreže sljedeće generacije (NGA). Proširenje optičke (FTTH) mreže za 100 000 novih kućanstava rezultiralo je značajnim povećanjem FTTH pokrivenosti od 21 %, pri čemu je omogućena gigabitna internetska brzina za više od 550 000 kućanstava diljem Hrvatske. Istodobno su nastavljena značajna ulaganja u razvoj 5G mreže, što je rezultiralo time da HT 5G mrežom pokriva gotovo 100 gradova i više od dva milijuna ljudi.

Mobilna mreža

5G

Na 5G ne gledamo kao na tehnologiju budućnosti, već je ona stvarnost koju je HT učinio dostupnom velikom broju korisnika svoje mreže kao jedne od ključnih poluga razvoja gospodarstva i društva. Pritom, HT ima jasno definirane planove za nastavak uvođenja 5G mreže diljem Republike

Hrvatske. U 2022. godini nastavljeno je proširenje 5G mreže diljem zemlje, usmjereno u prometno najopterećenija područja kako bi se maksimizirao pozitivan učinak. Sveukupno, HT-ova 5G mreža na kraju 2022. godine dostupna je u svim većim naseljima s pokrivenošću od 51,3 % stanovništva Republike Hrvatske. Zbog široke primjene, praktički ne postoji niti jedno gospodarsko ili društveno područje koje neće imati koristi od 5G tehnologije.

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.

Doprinos HT Grupe hrvatskom gospodarstvu

Ukupne koristi od ulaganja u 5G mrežu iskazane u terminima neto sadašnje vrijednosti u ukupnom hrvatskom gospodarstvu, temeljem publikacije 5G Atlas⁴ nastale u suradnji HT-a i Ekonomskog instituta Zagreb procijenjene su na 1,33 milijarde eura, što je tri puta više od troškova ulaganja koje bi trebalo iznositi oko 445 milijuna eura. Prosječni omjer koristi i troškova od ulaganja u 5G infrastrukturu u Europskoj uniji je 4,3, a Hrvatska se s omjerom od 3,0 nalazi na 19. mjestu u Europskoj uniji i može se svrstati u skupinu koja uključuje Estoniju, Latviju, Grčku i Bugarsku. Godišnja neto korist po stanovniku od ulaganja u 5G infrastrukturu iznosi 14,5 eura po stanovniku, odnosno 1,72 % BDP-a.

Po pitanju ljudskih prava, HT je jedini operator koji je obveznik pružanja univerzalnih usluga na teritoriju Republike Hrvatske, što uključuje obvezu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji korisnika, te uredno ispunjava sve obveze.

⁴ https://www.t.ht.hr/webresources/tht/pdf/HT_5G_atlas.pdf

Fiksni bežični pristup (Fixed Wireless Access - FWA)

Fiksni bežični pristup (FWA) je tehnologija širokopojasnog pristupa internetu koja koristi bežičnu komunikaciju za isporuku povezivanja velike brzine lokacijama kao što su domovi, tvrtke ili škole. HT je tijekom 2022. godine u komercijalni rad pustio usluge MAX2 5G i Office 5G Internet koje po prvi puta omogućuju korištenje 5G mobilne mreže u svrhu istovremenog pružanja internet pristupa visoke brzine (do 200 Mbps u downloadu i do 100 Mbps u uploadu) i korištenja zemaljske numeracije za govornu uslugu za krajnjeg korisnika.

Energetska učinkovitost

Briga za okoliš, adresiranje klimatskih promjena te adekvatni pristupi u štednji energije među ključnim su komponentama održivosti HT-a, a postali su još značajniji te su stavljeni u fokus poslovanja zbog aktualnih zbivanja na međunarodnom tržištu i globalne sigurnosne situacije. U 2022. godini osmišljene su i implementirane mjere na mobilnoj pristupnoj mreži koje su uz zadržavanje kvalitete mobilne mreže, značajno smanjile potrošnju električne energije i HT-ov ugljični otisak kompanije.

U FAN pristupnoj mreži implementirane su sljedeće mjere: udaljeno gašenje uređaja bez prometa, udaljeno gašenje servisnih modula bez spojenih korisnika, isključivanje analognog dijela deaktiviranog IP POTS porta te je započela modernizacija DSLAM i GPON čvorova. Također, završen je proces gašenja Iskon DSL aktivne opreme na 240 lokacija čime su postignute značajne uštede u potrošnji električne energije.

Fiksna mreža - Izgradnja širokopojasnog pristupa sljedeće generacije

HT optička infrastruktura, koja u perspektivi omogućuje višegigabitne

korisničke brzine, na kraju 2022. godine, dostupna je za 571 000 kućanstava. Ukupno gledajući, optički bazirana pristupna mreža (FTTx) koja pored FTTH mreža obuhvaća i izvedbe optike do zgrade (FTTB) i optike do kabineta (FTTC) dostupna je za 745 000 kućanstava. Dodatno, nastavljena su ulaganja u novu XGSPON tehnologiju i na kraju 2022. godine na oko 30 % kućanstava gdje je izgrađena FTTH infrastruktura koja će u konačnici omogućiti postizanje 10Gbps brzine.

HT nastavlja intenzivne aktivnosti u implementaciji fiksne pristupne mreže nove generacije (NGA) u optičkoj izvedbi. Optički priključak s kraja na kraj u tzv. FTTH tehnologiji tijekom 2022. godine omogućen je za dodatnih 100 000 korisničkih jedinica. Pri tome valja naglasiti da HT implementira optičku pristupnu mrežu ne samo u zonama najvećih gradova, već su investicije raspoređene i na cijelom području Republike Hrvatske. Time su svim područjima omogućeni jednaki uvjeti i potencijali digitalne infrastrukture za ravnomjeran razvoj.

HT je započeo s projektima izgradnje širokopojasnog pristupa sljedeće generacije (eng. Next Generation Access – NGA) na području 10 županija u Hrvatskoj. Riječ je o realizaciji 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. HT je osvojio 13 projekata i obvezao se investirati 328 milijuna kuna vlastitih sredstava, a tijekom 2022. godine započeo je s izgradnjom FTTH mreža kod svih ugovorenih projekata, a dovršetak projekta planiran je do kraja 2023. godine, pri čemu bi gotovo 150 000 novih korisnika na područjima gradova, općina te suburbanih i ruralnih područja diljem Hrvatske trebalo imati pristup brzom (+40 Mbit/s) i ultra-brzom (+100 Mbit/s simetrično) širokopojasnom pristupu internetu.

HT sudjeluje i u projektu razvoja pristupnih mreža sljedeće generacije (NGA) u „NGA bijelim područjima“ koji se u iznosu od maksimalno 50 % sufi-

nanciraju iz Europskih strukturnih i investicijskih fondova, pri čemu su ukupna raspoloživa sredstva za Hrvatsku iznosila 1,1 milijardu kuna (146 milijuna eura).

SD-WAN

SD-WAN ili softverski definirana širokopojasna mreža virtualna je WAN arhitektura koja omogućava upotrebu bilo koje kombinacije transportnih usluga, uključujući MPLS, LTE i širokopojasne internetske usluge, da bi se korisnici sigurno povezali međusobno ili s aplikacijama. Pruža mogućnost izgradnje vlastite *overlay* mreže koja spaja geografski udaljene lokacije koristeći se javnim internetom, ali i privatnim MPLS mrežama. Overlay mrežom upravlja se s centralne upravljačke, konfiguracijske i nadzorne platforme kojoj se pristupa preko web-portala. Time je znatno olakšano upravljanje velikim brojem uređaja organizacije s geografski udaljenih lokacija. Glavna prednost SD WLAN usluge je mogućnost upotrebe više pristupnih tehnologija, čime se osigurava i veća propusnost i pouzdanost.

Centralno upravljanje i vidljivost mreže omogućuju bržu realizaciju usluge te bolju iskoristivost mrežnih kapaciteta, a kompleksnost mreže i implementacije pojednostavnjena je uz pomoć SD-WAN tehnologije, čime je smanjena potreba za korisničkom IT podrškom i mogućnosti ispada ključnih korisničkih servisa. SD-WAN može poboljšati produktivnost inteligentnim upravljanjem aplikacijama.

Norton

Norton 360 Zaštita Uređaja je opcija s višeslojnom zaštitom koja štiti do tri uređaja (prijenosno računalo, tablet ili mobilni telefon) od zlonamjernog softvera. Opcija uključuje: Antivirus, Anti-Spyware, Malware, Ransomware zaštitu s naprednim strojnim učenjem koji skenira i uklanja datoteke zlonamjernog softvera koje dolaze na uređaj (PC, Mac, Android, iOS), zaštitu od prijetnji u stvarnom vremenu za uređaj, *firewall*, 50 GB sigurnosne kopije u oblaku te brojne druge mogućnosti.

Cisco Internet Sigurnost

Cisco Internet Sigurnost je usluga koja štiti poslovanje i blokira pristup zlonamjernom sadržaju preko fiksnog i mobilnog priključka. Napredna sigurnosna zaštita fiksnih i mobilnih priključaka i uređaja omogućuje veću sigurnost poslovanja jer blokira zahtjeve za pristup poslužiteljima koji sadrže zlonamjerni softver (*malware*) kao i kompromitiranim internetskim stranicama, kroz bilo koju aplikaciju, protokol ili port. Štiti od pristupa na lažnim internetskim stranicama kreiranim radi krađe osobnih podataka (lozinke, bankarski podaci, osobni podaci...) te blokira domene koje pokazuju sumnjivo ponašanje i potencijalno mogu biti dio napada.

Business Premium modem

Business Premium modem je najnapredniji mrežni uređaj na tržištu koji zadovoljava sve potrebe za opremanjem poslovnog prostora bežičnim internetom. Ovaj modem predstavlja sam vrh ponude nagrađivanog europskog proizvođača AVM, a svojim performansama osigurava veći doomet, brzinu do 500 Mbit/s te potpunu stabilnost WiFi mreže. Uz Business Premium MESH pojačivač signala moguće je obuhvatiti sve prostorije i opremiti ih WiFi signalom bez obzira na konfiguraciju tlocrta.

Potvrda kvalitete mreže i usluga

Zahvaljujući predanosti nastavku izgradnje i razvoja najbolje mreže, HT svojim korisnicima pruža najbolje iskustvo što su 2022. godine potvrdila oba vodeća industrijska standarda, Ookla i umlaut, a HT je osvojio:

- umlaut „Best in test“ za najbolju fiksnu mrežu u Hrvatskoj
- umlaut „Best in test“ za najbolju mobilnu mrežu u Hrvatskoj
- Ookla „Fastest 5G network“ za najbržu 5G mobilnu mrežu u Hrvatskoj
- Ookla „Best mobile network“, „Fastest mobile network“, „Best mobile coverage“ za najbržu mobilnu mrežu, mrežu s najboljim pokrivanjem i najbolju mobilnu mrežu u Hrvatskoj

Vrhunsko iskustvo korištenja mreže je prioritet HT-a i stoga se kontinuirano transformiraju svi segmenti mreže kako bi se dodatno poboljšalo učinkovitost i performanse.

Digitalizacija poslovanja

HT već dugi niz godina razvija digitalne usluge kojima se potiče digitalizacija poslovanja. Sva digitalna rješenja omogućuju korisnicima da svoje poslove obavljaju efikasnije, bez nepotrebnog korištenja papira i dodatne uredske opreme ili uređaja. Ulaganjem u digitalna rješenja svi resursi poslovanja koriste se optimalnije, što u konačnici pridonosi očuvanju energije i prirodnih resursa.

Usluge poput Cloud Call Centra, Cloud Faxes ili Cloud Telefonskog asistenta smanjuju potrebu za plastikom, fizičkim uređajima i papirima. Cloud nadzor vozila pomaže korisnicima optimizirati rute svojih vozača čime se smanjuje potrošnja energije i emisija ugljičnog dioksida u okoliš, dok usluge Moj digitalni ured i Microsoft 365 omogućuju korisnicima rad od kuće. Tijekom 2022. godine HT je proširio portfelj digitalnih rješenja uslugom Digitalno poslovanje koja omogućuje poslovnim korisnicima da na brz i jednostavan način dođu do nove web-stranice ili web shopa koju će im HT-ovi digitalni stručnjaci izraditi i održavati tijekom cjelokupnog trajanja korištenja usluge te voditi brigu o SEO optimizaciji i hostingu.

Razvojem digitalizacije vlastitih procesa i odnosa s korisnicima u 2022. godini HT je nastavio poticati korisnike na prelazak na e-račun te zamjenu papirnatih računa digitalnima. Brojne HT-ove aktivnosti, uz spremnost korisnika na promjene, rezultirale su time da je na kraju 2022. godine gotovo 50 % korisnika koristilo opciju e-računa. Broj korisnika e-računa raste te će se i dalje ulagati napor u isticanje važnosti brige za održivost prirodnih resursa.

Kako bi se korisnicima olakšalo i ubrzalo dobivanje odgovora na pitanja u vezi pojedinih ICT rješenja (kao što su fiskalne blagajne i općenito fiska-

lizacija te e-mobilnost), razvijen je chatbot kanal na WhatsAppu putem kojega korisnici mogu dobiti odgovore bez potrebe da zovu korisničku podršku i čekaju na javljanje operatora.

Kada je riječ o uslugama kojima se potiče digitalizacija poslovanja korisnika, HT je u ponudu krajem 2022. godine uveo nove digitalne mobilne tarife i fiksne pakete na optici s neograničenim internetskim prometom i značajno većom količinom minuta za razgovore te uslugom Cisco Internet sigurnost za veću sigurnost od internetskih i hakerskih prijetnji.

Tvrtkama, osobito onim manjima i srednje velikima, HT je nastavio pružati ICT rješenja koja im omogućuju digitalizaciju poslovanja – od fiskalizacije, preko Microsoft 365 paketa do usluge Moj digitalni ured koji omogućuje rad bez obzira gdje se korisnici nalazili (u uredu, kod kuće ili na putu). U 2022. godini HT je također nastavio s održavanjem webinarima za promicanje i podupiranje digitalizacije organizacija. Na webinarima su korisnici educirani kako uz pomoć EU bespovratnih sredstava mogu digitalizirati svoju proizvodnju, o novim digitalnim uslugama kao što je Digitalno poslovanje te kako koristiti aplikacije iz paketa Microsoft 365 poput Teams, Planner, SharePoint, Bookings i druge aplikacije za povećanje produktivnosti.

Virtualizacija i seljenje u oblak

HT je predvodnik u virtualizaciji i seljenju u oblak mrežnih funkcija. Migracija telekomunikacijskih usluga i funkcionalnosti prema oblaku kritičan je i neophodan korak kojim se napušta svijet specijaliziranog telekomunikacijskog hardvera i kreće se 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. HT je s trenutnim postotkom virtualizacije i seljenja u oblak od 69 % mrežnih funkcija predvodnik u DT Grupi. HT je, tijekom 2022. godine, u domeni

govornih platformi ugasio cijeli niz stare opreme. Gašenjem, demontažom i zbrinjavanjem stare opreme napuštaju se stari prostori, koji često više ne zadovoljavaju zahtjeve moderne infrastrukture podatkovnih centara, smanjuje se broj fizičkih lokacija i količina opreme, čime se ostvaruju bitne uštede u potrošnji energije i pozitivan utjecaj na okoliš.

Implementacija najnovijih tehnologija i migracija postojećih servisa na nove tehnologije izrazito je zahtjevan posao kojemu HT Grupa pristupa društveno odgovorno na način da potiče suradnju s akademskom zajednicom i uključuje studente na projekte modernizacije mreže čime ima širi utjecaj na razvoj društva te nastoji implementaciju i migraciju odraditi u čim razumnijim rokovima kako bi se ubrzali pozitivni okolišni učinci.

Podatkovni centri

Podatkovni centri igraju ključnu ulogu u HT-ovom poslovanju jer omogućuju skladištenje, obradu i distribuciju velike količine podataka. HT-ovi podatkovni centri su visoko sofisticirani sustavi opremljeni vrhunskom računalnom opremom, mrežnim infrastrukturama i sigurnosnim sustavima kako bi osigurali sigurnost, pouzdanost i dostupnost podataka u svakom trenutku. Korisnici HT-ovih usluga oslanjaju se na podatkovne centre kako bi dobili brz i pouzdan pristup različitim uslugama. Podatkovni centri također igraju važnu ulogu u pružanju podrške poslovnim korisnicima, nudeći im različite usluge kao što su virtualni privatni poslužitelji, iznajmljivanje opreme i računalne snage te upravljanje podacima. Uz to, podatkovni centri igraju ključnu ulogu u procesu digitalne transformacije tvrtke, omogućujući joj da se prilagodi promjenama u tržištu i osigura konkurentsku prednost. Inovativnim tehnologijama poput strojnog učenja, analitike podataka i umjetne inteligencije, HT-ovi podatkovni centri mogu poboljšati kvalitetu usluga koje se nude korisnicima, povećati učinkovitost poslovanja i pružiti korisnicima personalizirane i relevantne usluge. Podatkovni centri su neophodni za poslovanje HT-a jer omogućuju pouzdanu, sigurnu i brzu obradu i distribuciju velike količine podataka, a istovremeno podržavaju proces digitalne transformacije tvrtke.

Kao vodeći pružatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj, HT je posvećen pružanju najboljih usluga korisnicima, uz istovremeno održavanje održivosti i odgovornosti prema okolišu. Ova strategija konsolidacije i modernizacije podatkovnih centara odražava HT-ovu posvećenost postizanju tih ciljeva.

Data Centar Hrvatskog Telekomu u Selskoj ulici u Zagrebu je tijekom 2022. godine zadovoljio najveće sigurnosne, tehnološke i industrijske standarde te dobio TIER III certifikat UpTime Instituta, svjetskog lidera u standardizaciji performansi digitalne infrastrukture.

Istraživanje i inovacije

Pri kreiranju novih usluga i rješenja HT prati svjetske industrijske trendove te analizira i predviđa trenutne i buduće potrebe korisnika. HT Grupa ima cijeli portfelj telekomunikacijskih i ICT usluga i rješenja te je razvio model koji korisniku daje puno više od usluga klasičnog telekoma. To je ujedno i odraz planova održivog razvoja i ekspertize da se korisnicima ponude integrirana i inovativna standardna, kompleksna, u potpunosti njihovim specifičnim potrebama prilagođena poslovna rješenja.

Zahvaljujući takvom zaokruženom pristupu HT Grupa raspolaže brojnim kompetencijama za različite tehnologije te osigurava široku lepezu ICT rješenja, počevši od infrastrukture i podatkovnog centra, preko cijelog spektra usluga iz područja mrežne sigurnosti do IoT rješenja i pametnih gradova.

Pametna javna rasvjeta u Svetoj Nedelji

U 2022. godini nastavljena je realizacija istraživačko-razvojnog projekta, s ciljem primjene naprednih Smart City i IoT rješenja na infrastrukturi javne rasvjete u Gradu Sveta Nedelja. Projekt obuhvaća 80 upravljačko-komunikacijskih modula koji povezuju postojeće stupove javne rasvjete u Svetoj Nedelji i čine ih „pametnima“ jer je moguće bežičnim putem na daljinu upravljati i nadzirati rasvjetu.

Uz pametnu rasvjetu, nove funkcije uključuju i praćenje osnovnih vremenskih uvjeta (temperatura, vlaga, tlak i UV zračenje), praćenje kvalitete zraka, mjerenje energetskih pokazatelja svjetiljke, dok dio stupova ima funkciju detektiranja prolaska pješaka i mjerenja buke u prometu. Rješenje je u potpunosti razvijeno unutar HT Grupe, može raditi na svim tipovima mrežnih tehnologija i primjenjivo je na svim vrstama javne rasvjete te će značajno doprinijeti energetskoj učinkovitosti grada, ali i kvaliteti života, sigurnosti građana i smanjenju svjetlosnog zagađenja.

Ovo je prvi projekt ovakvog tipa u Hrvatskoj, gdje se na stupove javne rasvjete ugrađuje hardver koji nije namijenjen samo upravljanju rasvjetom i njenom nadzoru. HT i Sveta Nedelja su za ovaj projekt dobili prestižnu nagradu National Geographica „Žuti okvir“ za održivi razvoj u kategoriji Održivi gradovi i održive zajednice.

Pilot projekt pametnog udaljenog očitavanja potrošnje vode

U lipnju 2022. godine, HT i Đakovački vodovod uspješno su proveli pilot projekt pametnog udaljenog očitavanja potrošnje vode (smart metering). U sklopu projekta testirana je oprema koja se sastoji od vodomjera i komunikacijskog uređaja koji prikuplja podatke o potrošnji i protoku vode, komunikacijska NB-IoT tehnologija koja prikupljene podatke šalje u centralni sustav na obradu te središnji sustav odnosno platforma za prikupljanje, analizu i vizualizaciju podataka - ComWater.

Sustav ComWater omogućava prikupljanje podataka s većeg broja mjernih mjesta i njihovu obradu u stvarnom vremenu. Moguće je prilagoditi više alarma koji mogu slati obavijesti osobama na terenu npr. u slučaju puknuća cijevi. Sustav na temelju različitih očitavanja javlja na kojem se mjestu nalazi problem te tako smanjuje gubitke u sustavu, ali i vrijeme potrebno za rješavanje problema. Sustav omogućuje razne mogućnosti obrade podataka i kreiranja izvještaja, ovisno o potrebama.

Integrirana mobilnost

HT je u suradnji sa šibenskim poduzećem Gradski parking u studenom 2022. godine predstavio prometnu aplikaciju Gradski parking Šibenik koja objedinjuje korisne informacije o prometu u kretanju i mirovanju na području grada.

Korištenjem aplikacije građani na jednom mjestu mogu pratiti novosti o sustavu javnog gradskog prijevoza, provjeriti vozne redove gradskih autobusnih linija kao i brodske linije Brodarica – Krapanj te im je omogućena jednostavna kupnja putnih karata, a mogu i pregledati dostupnost parkirnih mjesta na više rampom reguliranih parkirališta.

E-mobilnost

Tijekom 2022. godine nastavljen je razvoj na području e-mobilnosti, kako proširenjem mreže e-punionica tako i unaprjeđenjem digitalne usluge punjenja. HT je u 2022. godini upravljao s 240 punionica priključne snage do 22 kW (od čega je otprilike 180 javno dostupnih, a ostatak su privatne), što predstavlja povećanje od 32 % u odnosu na prethodnu godinu kada ih je bilo 182.

Na svim punionicama kojima upravlja HT, tijekom 2022. godine preuzeto je 2.918.672 kWh električne energije, što predstavlja rast od 232 % u odnosu na prethodnu godinu. Uzmemo li da je prosječna potrošnja električne energije 18 kWh za prijeđeni 100 km, dolazimo do podatka da je time ostvareno više od 16 milijuna „zelenih kilometara“ u 2022. godini.

U 2022. godini je nastavljeno s unaprjeđenjem mobilne aplikacije espOTs, namijenjene vozačima i vlasnicima električnih automobila, kako bismo korisnicima olakšali korištenje. Krajem godine bilo je 10 000 registriranih korisnika espOTs mobilne aplikacije.

Sustav javnih bicikla

U prosincu 2022. godine HT i Nextbike, zajedno s Gradom Splitom, uspješno su završili projekt Biraj biciklu! koji je proveden u osam gradova i općina na području Urbane aglomeracije Split (UAS), koja je ujedno rekorder po broju korisnika sustava javnih bicikla u Hrvatskoj. Ukupno je postavljeno 41 novih terminala i 242 mehaničkih i električnih bicikla u Splitu, Trogiru, Kaštelima, Solinu te općinama Dicmo, Klis, Podstrana i Dugopolje.

HT je strateški orijentiran na digitalizaciju gradova i općina s ciljem stvaranja novih mogućnosti i unaprjeđenja kvalitete života zajednica. Projekt sustava javnih bicikla izvrstan je primjer doprinosa još boljoj povezanosti gradova i općina stavljajući u fokus pitanje mobilnosti kao bitnog aspekta zdravijeg i kvalitetnijeg života te smanjenja ugljičnog otiska u prometu.

U okviru projekta izgrađene su dvije biciklističke prometnice i pješačke staze u Splitu i Trogiru te je izrađena studija potencijala razvoja biciklističkih prometnica, što je temeljni dokument za razvoj integriranog sustava biciklističkih prometnica na tom području. Tijekom dosadašnjeg trajanja projekta, registrirano je čak 47 000 korisnika mehaničkih i električnih bicikla.

Digitalna transformacija tvornica

Početkom 2022. godine, HT je potpisao partnersku suradnju s Culmenom na projektu 100 pametnih tvornica kako bi omogućio jednostavniju digitalizaciju i primjenu industrije 4.0 u hrvatskim tvornicama. U sklopu projekta za potrebe digitalizacije i primjenu Industrije 4.0, HT kao tehnološki partner tvornicama pruža asortiman infrastrukturnih usluga te mogućnost korištenja suvremene HT IoT platforme.

Kao dio cjelovite ponude za Industriju 4.0, korisnicima je na raspolaganju i aplikacija koja, u stvarnom vremenu, prati proizvodnju kako bi se podigla kontrola kvalitete i daljnja digitalizacija procesa. Cilj Industrije 4.0 je uspostaviti komunikaciju između strojeva, ljudi, proizvoda i poslovnih

aplikacija, za što je neophodna digitalizacija s krajnjim ciljem da tvornice posluju učinkovitije, a proizvodi uz primjenu najviših standarda kvalitete budu cjenovno konkurentniji.

IoT mjerni uređaj za prikupljanje meteoroloških podataka na Biokovu

HT je, zajedno s HGSS stanicom Split i Parkom prirode Biokovo te u suradnji s proslavljenim alpinistom Stipom Božićem, na lokaciji planinarskog skloništa Pakline na Biokovu postavio IoT mjerne uređaje za prikupljanje meteoroloških podataka. Svrha mjernih uređaja je prikupljanje podataka o temperaturi i vlazi zraka koji se u stvarnom vremenu prikazuju na mobilnoj aplikaciji što omogućava budućim korisnicima praćenje i analiziranje podataka za različite potrebe. Tako, primjerice, HGSS može pristupiti preciznim meteorološkim podacima na pojedinoj lokaciji i planirati potrebne intervencije u skladu s tim podacima.

Navedena IoT tehnologija, zbog visoke razine prilagodljivosti, svoju primjenu može pronaći u gotovo svim tržišnim segmentima poput industrije, pametnih gradova, transporta, logistike ili poljoprivrede. Rješenja je moguće prilagoditi individualnim potrebama korisnika, koji na taj način mogu očitavati status praćenih parametara te planirati upravljanje.

Ovo je samo jedno od područja na kojima HT nastoji doprinijeti digitalizaciji društva kao nužnog preduvjeta za stvaranje kvalitetnije i održivije budućnosti, a kao lider na tom području i tvrtka koja veliku važnost pridaje održivosti okoliša, HT želi i vlastitim primjerom potaknuti ostale kako bi primjenom suvremenih digitalnih tehnologija što više zaštitili i očuvali svoj okoliš.

Sustav za upravljanje potrošnjom električne energije u kućanstvima (SUPEER)

Iskon je u suradnji s Fakultetom elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Sedam IT, HEP-Operatorom distribucijskog sustava te Energetskim

institutom Hrvoje Požar, implementirao projekt u vrijednosti većoj od 15 milijuna kuna pod nazivom „Sustav za upravljanje potrošnjom električne energije u kućanstvima“. Primarni cilj projekta je razvoj tehnološke platforme koja će omogućiti agregiranje malih kupaca te njihovo sudjelovanje u uravnoteženju elektroenergetskog sustava (EES). Također, projektom se nastoji uspostaviti sustav koji će HEP ODS-u omogućiti bolje uravnoteženje EES-a. Pilot projekt se provodio na stvarnom skupu kućanstava kroz IoT senzore, upravljanje potrošnjom klima uređaja te agregiranjem potrošača.

Odgovorno upravljanje dobavljačkim lancem

Za odgovorno i održivo poslovanje HT Grupe važna je suradnja s partnerima koji dijele njene vrijednosti i pridržavaju se visokih standarda. Ugovaranjem suradnje s HT-om svi partneri i dobavljači prihvaćaju Kodeks ponašanja. Svrha je Kodeksa ponašanja da svim radnicima, rukovoditeljima, povezanim osobama te dobavljačima i partnerima na jednostavan i transparentan način pruži okvir za ponašanje u poslovanju, podijeli svoju poslovnu etiku te društvena i ekološka opredjeljenja te im pruži jasne upute o postupanju u svim situacijama koje se mogu očekivati u poslovnom životu. Kodeks upućuje na druge dokumente kojima HT Grupa pobliže opisuje očekivana načela kojih se u svojem poslovanju trebaju pridržavati naši poslovni partneri, uključujući Kodeks ponašanja za dobavljače, Socijalnu povelju, Vodeća načela, Digitalnu etiku HT-a.

Kodeksom ponašanja dobavljača HT Grupe definirani su načini na koje dobavljači trebaju osigurati zakonito postupanje i adekvatnu razinu poštivanja ljudskih prava i zaštite okoliša u cijelom opskrbnom lancu. Dobavljači se obvezuju na osiguravanje poštenih radnih praksi i pravednih naknada radnicima, slobode udruživanja i prava na kolektivno pregovaranje, raznolikosti, zdravlja i sigurnosti zaposlenika, sigurnosti i privatnosti podataka, poštenog tržišnog natjecanja i zaštite okoliša te sprječavanje korištenja dječjeg i zabranu prisilnog rada, diskriminacije, nabave konfliktnih minerala, korupcije i pranja novca, pretjerane uporabe resursa te nastanka

negativnih utjecaja na okoliš i ljudsko zdravlje. Prije sklapanja ugovora s dobavljačima koriste se razne metode kontrole rizika koje uključuju provjeru dobavljača sa stajališta usklađenosti, kreditnu provjeru, provjeru mogućih pravnih sporova između dobavljača i neke članice HT Grupe te provjeru liste nepoželjnih dobavljača DT Grupe. Isto tako, dobavljači popunjavaju upitnike koji se odnose na temu održivog poslovanja i zaštite podataka te prihvaćaju Kodeks ponašanja za dobavljače HT Grupe, a u ugovore s dobavljačima obvezno se unosi antikorupcijska klauzula.

HT ima razgranat i kompleksan dobavljački lanac koji uključuje suradnju s domaćim i međunarodnim dobavljačima (vidi poglavlje Lanac vrijednosti). U 2022. godini HT je surađivao s 9 950 dobavljača, a 93 % ukupnog broja i 73 % prometa činili su domaći dobavljači.

Ukupan broj dobavljača	9.550
Broj domaćih dobavljača	8.889
Udjel domaćih dobavljača	93%
Broj stranih dobavljača	661
Udjel stranih dobavljača	7%

Preuzimanje odgovornosti u dobavljačkom lancu

Rizike u poslovanju s dobavljačima, uključujući moguće neusklađenosti s propisima iz područja zaštite okoliša i radnih prava, prepoznajemo i minimiziramo u procesu prethodne provjere partnera, dobavljača, kupaca i zakupnika HT-ovih nekretnina. Provjerava se integritet, kreditna sposobnost, eventualni pravni sporovi, provjera relevantnih sankcijskih i embargo lista te provjera održivosti poslovanja putem odgovarajućeg upitnika - *Supplier Questionnaire*. Dobavljači također prije stupanja u ugovorni odnos popunjavaju i GDPR Questionnaire. U sve ugovore s dobavljačima inkorporirana je antikorupcijska klauzula te su dužni prihvatiti ranije navedeni Kodeks ponašanja dobavljača (u skladu s njemačkim Supply Chain Actom). Riječ

je o sredstvima kontrole mogućih rizika i neželjenih situacija koje mogu proizići iz odnosa s dobavljačima.

Prije stupanja u bilo koji poslovni odnos s partnerom ili dobavljačem, odgovorna poslovna područja za nabavu, prodaju, kupnju, ili zakup nekretnina te mandatna područja sukladno Uputi za provedbu nabavnog postupka, obvezna su preko odgovarajuće poveznice dostupne na intranetu unijeti naziv i ostale tražene podatke potencijalnog partnera to jest dobavljača. Nakon unosa potencijalnog partnera za provjeru, automatizmom se šalju radni zadaci na zajedničke mail adrese provjere integriteta, kreditne sposobnosti te pravnih aspekata (Integrity check, Credit check i Legal check), koji vrše provjere iz svoje nadležnosti i unose rezultate provjere u isti alat (tzv. Bijela lista). Time osiguravamo da na jednom mjestu imamo rezultate svih potrebnih provjera potencijalnih partnera, dostupne svim zainteresiranim organizacijskim cjelinama, čime unaprjeđujemo transparentnost procedure provjere partnera.

Digitalna ljudska prava i nediskriminacija

Iako nam značajno olakšava život i pruža mnoge prednosti u svakodnevici, internet i komunikacija koja se na njemu odvija mogu imati i svoje značajne mane. Govor mržnje, marginalizacija i diskriminacija neke su od negativnih pojava koje predstavljaju rizike i potencijalno ugrožavaju ljudska prava u digitalnoj sferi života. U uklanjanju i ublažavanju tih rizika od iznimne je važnosti edukacija korisnika.

Ovaj segment poslovanja HT Grupa provodi pomoću raznih smjernica i politika. U današnje vrijeme sve više odluka koje se donosi delegirano je softverskim algoritmima, koje društveni život čine znatno dinamičnijim. Pojave kao što je umjetna inteligencija (AI) također značajno doprinose izazovima za građane, vlade i zajednice cijeloga svijeta, te osim na algoritme utječu i na mrežu infrastrukture i prikupljanje podataka u cijelosti. Iz tog razloga su, na razini Grupe, u 2022. godini usvojene Smjernice digitalne etike o umjetnoj inteligenciji. One odražavaju HT-ovo razumije-

vanje umjetne inteligencije i njezine upotrebe te su okvir za naša područja primjene kao i način korištenja tehnologije umjetne inteligencije. Svaka od smjernica je izjava, ali i svojevrsno obećanje da HT Grupa preuzima svoj dio odgovornosti, obećanje o transparentnosti, o privatnosti i sigurnosti podataka, o samoodređenju u pogledu podataka i o zaštiti korisnika. Njima je osigurana primjena HT-ovih vrijednosti u interakciji s proizvodima i uslugama umjetne inteligencije.

Kako bi se osiguralo da smjernice ne ostanu na teoriji, nego i njihovu razradu u konkretnu realizaciju, pokrenuta je interna komunikacijska kampanja te je uspostavljeno e-učenje o digitalnoj etici za zaposlenike te poslovne partnere.

U godišnju procjenu rizika usklađenosti (Compliance Risk Assessment - CRA) HT Grupe uveden je novi rizik: nepoštivanje smjernica digitalne etike o AI. Prilikom korištenja AI otvara se niz mogućnosti, ali i izazova. Za poslovanje HT Grupe ovi izazovi mogu se pojaviti u obliku reputacijskog rizika i rizika odgovornosti društva za štetu. Utvrđivanjem i procjenom ponašanja koja su u suprotnosti sa navedenim smjernicama mogu se prevenirati negativni učinci na kompaniju i zaposlenike. Neke od situacija koje se mogu klasificirati kao ova vrsta rizika su:

- Organizacijska jedinica ili prodajni partner HT-a koristi *chatbot* za doprinose društvenim medijima, ali nakon kratkog vremena ovaj chatbot objavljuje rasističke doprinose ili lažne vijesti
- AI se koristi za projekt koji podatke o korisnicima prosljeđuje trećim stranama
- AI prikuplja i kombinira podatke kako bi donijela zaključke o pojedincima neovisno o njihovom znanju i pristanku (npr. diskriminatorne odluke u vezi sa zapošljavanjem i ugovornim ponudama)
- Grupa koristi *chatbot* (tekstualni ili glasovni) za interakciju s korisnicima ali se tehničko rješenje ne identificira kao *bot* već se u komunikaciji s korisnikom predstavlja kao čovjek
- AI diskriminira određene skupine ljudi na temelju spola, dobi itd. (npr. u smislu ponuda za zapošljavanje i ugovora)

Postojanje ovih rizika može se prepoznati na vrijeme, ali se mogu spriječiti ili umanjiti pažljivom primjenom i pravovremenim postavljanjem adekvatnih pitanja. Na primjer, pitanja koja mogu pomoći u utvrđivanju postojanja rizika su sljedeća:

- Postoje li u društvu projekti u kojima se koristi ili razvija umjetna inteligencija?
- Mogu li ljudi biti oštećeni uporabom umjetne inteligencije (može li nastati materijalna ili nematerijalna šteta)?
- Mogu li se u svakom trenutku pronaći odgovorne osobe koje mogu poduzeti potrebne radnje za smanjenje opsega štete (hitno zaustavljanje, zaobilazno rješenje) u slučaju većeg kvara AI?
- Kupuje li se AI iz zemalja izvan EU-a ili se tamo razvija? (Pozadi-na ovoga je provjera usklađenosti s propisima o zaštiti osobnih podataka, a problem može predstavljati odstupanje od standarda zaštite podataka iz zemalja izvan EU).

Rezultati procjene navedenog rizika podržavaju razvoj adekvatnih mjera kako bi se osigurala usklađenost sa smjernicama te dugoročno podigla svijest o potrebi poštivanja etičkih smjernica u AI projektima. Provođenje mjera pozitivno će utjecati na poslovanje, smanjit će negativne učinke na AI projekte, proizvode i usluge koji se mogu pojaviti nepoštivanjem smjernica, te će pozitivno utjecati na već uspostavljeno povjerenje korisnika, zaposlenika i drugih dionika u HT Grupi.

Cilj je omogućiti ljudima da se samostalno služe novim tehnologijama. Tehničari i softverski programeri moraju razvijati i unaprjeđivati tehnologiju na društveno odgovoran način, a HT im treba osigurati „etičku zvijezdu vodilju“ prema kojoj će se orijentirati. Granice unutar kojih sustavi koji samostalno uče mogu funkcionirati se moraju definirati, na jasan, transparentan, siguran način koji u zajednicu i korisnike ulijeva povjerenje. Niže su navedene ključne poruke smjernica HT Grupe o umjetnoj inteligenciji.

Poruke	Vrijednosti
Odgovorni smo.	Prvenstvena odgovornost za značajke AI-ja mora biti na ljudima.
Stalo nam je.	Sustavi AI-ja podliježu standardima IT-a, zakonima, vrijednostima i etičkim standardima našeg društva.
Korisnici su nam na prvom mjestu.	AI nije sam sebi svrhom. Brinemo se o potrebama korisnika na umjeren, ali izravan način.
Transparentni smo.	Sustavi AI-ja moraju se moći identificirati kao takvi pri interakciji s ljudima, a upotreba korisničkih podataka mora biti jasno definirana.
Sigurni smo.	Zadovoljeni su visoki sigurnosni standardi.
Postavljamo pravila.	Najvažnije su nam analiza rizika i mogućnosti te dobra priprema.
Imamo kontrolu.	Pratimo ponašanje sustava AI-ja i mogućnost njegova gašenja kad je to potrebno.
Potičemo model suradnje.	Tehnologija kao sredstvo pružanja podrške ljudima.
Dijelimo i poučavamo.	Treba dijeliti znanje o AI-ju i tehnologiji.

Za ovaj segment poslovanja te implementaciju smjernica, zadužen je Odsjek za usklađenost poslovanja. Svi zaposlenici HT Grupe dužni su poslovati u skladu s navedenim smjernicama. Konkretno, u nastojanju da u vlastitom poslovanju osiguramo poštovanje i usklađenost sa digitalnom etikom, proveli smo edukaciju u e-learning obliku na temu digitalne etike za sve zaposlenike. Edukacija je također dostupna svim našim partnerima, dobavljačima, ali i korisnicima na Internet stranici HT-a.

U 2022. godini, osim Vodećih načela, provedene su i edukacije na temu poznavanja i razumijevanja svrhe Vodećih načela. Među njima je i načelo „Postupaj s poštovanjem i integritetom“ koje nalaže izbjegavanje bilo kakvih predrasuda, a pogotovo diskriminacije. Detaljni opisi dostupni su svim zaposlenicima, a svi menadžeri i većina zaposlenika educirana je na internim radionicama. Teme o ljudskim pravima i nediskriminaciji obrađene su na e-learning platformi. Međutim, zbog promjena u alatu za edukacije i načinu praćenja, ne postoji točan podatak ili postotak validnih certifikata na razini HT Grupe. Usprkos tome svi su zaposlenici pozvani da prođu edukaciju i zasluže certifikat koji vrijedi naredne dvije godine. U 2022. godini nije prijavljen niti jedan slučaj ili pritužba za nepoštivanje digitalnih ljudskih prava ili online diskriminacije.



06 NAJBOLJE KORISNIČKO ISKUSTVO

Materijalne teme:

- Kvaliteta odnosa, suradnja i zadovoljstvo korisnika
- Odgovorni proizvodi i usluge (s društvenim i okolišnim učincima)
- Sigurnost, privatnost i zaštita podataka

Doprinos ciljevima održivog razvoja



Kvaliteta odnosa, suradnja i zadovoljstvo korisnika

Korisnik u središtu

Ambicija HT Grupe je povezati sve ljude u Hrvatskoj koristeći prednosti moderne tehnologije. Da bi se to ostvarilo neprestano se ulaže u usavršavanje usluga i osiguravanje pozitivnog korisničkog iskustva. Svi dijelovi HT Grupe brinu da se proizvodi, usluge i procesi stvaraju i odvijaju na način da maksimiziraju potrebe i želje korisnika.

Programom "Korisnik u središtu" kontinuirano se ispituje korisničko iskustvo služeći se naprednim alatima i procesima. Redovito se prate, analiziraju rezultati te se izvještava o iskustvima korisnika od najviše kompanijske razine (Uprave) do izvršne razine (agenata, prodavača i tehničara) te se poduzimaju kratkoročne mjere i pokreću srednjoročne i dugoročne inicijative za unaprjeđenje korisničkog iskustva.

Posebna se pozornost posvećuje praćenju korisničkog iskustva te unaprjeđenju rada, znanja i vještina agenata, prodavača i tehničara kontinuiranim edukacijama i usavršavanjima. HT svojim frontline djelatnicima osigurava obuku o proizvodima i uslugama, dok voditelji timova provode intenzivniji coaching u svakodnevnom radu. Baze podataka i digitalni alati omogućuju zaposlenicima da efikasno rješavaju upite, zahtjeve i probleme kupaca.

Za ostvarenje ambicija postavljenih programom „Korisnik u središtu pažnje“ uspostavljen je NPS model unutrašnjih i vanjskih petlji (Inner & Outer Loops) u svrhu praćenja cjelovitog procesa - od prikupljanja povratnih informacija korisnika do konkretnih akcija proizašlih iz analize povratnih informacija. Usklađen s praksom DT-a i ostalih EU zemalja DT Grupe, ovaj program omogućava dijeljenje dobrih praksi i učinkovitih rješenja za unaprjeđenje korisničkog iskustva diljem DT Grupe.

Budući da na korisničko iskustvo utječu brojni faktori, od kontaktne točke, proizvoda, usluga, procesa, performansi mreže i sustava, o zadovoljstvu korisnika brine cijela kompanija.

Kontinuitet u aktivnostima za unaprjeđenje korisničkog iskustva

Brzi razvoj modernih tehnologija, neprestane demografske i društvene promjene te sve educiraniji korisnici pretvaraju korisničko iskustvo u iznimno dinamičan segment poslovanja. Kako bi mogao odgovoriti na sve te promjene u vanjskom okruženju, HT ih redovito prati, informira sve relevantne organizacijske jedinice o promjenama te agilnim pristupom dogovara i odlučuje o budućim mjerama i inicijativama.

Svake godine nastoji se postići značajan pomak u korisničkom iskustvu u odnosu na prethodnu godinu, a kao smjernice koriste se dva ključna pokazatelja: TRI*M i NPS u sklopu istraživanja „Voice of our Customers“ (VoC) i istraživanja „Usage & Attitudes“.

Najbolji pokazatelj uspješnosti pristupa upravljanja korisničkim iskustvom je rezultat postignut u 2022. godini. Kombinacija ulaganja u mrežu, telekomunikacijske usluge, digitalne i ostale kanale i kulture snažno usmjerene na korisnike rezultirali su pozitivnim korisničkim iskustvom svim kontaktnim točkama i rekordno visokim zadovoljstvom korisnika. Visoku kvalitetu korisničkog iskustva neovisno potvrđuje TRI*M istraživanje zadovoljstva korisnika na hrvatskom tržištu, u čemu je HT kontinuiranim poboljšanjima u 2022. godini ostvario prvo mjesto u korisničkom iskustvu.

TRI*M indeks je metrika korisničkog zadovoljstva i lojalnosti, a ime istraživanja TRI*M se odnosi na mjerenje, upravljanje i praćenje (measure, manage, monitor). Riječ je o metodologiji mjerenja korisničkog zadovoljstva i lojalnosti u DT Grupi. Indeks je rezultat odgovora korisnika na četiri glavna pitanja vezana za: performanse, preporuku, namjeru daljnjeg korištenja i konkurentsku prednost. Osim ovih pitanja, istraživanje obuhvaća pitanja o kvaliteti mreže, proizvodima i cijenama, korisničkim putovanjima (customer journeys) i kontaktnim točkama. Istraživanje se provodi kontinuirano te se istovremeno ispituje zadovoljstvo korisnika svih operatora na tržištu čime je osigurana usporedivost rezultata. Iako se TRI*M istraživanje provodi već nekoliko godina, HT svake godine postavlja nove ciljeve uspješnosti na kojima ustrajno radi kako bi bili ispunjeni u zadanom roku. Indeks je dio korporativnih ciljeva. Po grupama usluga, HT je u cijeloj prošloj godini zauzimao prvo mjesto unutar DT Grupe u zadovoljstvu korisnika konvergentnim uslugama.

U sklopu istraživanja korisničkog iskustva „Voice of our Customers“ koje je uvedeno sredinom 2021. godine prikupljaju se povratne informacije korištenjem naprednih alata i procesa, a istraživanjem su obuhvaćene različite razine korisničkog zadovoljstva, od istraživanja o općoj percepciji kompanije, iskustvu korištenja pojedinih proizvoda, do iskustva s pojedinim digitalnim i nedigitalnim kontaktnim točkama. Program praćenja korisničkog iskustva – „Voice of our Customers“ doprinosi transparentnoj komunikaciji unutar kompanije te prema krajnjim korisnicima o svim aspektima vezanima uz trenutno stanje iskustva korisnika te pruža smjernice za unaprjeđenje korisničkog iskustva. Program VoC se koristi kao ključan alat za postizanje izvrsnosti u orijentiranosti na korisnike i osluškivanju njihovih potreba te poboljšanjima u gotovo stvarnom vremenu.

Kontinuirano se provode edukacije i radionice za zaposlenike o programima „Korisnik u središtu“ i „Voice of our Customers“ te o mjestima za unaprjeđenja i mjerama poboljšanja iskustva korisnika na temelju povratnih informacija dobivenih od korisnika.

U sklopu „Usage & Attitudes / Brand Equity“ istraživanja, koje se provodi dva puta godišnje na nacionalno reprezentativnom uzorku, prati se i NPS indeks privatnih i poslovnih korisnika te korisnika konkurencije. NPS je mjera koja pitanjem o preporuci operatora prijateljima, rodbini, poznanicima, poslovnim partnerima i kolegama daje informaciju o povezanosti i kvaliteti odnosa korisnika sa svojim operatorom.

Briga o potrebama korisnika

Osluškujući potrebe korisnika, u 2022. godini su provedeni i brojni projekti za povećanje zadovoljstva, među kojima se ističu oni u Moj Telekom aplikaciji. U suradnji s našim partnerima, u programu „U dobrim rukama“ redovito se pripremaju posebne pogodnosti i za korisnike Moj Telekom aplikacije tijekom cijele godine. Korisnicima je također omogućena chatbot funkcionalnost gdje u samo nekoliko klikova mogu u najkraćem roku doći do najčešće traženih informacija ili kontaktirati agenta.

Procedura podnošenja prigovora korisnika i njihovo rješavanje za usluge u nepokretnim i pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj propisana je Zakonom o elektroničkim komunikacijama (ZEK) te se kod operatora vodi u dva stupnja. Korisnik može operatoru podnijeti predstavku u pisanom obliku (što uključuje i elektroničku poštu) 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 mjeroдавne 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-u).

HT-ov je cilj stalno smanjivati broj korisničkih pritužbi mnogim proaktivnim akcijama koje poduzima prilagođavajući se potrebama korisnika. U 2022. godini je smanjen broj korisničkih pritužbi za oko 10 % u odnosu na prethodnu godinu i to u sva tri stupnja. Posebnim uspjehom smatramo HAKOM-ovo izvješće o sporovima korisnika u elektroničkim komunikacijama za 2022. godinu u kojemu je HT istaknut kao operator s najmanjim brojem pritužbi na 10 000 korisnika, opet u sva tri stupnja.

Odgovorni proizvodi i usluge

Osviještenost o utjecaju elektromagnetskih polja

HT stalno nastoji svoju komunikacijsku infrastrukturu, proizvode te procese na kojima se temelje učiniti resursno učinkovitijima. Uzimajući u obzir brojne bazne stanice kao i veliki broj korisnika, ozbiljno se pristupa interesu javnosti o utjecaju tehnologije na ljudsko zdravlje, te se otvorenim, konstruktivnim i iskrenim nastoje adresirati sva pitanja, nudeći činjenice i znanstvene argumente.

HT poštuje stajališta neovisnih, relevantnih izvora kao što su Ministarstvo zdravstva, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) i Međunarodna komisija za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP). Granične vrijednosti izloženosti treba određivati na temelju znanstveno utemeljenih istraživanja. Stoga HT proučava najnovija istraživanja o mobilnim komunikacijama i zdravlju te svojim korisnicima pruža transparentne informacije o tom aspektu.

U ožujku 2020. godine ICNIRP je objavio revidirane smjernice za zaštitu ljudi izloženih elektromagnetskim poljima, koje štite od svih potencijalnih štetnih učinaka na zdravlje povezanih s izloženošću elektromagnetskim poljima, uključujući i 5G. Znanstveni odbor za zdravstvene, okolišne i nove rizike pri Europskoj komisiji (EK, SCHEER: Scientific Committee on Health, Environmental and Emerging Risks) objavio je svoje preliminarno mišljenje u kolovozu 2022. godine te je prihvatio smjernice ICNIRP-a (iz 2020.)

o izloženosti i pozitivno savjetovao o potrebi tehničke revizije dodataka u preporukama/direktivama 1999/519/EC i 2013/35/EU s obzirom na radiofrekvencijska elektromagnetska polja.

Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) je oformila Radnu skupinu za pregled izloženosti na radiofrekvencijska elektromagnetska polja i zdravstvenih rizika. Očekuje se da će rad Radne skupine biti dovršen do kraja 2023. godine. Jasna izjava WHO-a o izloženosti o radiofrekvencijskim elektromagnetskim poljima i zdravlju, koju kreatori politika i javnost priznaju i vjeruju joj kao globalnom autoritetu za zdravstvena pitanja, značajna je za rješavanje zabrinutosti javnosti, kao i za moguće usklađivanje strožih ograničenja za radiofrekvencijska elektromagnetska polja u državama poput Hrvatske.

Iako utjecaji elektromagnetskih polja na zdravlje ostaju tema za daljnja istraživanja, tijekom posljednjih godina priznate profesionalne organizacije poput WHO-a i ICNIRP-a u više su navrata na temelju najnovijih znanstvenih spoznaja revidirali važeće pragove izloženosti za mobilne komunikacije te potvrdili da je korištenje mobilne tehnologije, uključujući i 5G, sigurno, ako se te vrijednosti poštuju.

HT nabavlja isključivo proizvode koji zadovoljavaju zadane propisane kriterije. Svi mobilni uređaji koje imamo u ponudi zadovoljavaju sigurnosne zahtjeve prema direktivi Europske unije i hrvatskom pravilniku o zaštiti od elektromagnetskih polja. Vrijednost SAR (Specific Absorption Rate) svih mobitela koje stavljamo na tržište manja je od 2 W/kg. Nadalje, sve bazne stanice mobilnih mreža HT-a razvijene su, testirane i puštene u rad u skladu s međunarodnim standardima i zahtjevima. Također, proizvođači opreme dostavljaju certifikate koji potvrđuju da bazne stanice ispunjavaju sigurnosne zahtjeve Međunarodne komisije za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP), odgovaraju nizu standarda sigurnosti proizvoda i elektromagnetske kompatibilnosti te općim tehničkim propisima. Sve bazne stanice imaju potvrdu o sukladnosti s nizom europskih i svjetskih normi koju izdaje Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti.

Važno je istaknuti da sve bazne stanice u mobilnim mrežama HT-a posjeduju rješenje za uporabu koje izdaje Ministarstvo zdravstva. Navedena mjerenja razina elektromagnetskih polja provode se kontinuirano već dugi niz godina, a svi dosadašnji rezultati pokazuju da su izmjerene vrijednosti daleko niže od propisanih graničnih razina. Pritom hrvatsko zakonodavstvo propisuje znatno strože dozvoljene razine elektromagnetskih polja od preporuke Međunarodne komisije za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP) i nadležne Preporuke Vijeća 1999/519/EC. Mjerni laboratoriji koje ovlašćuje Ministarstvo zdravstva u 2022. godini su proveli 1260 mjerenja elektromagnetskih polja, koja su ponovo potvrdila sigurnost HT-ovih baznih stanica mobilnih mreža.

U suradnji s ostalim operatorima, državnim institucijama i znanstvenom zajednicom, HT podupire znanstvene studije na području istraživanja zdravlja te sudjeluje u savjetovanju, komunikaciji i informiranju dionika. Uočenu značajno manju prisutnost rasprava o temama elektromagnetskih polja u javnosti te upita zainteresiranih dionika i inspekcija, može se tumačiti kao rezultat uspješno provedenih informativno-edukativnih aktivnosti, samostalnih i industrijskih, kojima se javnosti kontinuirano pružaju relevantne informacije o temi 5G i elektromagnetskih polja.

Iako je značajno smanjen u odnosu na prethodne dvije godine, još uvijek postoji povećan javni interes za utjecaj elektromagnetskih polja iz antena mobilnih mreža, osobito u svjetlu komercijalnog početka 5G, što pred HT postavlja izazove pri pronalaženju odgovarajućih novih lokacija baznih stanica ili produljenju zakupa lokacija.

Tijekom 2022. godine, HT je zaprimio ukupno 29 upita zainteresiranih dionika, što je za 56 % manje nego u prethodnoj godini, od čega se najveći dio odnosio na temu elektromagnetskih polja i zaštite zdravlja. HT je na te izraze zabrinutosti odgovorio pozivajući se na informacije relevantnih, nezavisnih i mjerodavnih izvora te su svi upiti, uključujući i zahtjeve sanitarne inspekcije i Ministarstva zdravstva, riješeni pozitivno, odnosno nisu utvrđene nepravilnosti u smislu nepridržavanja propisa ili dobrovolj-

nih kodeksa. Upute u vezi elektromagnetskih polja dionici mogu uputiti na e-mail adresu zastita.okolisa@t.ht.hr.

Dostava uređaja

Procesi dostave uređaja ugovoreni su s partnerom koji podjednako brine o održivosti u poslovanju. Za sve korisnike koji ugovore kupnju uređaja putem digitalnih kanala, HT nudi dostavu tzv. Click and Collect procesom u kojemu korisnici mogu svoje uređaje preuzeti na prodajnim mjestima. Kao primjer dobre prakse može se istaknuti akcija „Zamijeni i uštedi“ kojom je tijekom 2022. godine HT svojim korisnicima omogućio popust na novi uređaj ako vrate svoj stari koji je zatim zbrinut u skladu s ekološkim pravilima zbrinjavanja elektroničkog otpada. Nadalje, HT nudi mogućnost kupnje rabljenog uređaja čime se produžuje njegov životni vijek te pozitivno doprinosi kružnom gospodarstvu.

Proces slanja dokumentacije

Osim standardnog slanja dokumentacije u fizičkom obliku, svojim korisnicima nudimo mogućnost zaprimanja dijela dokumentacije u digitalnom obliku. Uz postojeći regulatorni okvir, nastojimo slanje svih obavijesti i dokumentacije obavljati digitalnim putem poštujući pritom procese verifikacije kako bismo bili sigurni da će korisnici zaprimiti naše obavijesti.

Moj Telekom aplikacija i digitalni alati

Oko 61 % rezidencijalnih korisnika HT-ovih mobilnih usluga koristi Moj Telekom aplikaciju minimalno jednom mjesečno čime korisnici doprinose održivosti u poslovanju. Kako bi svojim korisnicima osigurao dodatne pogodnosti na aplikaciji, uveden je program dodatnih benefita za korisnike Moj Telekom aplikacije, poput pogodnosti pristupa internetu bez dodatne naknade za određeno razdoblje ili preuzimanja dodatne pogodnosti HT-ovih partnera.

Većina HT-ovih mobilnih korisnika koristi dostavu e-računa čime se izbjegava ispis računa te ih se dostavlja u digitalnom obliku. Nadalje, omogućen je Smart WiFi Manager za upravljanje usmjerivačem i uređajima koji

su s njim povezani putem Moj Telekom aplikacije, za brzo i lako pretraživanje informacija o WiFi usmjerivaču, te za provjeru, upravljanje i dijeljenje WiFi podataka. Ovom uslugom korisnici mogu u svakom trenutku vidjeti tko je spojen na njihov WiFi čime je omogućeno povećanje sigurnosti njihovih podataka.

Mobilni uređaji

HT, kao član DT Grupe, koristi EcoRating 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. HT očekuje proširenje ove liste kako bi njome bila obuhvaćena većina mobilnih uređaja na tržištu i u HT-ovoj ponudi.

T Phone

U drugoj polovici 2022. godine HT je u ponudu korisnicima uvrstio pametne telefone T Phone i T Phone Pro 5G koji su razvijeni u partnerstvu DT-a i Googlea. Osim što se dostavljaju u održivom pakiranju, ovi uređaji su cjenovno prihvatljiviji od drugih pametnih telefona na tržištu čime doprinosimo povećanju digitalne uključivosti.

Office 5G Internet

Office 5G Internet usluga koristi mobilnu 5G tehnologiju za besprijekoran, brz i stabilan internet te fiksne govorne usluge. Usluga je dostupna isključivo na područjima 5G pokrivenosti. Office 5G Internet usluga koristi mobilnu 5G tehnologiju kako bi pružila visokokvalitetnu uslugu fiksnih servisa – brz i stabilan internet te fiksne govorne usluge.

Usluga je namijenjena ponajprije onim korisnicima koji žive u pojedinim suburbanim i ruralnim područjima na kojima nisu dostupna napredna fiksna tehnološka rješenja, no trenutno je dostupna i u gradovima gdje još nije izgrađena optika.

Nova Magenta 1 Business

Ovom uslugom HT omogućuje spajanje fiksne i mobilne usluge u skladu s poslovnim potrebama korisnika, odabirom paketa fiksne i mobilne usluge, uz napredna digitalna rješenja koja mogu olakšati poslovanje. Uz sigurnosna rješenja koja pružaju adekvatnu zaštitu i fiksnu mrežu te mobilne priključke, sigurnost korisnika je na najvišoj razini. U Magenta fiksnim paketima dostupni su vrhunski modemi koji svojim performansama osiguravaju veće brzine i veću stabilnost veze te kvalitetniji Wi-Fi signal, ali i veći domet u odnosu na uobičajene modeme.

Sigurnost, zaštita osobnih podataka i privatnosti

U središtu poslovnih djelatnosti je odgovorno upravljanje informacijskim sustavima i infrastrukturom u pogledu zaštite podataka, tako HT Grupa pridaje osobitu važnost informacijskoj sigurnosti uzimajući u obzir dinamičan razvoj tehnologije i novih komunikacijskih rješenja.

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

Područje sigurnosti je uređeno Politikom sigurnosti HT Grupe čiji je cilj osigurati visoku razinu sigurnosti za korisnike, zaposlenike, usluge, proizvode, imovinu i poslovne aktivnosti. Osiguravanje sveobuhvatne sigurnosti i zaštite podataka je jasan pokazatelj kvalitete usluga i temeljni preduvjet očuvanja povjerenja.

Budući da potencijalni kibernetički napadi evoluiraju te iz dana u dan postaju sve domišljatiji, izrazito je važno ispravno definirati i postaviti informacijsku sigurnost u poslovnim aktivnostima. 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. Implementiran je i primjenjuje se PSA postupak kojim se osigurava 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.

Zaštita osobnih podataka i privatnosti

U HT Grupi, u poslovanju i odnosu prema korisnicima primjenjujemo visoke standarde sigurnosti i zaštite osobnih podataka te poduzimamo tehničke i organizacijske mjere u skladu s najboljom praksom koja nadilazi zakonske obveze. Redovito educiramo naše zaposlenike i angažiramo partnere s kojima ugovaramo odgovarajuće mjere zaštite u skladu sa standardima HT-a.

S ciljem ostvarenja zaštite ljudi i imovine, važno je da svi zaposlenici imaju razvijenu svijest o sigurnosti i da se pridržavaju sigurnosnih standarda koji su preduvjet ostvarenja navedenog cilja. Razvoj svijesti o sigurnosti i upoznavanje zaposlenika s politikama i procedurama sigurnosti, omogućujemo obaveznim online edukacijama za sve zaposlenike HT-a. Edukacije se provode redovito i obuhvaćaju područja fizičke te kibernetičke i informacijske sigurnosti. Temelje se na Politici sigurnosti HT Grupe i namijenjene su svim zaposlenicima. Uz on line edukacije, kreirali smo i edukativne brošure za fizičku te kibernetičku i informacijsku sigurnost, koje se koriste u svrhu edukacije i razvoja svijesti svih zaposlenika.

Svi zaposlenici su upoznati s politikama i procedurama zaštite privatnosti i podataka. Zaposlenici su obvezni riješiti testove u edukacijama o zaštiti osobnih podataka i fizičkoj i informacijskoj sigurnosti. U 2022. godini 81,3 % zaposlenika HT Grupe je sudjelovalo u edukacijama iz područja sigurnosti i zaštite podataka te privatnosti (HT 77,8 %, Combis 91 % i Iskon 75 %).

HT provodi sveobuhvatnu reviziju prodajnih partnera i njihove usklađenosti s GDPR-om, tehničke i organizacijske mjere koje osiguravaju zaštitu korisničkih podataka. HT je uspostavio napredni sustav kojim se osiguravaju prava ispitanika na način da je dostupna jedinstvena adresa na koju mogu postavljati 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 2022. godini HT je zaprimio 14 predstavi Agencije za zaštitu osobnih podataka, 10 slučajeva gubitaka podataka korisnika, te 27 pritužbi korisnika u vezi povrede privatnosti.

Zaštita osobnih podataka osigurava bolju zaštitu građana i veću kontrolu nad obradom osobnih podataka. Korisnicima je omogućeno da podnose svoje zahtjeve ili pritužbe elektroničkim putem te na prodajnim mjestima HT-a. Zaštita osobnih podataka utječe na povećanje razine svijesti o sigurnosti podataka korisnika usluga HT Grupe.

Prije ponude usluga i proizvoda korisnicima, HT ispunjava sigurnosne zahtjeve i zahtjeve zaštite podataka provedbom anonimizacije korisničkih podataka s najvišom razinom sigurnosti, stabilnosti te zaštite privatnosti, te implementacijom svih mjera zaštite na sustavima na kojima se nalaze podaci korisnika. HT provodi redovite kontrole sigurnosnih mjera i mjera zaštite osobnih podataka.

Inicirane su i provode se „Security Parcour“ interaktivne edukacije na teme kibernetičke i informacijske sigurnosti (uključujući phishing i socijalni inženjering), fizičke sigurnosti, klasifikacije informacija, politika sigurnosti, u koje su uključeni svi zaposlenici. Pokrenuti su programi informiranja svih zaposlenika edukativnim materijalima koje redovno objavljujemo kao npr. Cyber AwareNess (namijenjeni najmlađoj populaciji) kao i prigodnim člancima na intranetu i informativnim posterima. Jednom godišnje provodimo anketu o podizanju svijesti o sigurnosti - Online Awareness Survey (OAS) koju provodi DT Grupa. OAS nam pruža mogućnosti određivanja razine informacijske sigurnosti za cijelu Grupu i njome dobivamo jasniju sliku u kojim područjima je potrebno poboljšanje i uklanjanje nedostataka.

Anketa se provodi od 2005. 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.



07 POVEZUJEMO ZAJEDNO

Materijalne teme:

- Dobrobit, zdravlje i sigurnost te životna ravnoteža
- Kultura raznolikosti, uključivosti i jednakih prilika
- Privlačenje talenata, zadržavanje i razvoj zaposlenika

Doprinos ciljevima održivog razvoja



HT Grupa vjeruje da poslovni uspjeh u velikoj mjeri ovisi o zadovoljstvu i motivaciji njenih zaposlenika. Zato sa svojim zaposlenicima gradi odnose utemeljene na poštovanju i odgovornosti. Uvažavaju se njihova mišljenja, prate potrebe te se brine o njihovom zadovoljstvu. HT Grupa razvija radnu okolinu u kojoj svatko može prepoznati svoje potencijale i razviti željeni karijerni put.

Ukupan broj zaposlenika HT Grupe u Hrvatskoj na dan 31.12.

	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenih	2.975	1.777	2.871	1.687	2.808	1.689
Ugovor na određeno vrijeme	232	1.420	204	161	157	118
Ugovor na neodređeno vrijeme	2.743	357	2.667	1.526	2.651	1.571
Puno radno vrijeme	2.971	1.775	2.866	1.683	2.802	1.684
Nepuno radno vrijeme	4	2	5	4	6	5

U članicama HT Grupe u Hrvatskoj je tijekom 2022. godine radilo 4497 zaposlenika i 1750 vanjskih radnika. Osim stalnih zaposlenika, zapošljavamo i agencijske radnike, ali i studente, od kojih mnogi ostvaruju svoja prva iskustva u poslovnom svijetu i ICT sektoru. Takvih radnika u HT Grupi imamo 28 %, najviše u frontline dijelu. Od toga 8 % čine agencijski radnici koji se uglavnom bave prodajom. Agencijski radnici su osobe zaposlene kod trećih strana, odnosno agencija s kojima HT ima ugovorni odnos. Studenti najčešće rade u call centru i kao ispomoć u administrativnim poslovima. Veći dio studenata je zaposlen samo u periodu povećanih poslovnih potreba, na nepunu stanicu.

U 2022. godini su uspješno provedeni pregovori o novom Kolektivnom ugovoru koji radnicima HT-a osigurava još višu razinu primanja i socijalnih prava. Višemjesečni pregovori sa socijalnim partnerima iz Hrvatskog sindikata telekomunikacija (HST) i Republičkog sindikata radnika (RSR) su zaključeni na obostrano zadovoljstvo sklapanjem novog Kolektivnog ugovora, potpisanog za razdoblje od 1. listopada 2022. do 31. prosinca 2023. godine.

Socijalni partneri su dogovorili tromjesečno produljenje trajanja postojećeg Kolektivnog ugovora, a HT je još tijekom trajanja pregovora pokrenuo isplatu novčanih dodataka na plaću kako bi povećao primanja zaposlenika i omogućio im da lakše podnesu inflatorne pritiske do postizanja dogovora. Vjerujući da novčani zahtjevi nisu jedini ključ zadovoljstva zaposlenika, HT je predložio i odredbe koje se odnose na njihova dodatna socijalna prava. Prema tome, u Kolektivni ugovor unesena je mogućnost odsutnosti s posla kao i udomiteljski dopust, i prije nego što je zakon to počeo regulirati.

Do potpisivanja samog Kolektivnog ugovora, i prije odluke Vlade, HT je povećao neoporezivi dio iznosa te krenuo sa mjesečnom isplatom naknade za topli obrok, kao i isplatom fiksne mjesečne naknade, što je naknadno uključeno i u sam Kolektivni ugovor.

Prava sadržana u Kolektivnom ugovoru

Dva dana odsutnosti – iako zakon jamči jedan dan

Mogućnost izbora isplate prekovremenih sati ili slobodnog dana

Mogućnost rada na daljinu do 12 dana

Obveza obavještanja zaposlenika 15 dana prije isteka ugovora na određeno

Napredovanje po karijernom putu za minimalno 600 zaposlenika za vrijeme trajanja ovog KU

Ograničenje uvođenja odredbe ugovorne zabrane utakmice samo na zaposlenike koji imaju plaću veću od 1,5 prosječne plaće u Hrvatskoj

Zabranu prekovremenog rada kod nejednakog rasporeda radnog vremena, ako se po rasporedu u tjednu radi šest dana

Mogućnost da zaposlenik dio primanja preusmjeri u zatvoreni mirovinski fond

Iznad zakonskog okvira – u fokusu radnika

1205,52 kuna mjesečno za vrijeme roditeljskog dopusta

Subvencioniranje rekreacije

Za radnike s više od pet godina staža otpremnina od minimalno 5 000 kuna po godini, odnosno 6 500 po godini za zaposlenike s više od 10 godina staža

Sportske susrete jednom godišnje (HT olimpijada)

Dva dana po osnovi darivanja krvi

Prema novom Kolektivnom ugovoru za prekovremeni rad tijekom redovnog radnog dana radnici imaju pravo izabrati jednu od dvije ponuđene opcije. Sat prekovremenog rada im može biti plaćen ili mogu zamijeniti jedan sat prekovremenog rada za jedan sat i trideset minuta slobodnog dana.

Veliki napredak postignut je u razvoju karijernog puta koji je osigurao da zaposlenici temeljem svog radnog učinka imaju kontinuitet napredovanja u organizaciji. Pokrenuti su procesi internih edukacija i prijelaza na druga radna mjesta unutar kompanije. U tu svrhu osmišljena je platforma „Znam što želim“ putem koje radnici mogu iskazati želju za promjenom karijere. Prekvalifikacija za nove poslove već je provedena za dvije grupe polaznika koji su kroz tri mjeseca stručnih IT edukacija stekli vještine junior software developera.

Zadovoljstvo HT-ovih radnika koje je postignuto kontinuiranim unaprjeđenjem više procesa usmjerenih nagrađivanju, razvoju i dobrobiti zaposlenika te implementacijom novih pogodnosti i nakon sklapanja Kolektivnog ugovora znatno je poraslo i bilo je najveće u DT Grupi. U 2022. godini su započeli pregovori za Kolektivni ugovor u članicama HT Grupe Combisu i Crnogorskom Telekomu.

Kultura raznolikosti, uključivosti i jednakih prilika

Kompanijske vrijednosti HT Grupe definirane su u šest Vodećih načela s kojima je upoznata cijela organizacija. Svako od Vodećih načela ima jasan opis pojedinih ponašanja te se od svakog pojedinca očekuje da razumije i da se ponaša u skladu s postavljenim očekivanjima. Izrazito je važno stvaranje radnog okruženja jednakih mogućnosti, uključivosti i nulte tolerancije na sve oblike diskriminacije. HT je to uspio postići promicanjem Vodećih načela, transparentnog procesa zapošljavanja, rada i odlaska iz kompanije te raznim procedurama i pravilnicima kojima se osiguravaju prava radnika. HT je još od 2017. godine potpisnik Povelje o raznolikosti kojom se osvještava važnost različitosti u poslovnom svijetu i u društvu kao temeljne vrijednosti modernog društva. Kroz više politika, pravilnika i kodeksa već je obuhvaćeno i pitanje raznolikosti, ali neovisno o tome u pripremi je Politika raznolikosti koja će biti usvojena u 2023. godini.

Kako bi se u još većoj mjeri istaknula predanost izgradnji željene organizacijske kulture, od 2021. godine vrijednosti HT-a, odnosno Vodeća načela integrirana su u sustav upravljanja radnim učinkom svih zaposlenika. Uz procjene radnih učinaka zaposlenika provodi se i procjena njihovog poštivanja načela. Ovom odlukom HT jasno daje do znanja da su vrijednosti jednako važan aspekt poslovanja te da se izvrsne poslovne rezultate ostvaruje na održiv način i u poticajnom radnom okruženju. Ove kompanijske vrijednosti potpuno su integrirane u ključne procese upravljanja ljudskim resursima, selekciju talenata, kreiranje razvojnih programa,

centre procjene i slično. Procjenom radnog učinka u posljednje tri godine obuhvaćeni su svi zaposlenici neovisno o spolu ili vrsti sklopljenog ugovora.

Osim toga, HT Grupa slijedi vrijednosti Povelje o raznolikosti i Socijalne povelje. Vrijednosti koje one promiču ugrađene su i u Kolektivni ugovor, kao i Kodeks ponašanja koji zabranjuje bilo kakvu diskriminaciju. Osnovna načela, odnosno Socijalna povelja koju HT slijedi je u skladu s međunarodno priznatim normama, smjernicama i standardima, prvenstveno onima koje su proizašle iz Međunarodnog dokumenta o ljudskim pravima, ključnih konvencija Međunarodne organizacije rada (ILO), Organizacije za gospodarsku suradnju i razvoj (OECD) i inicijative UN Global Compact. Kompanijske vrijednosti se dodatno promoviraju i utvrđuju Kodeksom ponašanja za zaposlenike, kao i Kodeksom ponašanja za dobavljače.

HT Grupa poštuje najviše standarde ponašanja prema korisnicima, kao i prema drugim poslovnim suradnicima čime se stvara poticajna, odgovorna i etična radna atmosfera. Svi članovi HT Grupe dijele odgovornost za promicanje kompanijskih vrijednosti, od najvišeg menadžmenta do svih zaposlenika. Prihvaćajući načela, ne kao niz pravila koja nam nešto propisuju već kao vrijednosti koje nas motiviraju, inspiriraju i ispunjavaju pozitivnom energijom, možemo postići vrhunske rezultate, svatko u svojem poslu, u našim timovima i kao cijela organizacija.

Raznolikost na vodećim pozicijama

Osim Vodećih načela koja su integrirana u sve segmente poslovanja, promovira se i jednakost u radnoj okolini. Zaposlenicima se isplaćuju jednake plaće za jednak rad ili za rad jednake vrijednosti, neovisno o spolu, dobi ili drugim osobnim karakteristikama. HT Grupa smatra da dvije osobe različitog spola obavljaju jednak rad kada obavljaju isti posao u istim ili sličnim uvjetima ili bi mogle jedna drugu zamijeniti u odnosu na posao koji obavljaju. Rad se također smatra jednakim kada je međusobno slične naravi, a razlike između obavljenog posla i uvjeta pod kojima je obavljen nemaju značaja u odnosu na narav posla u cijelosti ili se rijetko pojavljuju te ne utječu na narav posla u cijelosti. S druge strane, rad jednake vrijednosti

obavljaju dvije osobe različitog spola kada rad koji jedna od njih obavlja ima jednaku vrijednost kao rad koji obavlja druga osoba. Pri tome se u obzir uzimaju kvalifikacije stečene određenom razinom obrazovanja i narav samog posla koju određuju objektivni kriteriji kao što su potrebna znanja, vještine, odgovornost i samostalnost te uvjeti u kojima se rad obavlja.

HT Grupa promiče ravnopravnost i jednake mogućnosti te stvaranje atmosfere u kojoj se osigurava ravnopravnost svih zaposlenika. Prema Selectiovom indeksu žena za 2022. godinu, postotak žena na upravljačkim pozicijama u Hrvatskoj bio je 22 %, a u HT-u je taj postotak već godinama gotovo dvostruko viši. HT Grupa radi na daljnjem povećanju raznolikosti na svim razinama organizacije.

Žene u Upravi HT-a na dan 31.12.

	2020.	2021.	2022.
Muškarci	4	4	5
Žene	1	1	2
Ukupno	5	5	7
Postotak žena (%)	20	20	29

Žene na menadžerskim pozicijama u HT-u na dan 31.12.

	2020.	2021.	2022.
Muškarci	109	104	100
Žene	71	71	66
Ukupno	180	175	166
Postotak žena (%)	39	41	40

Plaće

Poštivanje pravila jednakosti rada i rada jednake vrijednosti, koji obavljaju dvije osobe različitog spola, odnosi se i na primitke koje radnici ostvaruju temeljem radnog odnosa. To znači da je HT kao poslodavac dužan na zahtjev zaposlenika dostaviti podatke o kriterijima temeljem kojih je zaposlenik koji obavlja poslove iste ili slične naravi ostvario plaću.

HT Grupa u svom sustavu ne prati omjer standardne početne i minimalne plaće. Plaće su u HT-u određene Kolektivnim ugovorom, isključivo prema radnom mjestu i platnom razredu te je za svako radno mjesto definiran platni razred. Početna plaća je donja granica svakog platnog razreda.

Sistematizacija radnih mjesta i pripadajućih platnih razreda objavljena je u Pravilniku o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta. Pravilnik o plaćama i Kolektivni ugovor glavni su dokumenti kojima se definiraju omjeri plaća. HT teži ravnopravnosti i u omjeru plaća i naknada za muškarce i žene, među kojima su razlike u protekle tri godine bile gotovo neprimjetne.

Omjer bruto isplaćene plaće žena i muškaraca

Kategorija zaposlenika	2020.	2021.	2022.	Pojašnjenje
Nemenadžerske pozicije	0,95	0,95	0,97	Žene u prosjeku imaju 3% manju plaću od muškaraca (gap smanjen za 2pp YoY)
Menadžerske pozicije	0,98	1,01	1,01	Žene u prosjeku imaju 1% veću plaću od muškaraca (= YoY)

Omjer plaće najbolje plaćenog pojedinca u HT Grupi u 2022. godini i prosječnog isplaćenog primanja svih ostalih zaposlenika bio je 19,36. U 2022. godini zabilježeno je povećanje najviše plaće od 6 % u odnosu na prethodnu godinu dok je povećanje prosječnih primanja iznosilo 1,6 %. U 2022. godini je, kao odgovor na posljedice inflacije, svim zaposlenicima

uveden inflatorni dodatak u iznosu od 1000 kuna neto čime su se prosječna primanja povisila za 12 % mjesečno.

Politika zapošljavanja

HT-ova politika zapošljavanja uključuje poticanje raznolikosti i jednakih prilika za zapošljavanje kroz različite aktivnosti i inicijative. Politikom zapošljavanja promovira se uključivost i fleksibilnost te se zaposlenicima pokazuje da u Grupi nema mjesta za diskriminatorno ponašanje. HT-ovi natječaji i oglasi za posao su uključivi i jasno poručuju da svi potencijalni kandidati imaju jednake mogućnosti sukladno svojim znanjima, vještinama i stavovima. U natjecajima se naglašavaju mogućnosti razvoja, napretka, financijskih pogodnosti, kao i SmartWork modela rada to jest fleksibilne oblike rada, što se pokazalo posebno važnim za kandidate koji žive izvan većih mjesta. U nekim slučajevima, kao što su područja u kojima postoji potreba češćeg zapošljavanja i većeg broja ljudi, postoji mogućnost pridruživanja timovima koji rade isključivo od kuće.

Osim zapošljavanja kandidata koji donose svježja znanja i vještine, povremeno se provode programi koji uključuju kandidate bez radnog iskustva, ali s jasno izraženom željom i motivacijom za učenje i razvoj. Jedan od takvih programa je Magenta LogIn za pripravnike. Ovdje uzimamo u obzir one kandidate koji nemaju radnog iskustva i prvi posao će im biti u HT Grupi uz dodijeljenog iskusnog mentora. Redovno se zapošljavaju mlade osobe s minimalnim radnim iskustvom i provode programi mentorstva za njihovu obuku.

S obzirom na vrlo širok spektar radnih mjesta prema složenosti, HT nudi prilike stručnjacima svih razina obrazovanja. HT Grupa surađuje i sa srednjim strukovnim školama iz domene telekomunikacija te potiče mlade da nakon završene srednje škole prvi posao potraže upravo u HT Grupi gdje mogu stečeno teoretsko znanje primijeniti na svih vrstama tehnologije i dodatno se usavršavati.

Nakon zapošljavanja i uključivanja u radne procese, novi zaposlenici vrlo brzo imaju priliku uključiti se u cijeli niz razvojnih programa osmišljenih

za različite skupine te pohađati online edukacije dostupne u internom sustavu

Ukupna raznolikost zaposlenika HT Grupe u Hrvatskoj u zadnje tri godine, prema spolu i dobi prikazana je u tablici niže. Razlike između dobnih skupina su značajnije, ali ne i iznenađujuće, jer su odraz uobičajenih udjela starosnih skupina na tržištu rada.

Zaposlenici prema dobi i spolu na dan 31.12.

	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	527	304	491	275	441	260
30–50 godina	1.860	1.228	1.803	1.166	1.764	1.155
> 50 godina	588	245	577	246	603	274

Mjere za osiguranje raznolikosti u kompaniji

Podržavajući i potičući raznolikost, zaposlenicima se omogućuju potpuno jednake mogućnosti osobnog rasta, razvoja baziranog isključivo na traženim kompetencijama, nagrađivanje u skladu s transparentnom procjenom radnog učinka, jednake prilike za promjene karijere i cijeli niz materijalnih prava i financijskih pogodnosti.

Pravo na roditeljski dopust dostupan je u jednakoj mjeri svim zaposlenicima, neovisno o spolu. Zadovoljstvo zaposlenika njihovim radnim mjestima i prilikama koje na njima stječu djelomično se prati i izrazito visokom stopom povratka u kompaniju nakon roditeljskog dopusta.

Roditeljski dopusti u HT Grupi na dan 31.12.

	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenika koji imaju pravo na roditeljski dopust	118	111	115	110	130	116
Ukupan broj zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	8	93	10	95	21	109
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta	8	85	10	90	21	106
* Stopa povratka na posao zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	100%	91%	100%	95%	100%	97%
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta, a koji je ostao zaposlen i 12 mjeseci po povratku na posao	6	80	8	85	18	101
** Stopa zadržavanja na poslu zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	75%	94%	80%	94%	86%	95%

* 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

Nagrade i priznanja

HT Grupa je u 2022. godini bila najnagrađivaniji poslodavac te je osvojila sedam *employer brand* nagrada koje se dodjeljuju za prakse, projekte, aktivnosti koje poslodavci provode, a rezultiraju iznimnim zadovoljstvom, iskustvom i angažmanom zaposlenika te posljedično i boljim korisničkim iskustvom. HT je osvojio glavnu Grand Prix Adria nagradu te Grand Prix za hrvatsko tržište. Odlični su rezultati ostvareni i u kategorijama najbolje *employer brand* aktivnosti usmjerene na društveno odgovorne projekte,

najboljeg employer brand eventa, najboljeg poslodavca u sektoru telekomunikacija te najboljih studentskih programa. Combis se istaknuo mnogobrojnim aktivnostima o kibernetičkoj sigurnosti i dobio nagradu za najbolju povezanost employer branda i korporativnog branda.

HT i Crnogorski Telekom su uspješno završili još jedan krug certifikacije za Certifikat Poslodavac Partner koji dodjeljuju HR stručnjaci SELECTIO Grupe za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima. Nositelji certifikata Poslodavac Partner su tvrtke koje su dokazale pravu izvrsnost u upravljanju ljudima i kulturom te su pokazale snažnu podršku dugoročnom rastu zaposlenika i organizacije. HT je kao jedan od najboljih poslodavaca u Hrvatskoj dobio i dodatnu potvrdu izvrsnosti priznanjem „Above and Beyond“.

Provedbom navedenih aktivnosti osigurava se visoka razina jednakosti i inkluzivnosti, a u slučaju da postoji sumnja u bilo kakvu vrstu neetičnog ponašanja zaposlenicima su dostupni sustavi putem kojih mogu prijaviti takve sumnje ili radnje. „Reci mi!“ je specijalizirani portal koji svim zaposlenicima omogućuje da na povjerljiv i anonimna način prijave neprikladna ponašanja ili kršenje Kodeksa.

Osim navedenog portala, pritužbe vezane za zaštitu dostojanstva radnika od uznemiravanja i spolnog uznemiravanja te pritužbe vezane za zaštitu od diskriminacije mogu se dostaviti osobi ovlaštenoj za njihovo rješavanje. U 2022. godini u HT Grupi zaprimljene su dvije prijave u vezi zaštite dostojanstva zaposlenika, a koje su se odnosile na navodan mobbing na radnom mjestu. U oba slučaja provedena je interna istraga te je zaključeno da prijave nisu bile osnovane. Mehanizmi ulaganja žalbe, inicijative i programi za povećanje raznolikosti su brojni i dostupni svim zaposlenicima.

Osiguravanje dobrobiti, zdravlja, sigurnosti te životne ravnoteže naših zaposlenika

HT Grupa pridaje veliki značaj osiguranju zdravlja i sigurnosti zaposlenika. Kontinuirano se unaprjeđuju radni uvjeti u uvjerenju da dobri radni uvjeti,

zadovoljni i motivirani zaposlenici doprinose kvalitetnom i uspješnom rješavanju izazova u vrlo dinamičnoj ICT industriji.

Strateški cilj kompanije je očuvanje te zaštita zdravlja i sigurnost zaposlenika i njihovih radnih mjesta s naglaskom da je zdravlje zaposlenika osnovni preduvjet produktivnosti i ekonomskog razvitka. To se primarno odnosi na to smanjenje broja ozljeda na radu, ali i razine opasnosti, štetnosti i napora, sprječavanje profesionalnih oboljenja te osiguranje kvalitetne zaštite na radu u svim dijelovima organizacije.

Pitanja svih aktivnosti zaštite zdravlja i sigurnosti na radu definiraju se na razini člana Uprave i glavnog direktora za ljudske resurse (CHRO). Zaposlenici Odjela za upravljanje uslugama ljudskih resursa su imenovani i zaduženi za obavljanje stručnih poslova u vezi zaštite zdravlja i sigurnosti na radu te svakodnevno nadziru radna mjesta i primjenu mjera zaštite zdravlja na radu. Podršku im pružaju ostali sektori ili odjeli ovisno o potrebi i prirodi samog posla.

- Svi rukovoditelji ili voditelji, koji su zakonski odgovorni za provedbu mjera zaštite zdravlja i sigurnosti na radu su imenovani i osposobljeni kao ovlaštenici zaštite na radu. Na taj je način osigurano provođenje mjera zaštite na radu na svakom radnom mjestu.
- Imenovani su i osposobljeni svi izabrani zaposlenici za ulogu povjerenika radnika za zaštitu na radu. Povjerenik radnika za zaštitu na radu obavezan je štititi interese radnika na području zaštite na radu te pratiti primjenu pravila, mjera, postupaka i aktivnosti zaštite na radu.
- Na regionalnoj razini (Zagreb, Split, Rijeka, Osijek) osnovana su četiri odbora zaštite na radu te Središnji odbor zaštite na radu koji služi kao savjetodavno tijelo za unaprjeđivanje zaštite na radu. Odbori se sastaju najmanje jedanput u šest mjeseci i o svojem radu vode zapisnik. Članovi Odbora za zaštitu na radu su rukovoditelji organizacijskih jedinica koji generiraju visoke ili značajne rizike od ozljeđivanja radnika, stručnjaci zaštite na radu, specijalisti medicine rada te povjerenici radnika za zaštitu na radu ili njihov koordinator.
- HT je ugovorio usluge medicine rada (poslovi s posebnim uvjeti-

ma rada, rad na računalu) u svim regijama sukladno propisima o specifičnoj zdravstvenoj zaštiti i zdravstvenom osiguranju. Zaposlenicima je osiguran zdravstveni nadzor primjeren opasnostima, štetnostima i naporima koje ih potencijalno mogu snaći tijekom rada.

Područje zaštite zdravlja i sigurnosti na radu regulirano je internim politikama i sustavima.

- Dokumenti koje HT koristi za upravljanje ovim područjem rada su: Pravilnik za zaštitu na radu, Procjena rizika radnih mjesta i Politika zaštite zdravlja i sigurnosti na radu. Osim toga postoje priručnici za osposobljavanje za rad na siguran način i zaštitu od požara te upute za siguran način rada za sva mjesta rada. Tijekom 2021. godine je revidiran veći dio dokumentacije pa u 2022. godini nije bilo potrebe za izradom nove ili revizijom postojeće dokumentacije.
- Upravljanje područjem zaštite zdravlja i sigurnosti na radu usklađeno je s ISO 45001:2018 normom. Kontinuiranom provedbom internih revizija se pazi, održava i dokazuje da ovim područjem HT upravlja odgovorno te aktivno provodi i unaprjeđuje sustav zaštite zdravlja i sigurnosti na radu.
- Dodatne smjernice za upravljanje ovim područjem spadaju pod hrvatsku zakonsku regulativu kao što su: Zakon o zaštiti na radu i prateći propisi, Zakon o zaštiti od požara i prateći propisi i preporuke i upute Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo. HT prati i međunarodne smjernice poput europskih smjernica (Safety and health at work EU-OSHA), uputa i preporuka Europskog centra za sprječavanje i kontrolu bolesti (ECDC), te smjernica i uputa Svjetske zdravstvene organizacije (WHO).

Procjena rizika

U Procjeni rizika radnih mjesta promatraju se svi rizici koji se mogu pojaviti u radnoj okolini. U cilju smanjenja zdravstvenih rizika na prihvatljivu razinu uz obavljanje posla na siguran način, definiran je cijeli set preventivnih mjera te se kontinuirano provode radni i proizvodni postupci za sprječavanje i smanjenje izloženosti zaposlenika utvrđenim rizicima.

Procjenu rizika radnih mjesta odobrio je Središnji odbor zaštite na radu te je komunicirana svim zaposlenicima. Potpisnici procjene su stručnjaci iz područja elektroenergetske i strojarske struke, stručnjaci zaštite na radu, predstavnici poslodavca, rukovoditelji i ovlaštenici zaštite na radu, te specialist medicine rada i sporta. Procjena rizika izrađena je u suradnji s povjerenicima i predstavnicima radnika za zaštitu na radu.

U procesu Procjene rizika radnih mjesta prepoznati su stvarni i potencijalni, negativni i pozitivni utjecaji koji mogu djelovati na zaposlenike. a rezultirala je sljedećim popisom utjecaja:

Primjena osnovnih pravila zaštite na radu	Primjena posebnih pravila zaštite na radu
Zaštita od mehaničkih opasnosti	Uređenje i provedba zaštite na radu
Opasnosti te zaštita od padova	Osposobljavanje zaposlenika za rad na siguran način i stručna osposobljavanja
Zaštita od udara električne struje	Preventiva prilikom obavljanja poslova s posebnim uvjetima rada
Sprječavanje nastanka požara i eksplozije	Postavljanje znakova sigurnosti i uputa za siguran rad
Osiguranje potrebne radne površine i radnog prostora	Nabava i korištenje osobne zaštitne opreme
Osiguranje potrebnih puteva za prolaz, prijevoz i za evakuaciju zaposlenika i drugih osoba	Organizacija pružanja prve pomoći
Osiguranje odgovarajućeg radnog okoliša: potrebne rasvjete, propisane temperature i vlažnosti zraka i ograničenja brzine strujanja zraka	Ugovaranje usluge medicine rada te obavljanje zdravstvenih pregleda zaposlenika
Zaštita od buke i vibracije u radnom okolišu	Organizacija radnog vremena
Zaštita od štetnih atmosferskih i klimatskih utjecaja	Prevenција i kontrola stresa uzrokovanog na radu ili u vezi s radom
Zaštita od fizikalnih, kemijskih i bioloških štetnih djelovanja	
Zaštita od elektromagnetskih i drugih zračenja	
Zaštita od prekomjernih napora	
Analiza radnih mjesta s računalom	
Osiguranje čistoće i prostorija i uređaja za osobnu higijenu	

Utjecaje koji su prepoznati kao negativni nadziru se provedbom aktivnosti za njihovo ublažavanje ili sprječavanje. Na temelju prepoznatih negativnih utjecaja i značajnih rizika i prilika, izrađuju se planovi i provode mjere kojima se sustavno prati njihova realizacija. Planovi se izrađuju na temelju općih načela prevencije, koja su:

Opća načela prevencije

Izbjegavanje rizika

Procjenjivanje rizika

Sprječavanje rizika na njihovom izvoru

Prilagođavanje rada zaposlenicima u vezi s oblikovanjem mjesta rada, izborom radne opreme te načinom rada i radnim postupcima radi ublažavanja jednoličnog rada, rada s nametnutim ritmom, rada po učinku u određenom vremenu (normirani rad) te ostalih napora s ciljem smanjenja njihovog štetnog učinka na zdravlje

Prilagođavanje tehničkom napretku

Zamjena opasnog neopasnim ili manje opasnim

Razvoj dosljedne sveobuhvatne politike prevencije povezivanjem tehnologije, organizacije rada, uvjeta rada, ljudskih odnosa i utjecaja radnog okoliša

Davanje prednosti skupnim mjerama zaštite pred pojedinačnim

Odgovarajuće osposobljavanje i obavješćivanje zaposlenika

Besplatne prevencije, odnosno mjera zaštite na radu

Osiguranje čistoće i prostorija i uređaja za osobnu higijenu

Ako je rizik prepoznat kao visok ili značajan, provodi se cijeli niz mjera kao što su edukacije iz područja sigurnosti, zaštite zdravlja i prevencije oboljenja te organiziranje zdravstvenih kampanja. Uz to, provode se periodične provjere poput ispitivanja, pregleda, internog nadzora i audita kako bi se utvrdilo da je sustav preventivnih mjera implementiran, primjenjiv i ono najvažnije, djelotvoran. Svi zaposlenici, (uključujući agencijske djelatnike i studente) su obuhvaćeni sustavom upravljanja zdravljem i sigurnošću.

HT je osigurao mogućnost da sami zaposlenici, povjerenici za zaštitu na radu te treće osobe reagiraju na potencijalni rizik i svojim prijedlozima

ukažu na eventualnu nepravilnost i potencijalni rizik iz područja zaštite na radu. Ovakvim pristupom i uspostavljenim mehanizmima izravnom komunikacijom, (e-mailom ili putem drugih digitalnih alata poput HPSM Service management deska i kontaktom sa stručnjacima zaštite na radu i zaštite od požara osigurana je dodatna brigada o zaštiti zdravlja i sigurnosti na radu.

Mnogo je pokazatelja koji se uzimaju u obzir pri ocjenjivanju funkcionalnosti sustava zaštite zdravlja i sigurnosti na radu, uključujući stanje provedbe zaštite na radu. On se temelji na rezultatima unutarnjih nadzora nad primjenom pravila zaštite na radu te nalaza inspekcijskih tijela. Osim toga, prate se učestalost i uzroci nastanka ozljeda na mjestu rada, profesionalnih bolesti, bolesti u vezi s radom te nezgoda na radu i težina njihovih posljedica. Uzimaju se u obzir i analiza provedbe odluka i zaključaka sa sjednica odbora zaštite na radu te pokazatelji zadovoljstva zaposlenika aspektima zaštite na radu i zaštite zdravlja koje se mjere istraživanjem zadovoljstva radnika.

Sustav upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu ocjenjuje Uprava i sami zaposlenici sudjelovanjem u anketama zadovoljstva, uključenosti i iskustva zaposlenika.

Jedan od važnijih projekata provedenih u sklopu promocije zdravlja, prevencije bolesti i općenite sigurnosti zaposlenika u 2022. godini bila je kampanja za cijepljenje protiv COVID-19. Kampanja je organizirana u suradnji s Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo (HZJZ) i Nastavnim zavodom za javno zdravstvo (NZJZ) Splitsko-dalmatinske županije. Nadalje, obilježen Svjetski dan hipertenzije organizacijom seminara u suradnji s Crvenim križem u svim regijama. U sklopu tog projekta nabavljeno smo pet automatskih vanjskih defibrilatora i tlakomjera za korištenje u najvećim HT-ovim objektima. Provedene su pripreme za upravljanje promjenama u kojima se zaposlenicima osigurala edukacija o tome što se točno događa u procesu promjene i kako se na nju pripremiti. Mnogi drugi projekti koji su se provodili u 2022. godini mogu se vidjeti u priloženoj tablici:

Projekti zaštite zdravlja i sigurnosti

Organizacija seminara s istaknutim epidemiolozima Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo na temu „Cijepljenje protiv COVID-19 i druge mjere sprječavanja širenja bolesti“

Provođenje cijepljenja / docijepljivanja protiv COVID-19 za zaposlenike HT-a na području cijele Hrvatske.

Provođenje cijepljenja protiv gripe za zaposlenike HT-a u svim regijama.

Zdravstvene kampanje Svjetski dan hipertenzije, Svjetski dan prve pomoći, Svjetski dan zaštite zdravlja na radu i druge kampanje

Ergonomski treninzi (vježbe rasterećenja i istezanja prilikom rada s posla ili od kuće) u suradnji s poznatim trenerima

Mental well-being webinar: Resilience, Upravljanje promjenama, Ravnoteža poslovnog i privatnog

Provođenje seminara „Sigurnost u prometu i prometna preventiva“ u suradnji s HAK-om

Provođenje edukacija za pružanje prve pomoći u svim regijama u suradnji s Hrvatskim Crvenim križem

Provođenje praktičnih vježbi evakuacije i spašavanja za slučaj izvanrednog događaja

Stopa ozljeda na radu u HT-u na dan 31.12.

	Broj ozljeda			Izgubljeni radni sati			Izgubljeni radni dani		
	2020.	2021.	2022.	2020.	2021.	2022.	2020.	2021.	2022.
	Br.	Br.	Br.	Br.	Br.	Br.	Br.	Br.	Br.
Ukupno ozljede na radu	25	18	16	2.584	5.736	3.816	323	717	477
U radnom procesu	14	13	10	784	4.976	1.656	98	622	207
Izvan radnog procesa	11	5	6	1.800	760	2.160	225	95	270

U 2023. godini planiraju se nastaviti aktivnosti integracije zaštite na radu i zaštite od požara. Osim toga, planira se integrirati i proces digitalizacije poslova zaštite zdravlja i sigurnosti na radu. U okviru projekta „Živjeti zdravo“, koji se provodi u suradnji s Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo, planira se implementacija i certifikacija organizacije za sustav „Tvrтка prijatelj zdravlja“, modul osmišljen za poticanje i uvođenje posebnih oznaka za radna okruženja namijenjenih usvajanju zdravih životnih

navika, promidžbi zdravlje na radnom mjestu i iskazivanju brige o zdravlju zaposlenika.

Stvaranje angažiranog i motivirajućeg radnog okruženja

Ulaganje u znanje i dobrobit zaposlenika osigurava stalno unaprjeđenje kolektivnih znanja i vještina, doprinosi razvoju poticajne radne atmosfere usmjerene na vrhunska postignuća i osigurava mentalno zdravlje svih u organizaciji. Edukacijom zaposlenika doprinosi se njihovom osobnom napretku i razvoju potencijala, a istovremeno i ostvarivanju strateških ciljeva kompanije.

Dva puta godišnje provodi se anketa zadovoljstva zaposlenika koja obuhvaća sva područja djelovanja u organizaciji. Anketa se sastoji od 32 pitanja, provodi se online, a sudjelovanje je anonimno kako bi se sudionici osjećali sigurno i na najiskreniji mogući način odgovorili na pitanja. U zadnjem istraživanju provedenom u svibnju 2023. godine sudjelovalo je 85 % zaposlenika iz svih dijelova kompanije. Prema rezultatima, ukupno zadovoljstvo zaposlenika iznosilo je visokih 84 % te je u gotovo svim ispitanim područjima zabilježen rast rezultata.

Transparentni sustavi upravljanja radnim učinkom, posao sa svrhom, nagrađivanje i napredovanje prema jasnim kriterijima i mogućnosti razvoja osnovni su preduvjeti angažiranosti. Zaposlenici imaju jednake mogućnosti i transparentan proces napredovanja kroz karijerni put koji kao rezultat ima nagrade, razvojne programe za izoštravanje svojih talenata i mogućnost promjene karijere.

Bitno je naglasiti da i zaposlenici HT-a sudjeluju u donošenju poslovnih odluka metodom postavljanja ciljeva OKR (Objectives and Key Results) i na taj način imaju jasnu svrhu svog rada. Ova je metoda implementirana u poslovanje tako da su na niže razine odjela i odsjeka „spušteni“ zajednički kompanijski OKR-ovi. Nakon toga, svaki tim kreira svoje OKR-ove koji su u skladu s određenim relevantnim segmentom poslovanja. Kreiranje timskih OKR-ova je strukturirani proces u kojemu zaposlenici na radionicama rasprav-

ljaju o ciljevima koje je potrebno postići na razini njihovog odjela te dogovaraju načine i konkretne zadatke čija će realizacija dovesti do ostvarenja cilja.

I u ovom segmentu poslovanja mogu se izdvojiti pozitivni i negativni utjecaji. Među pozitivnima najvažniji su uključenost i jednake prilike za zapošljavanje, mogućnosti promjene karijere unutar kompanije i razvoja te mogućnosti sukreiranja svog radnog mjesta. Osim toga, postoji cijeli niz pozitivnih utjecaja na organizaciju kao što su sigurnost od bilo kakvog oblika diskriminacije, napredovanje i nagrađivanje prema jasnim kriterijima usmjerenima na radni učinak, inspirativno i afirmativno radno okruženje, jasna očekivanja od svakog pojedinaca (kroz detaljne opise Vodećih načela i jasne zadatke putem OKR), posao sa svrhom i osjećaj pripadnosti.

Od prepoznatih negativnih utjecaja u ovom segmentu poslovanja su češće prilagodbe OKR-ova na koje utječu nepredvidljive okolnosti i promjene na tržištu, a što zahtijeva prilagodbu zadataka. Također, efikasnost pojedinih procesa dodatno će se poboljšati digitalizacijom poslovanja kroz automatizaciju nekih procesa. Kontinuirano se provode aktivnosti kako bi se spriječili ili umanjili negativni utjecaji. One su redovne, odnosno na primjer, kvartalne OKR radionice na kojima se ažuriraju ciljevi, edukacije i razvojni programi koji potiču ponašanja prema Vodećim načelima, automatizacija procesa, obavezne edukacije iz područja usklađenosti s pravnom regulativom, IT aplikacija „Reci mi“ za prijavu bilo kakvih neskladnosti ili rizika i interna revizija procesa. Jasnim alatima i procesima negativni utjecaji svedeni su na minimum.

Uz procjenu radnog učinka, provodi se cijeli niz različitih razvojno-edukacijskih programa koji imaju za cilj unaprjeđenje kompetencija kao alata boljeg radnog učinka. Razvojni programi koji su tijekom 2022. godine obuhvatili veći broj zaposlenika su:

- *Boosting high potential* i *Different view think weeks* koji su dio karijernog puta za zaposlenike koji su procijenjeni visokim radnim učinkom
- Leadership akademija za novoimenovane rukovoditelje

- *Career shifter* program za prekvalifikaciju u software developera, talent program usmjeren razvoju vještina vođenja ljudi: Board challenger i 30under30
- *New Skilling* za razvoj vještina budućnosti; edukacijski programi za terenske tehničare Velebit i inženjere u tehnologiji Back2Core
- Prodajna akademija, set internih i eksternih edukacija za unaprjeđenje prodajnih vještina i vještina suradnje s korisnicima

Osim navedenih edukacijskih programa, zaposlenici imaju stalno dostupnu (0–24) platformu za online učenje i mogućnost rotacije privremenim radom u drugim kompanijama unutar DT Grupe. Na online platformi zaposlenicima je dostupno više od 50 000 tečajeva, testova znanja, praktičnih vježbi i knjiga. Zaposlenicima se na taj način osiguravaju moderni alati za samoinicijativno učenje i kontinuirano usavršavanje, prilagođeno specifičnim potrebama pojedinih skupina zaposlenika. Vrijedi istaknuti da se u posljednje četiri godine broj završenih online edukacija u prosjeku povećavao za 80 % godišnje.

Politikama, pravilnicima i procedurama upravlja se radnim učinkom, karijernom putem i profesionalnim razvojem. Provedbom pravilnika i operativnih uputa osigurava se transparentnost procesa i postavljaju potpuno jasna očekivanja od svakog pojedinca u vezi posla koji obavlja (doprinosa timskim OKR-ovima) te u smislu vrijednosti koje se promiču jasno definiranim setom ponašanja (Vodeća načela). Pravilnik o upravljanju učinkom i karijerom radnika služi kao krovni dokument, a uz njega postoji niz operativnih uputa i smjernica kojima se dodatno strukturiraju i unaprjeđuju procesi upravljanja ljudskim potencijalom: Karijerni put u *non-frontline* dijelu organizacije, Smjernice za uspješno usavršavanje i osobni razvoj, *Talent HUB*, *Succession management*, „Znam što želim“.

U području profesionalnog razvoja prepoznati su pozitivni i negativni utjecaji kojima HT upravlja. Pozitivni su utjecaji interni i eksterni. Prepoznati interni utjecaj je kontinuirani uspješan razvoj vještina i sposobnosti kojim se povećava angažiranost zaposlenika i omogućuju im se uvjeti za

razvoj unutar organizacije. Sve je veći broj zaposlenika koji napreduje u kompaniji zbog toga što svojim radom premašuje očekivanja tvrtke. Opće zadovoljstvo zaposlenika kvalitetom razvojnih programa, ali i stabilan broj promjene karijere unutar same kompanije, koja je zaposlenicima omogućena internim natjecajima i olakšana kroz platformu „Znam što želim“, rezultiralo je visokom razinom zadovoljstva i angažiranosti zaposlenika. Od vanjskih pozitivnih utjecaja sa zadovoljstvom smo primijetili da je HT na tržištu prepoznat kao vrlo poželjan poslodavac među kandidatima, te zaprima zadovoljavajući broj prijavi na oglašene pozicije. Neovisna istraživanja koja mjere percepciju poslodavca HT rangiraju visoko među kompanijama.

U 2022. godini proveden je niz aktivnosti s namjerom smanjenja fluktuacije zaposlenika. Povećana je prisutnost među ciljanim skupinama na tržištu rada, sudjelovanje na sajmovima karijera, stručnim konferencijama te je nastavljena i pokrenuta suradnja s fakultetima. Uz tradicionalnu suradnju u zajedničkim projektima i gostujuća predavanja, 2022. godine organizirane su ljetne i jesenske studentske prakse. Također, HT je nastavio provoditi „ICT Akademiju“, u kojoj nudi 15 sati interaktivnih radionica i predavanja na temu ICT industrije, a na koju se u 2022. godini prijavilo 1100 studenata. Studentima je ponuđeno više od 20 pozicija uz mentorstvo u ljetnim „Magenta Jump in“ praksama. Na ovaj način HT aktivno utječe na privlačenje i zadržavanje zaposlenika. Većom vidljivošću povećava se vjerojatnost da se u zadovoljavajućem roku zapošljava i popunjava upražnjena radna mjesta i time se umanjuju negativni učinci fluktuacije. Fluktuacija zaposlenika, odnosno njihovi dolasci i odlasci u zadnje tri godine prikazani su u tablicama.

Fluktuacija zaposlenika HT Grupe u Hrvatskoj

	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	83	55	99	59	131	87
30–50 godina	147	89	155	68	142	98
> 50 godina	17	0	11	2	15	4

	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	46	17	58	46	80	33
30–50 godina	170	113	258	155	180	105
> 50 godina	108	56	108	63	65	20

Za zaposlenike čiji će radni odnos biti prekinut osigurava se osobni budžet koji mogu koristiti za samoosposobljavanje i one aktivnosti koje će im omogućiti što bolje uključivanje i kompetitivnost na tržištu rada.

Sati edukacije po zaposleniku HT-a u posljednje tri godine.

	Broj sati	2020.		2021.		2022.	
		M	Ž	M	Ž	M	Ž
Menadžment	Prosječno	29	30	30	31	30	32
	Ukupno	2.200	1.800	2.100	1.900	2.350	2.300
Zaposlenici	Prosječno	32	35	31	36	32	37
	Ukupno	64.000	62.000	64.500	62.500	64.800	63.100

HT kontinuirano osluškuje potrebe svojih zaposlenika te je u 2022. godini pojačao materijalna prava. Materijalnim pravima se podržavaju jednake prilike roditelja, članova obitelji, djece radnika, osoba s invaliditetom i pojedinaca za posebne prigode kao i u specifičnim i teškim životnim okolnostima.

Posebno izdvajamo:

- Jednokratnu potporu za rođenje i posvojenje djeteta – 10 000 kuna / 1.300 eura
- Isplatu potpore radniku za vrijeme korištenja roditeljskog dopusta u visini od 1.205,52 kune / 160 eura mjesečno, a maksimalno 6 mjeseci
- Jednokratne potpore samohranim roditeljima za školovanje djece od predškolskog uzrasta do završetka srednje škole u iznosima od 753,54, 1.130,18 i 1.507 kuna / 100, 150 i 200 eura
- Mjesečnu potporu za školovanje djeci umrlih radnika od predškolskog uzrasta do završetka srednje škole u iznosima od 753,54, 1.130,18 i 1.507 kuna / 100, 150 i 200 eura
- Prigodne darove djeci radnika do 15 godina u iznosu od 600 kuna / 79,63 eura
- Samohranim roditeljima kao i djeci radnika iz obitelji sa četvero i više djece, kao prigodni dar isplaćuje se jednokratni bruto iznos od 3.000 kuna / 398,17 eura po djetetu do 15 godina starosti
- Dva dodatna dana godišnjeg odmora radniku/roditelju djeteta s poteškoćama u razvoju
- Jedan dan dodatnog godišnjeg odmora za svako dijete do 15 godina starosti
- Dva dodatna dana godišnjeg odmora radniku/samohranom roditelju za svako dijete do 15 godina starosti

Pored materijalnih prava koja su pojačana za sve zaposlenike, poseban naglasak je na pravima i uvjetima osoba s invaliditetom. HT je osigurao da su objekti, sustavi i načini rada dizajnirani vodeći računa o pristupačnosti tako da svi zaposlenici mogu u potpunosti konzumirati sva svoja prava, sudjelovati u svim radnim procesima i radnom okruženju te poslovno napredovati.

HT je ponosan na svoje uspjehe, ali stalno traži mogućnosti za napredak. S obzirom na to da u organizaciji rade brojni pojedinci koji imaju bogato životno iskustvo i inspirativne priče, pokrenuta je platforma „Svijet istih

mogućnosti“ na kojoj se dijele osobne životne priče kolegica i kolega koji inspiriraju svojom pozitivnošću i upornošću. Platforma uključuje priče o pojedincima koji su digitalnim tehnologijama uspjeli nadići svoje probleme, osvijestili i nadahnuli zajednicu te koji na svoj način mijenjaju svijet i pokazuju što je sve moguće.

Ključnim faktorima u izgradnji svijeta istih mogućnosti, a time i svijeta boljih mogućnosti, HT smatra osobnu i korporativnu odgovornost, međusobno poštovanje i uvažavanje temeljeno na inkluzivnoj kulturi u kojoj nitko ne ostaje po strani, a svatko, pojedinci i kompanija, ima priliku uspjeti i rasti – osobno i profesionalno. U okviru promicanja uključivosti, za zaposlenike koji su u svakodnevnom kontaktu s korisnicima izrađena je brošura o načinu komunikacije i ophođenja s osobama s invaliditetom.

Izvan kompanije, HT na različite načine podržava rad osoba s invaliditetom – sklapanjem ugovora o poslovnoj suradnji sa zaštitnim i integrativnim radionicama, osiguravanjem studentskih praksi i stalnim razmatranjem novih mogućnosti i uključivanja. U suradnji s državnim institucijama zaposlenike se potiče da reguliraju svoj status te da iskoriste sve mogućnosti koje im HT kao poslodavac pruža. Posebno mjesto unutar kompanije svakako zaslužuje naša „Zaklada Prijatelj“ koja je osnovana s ciljem pružanja dodatne materijalne pomoći zaposlenicima HT Grupe i njihovim najbližima ili članovima obitelji onda kada im je to najpotrebnije. Tako je u 2022. godini iz ove Zaklade isplaćeno pomoći u iznosu od 313.535,81 kune.

Sve odluke koje mogu utjecati na poslovanje, odnosno radna mjesta zaposlenika uključene su u pravilnike. Svi Pravilnici kojima se uređuju ova pitanja objavljuju se u službenom glasilu i na intranetu osam dana prije stupanja na snagu. Intranet je glavni kanal komunikacije koji obuhvaća sve najvažnije informacije, poveznice na pravilnike, poveznice na sustave, imenik i ostalo. Osim toga zaposlenike se redovno e-mailom informira o bitnim pitanjima.

Ostvarenje ciljeva u segmentu upravljanja profesionalnim razvojem prati se i mjeri sljedećim metodama:

Ciljevi upravljanja profesionalnim razvojem

Rang na istraživanju „Poslodavac prvog izbora“
Postotak napredovanja po karijernom putu
Imenovanje Principala i Ključnih eksperta
Linearno povećanje plaća svim zaposlenicima
Postotak zaposlenika koji su promijenili karijeru
Broj zaposlenika u razvojnim programima
Identifikacija talenata i provedba razvojnih programa za talente
Ocjena zadovoljstva edukacijskim programima

Kako bi povećao svoju atraktivnost kao poslodavca i privukao željenu skupinu visokokvalificiranih radnika, odnosno zadržao postojeću, HT svojim zaposlenicima nudi razne povlastice. One vrijede za zaposlene u punom i nepunom radnom vremenu, kao i na svim lokacijama na jednak način. Uvedene povlastice se kontinuirano iz godine u godinu unaprjeđuju. Tako su, na primjer, osigurani besplatni sistematski pregledi za sve zaposlenike HT-a. Za sve dodatne pretrage zaposlenicima, i članovima njihove uže obitelji, osiguran je popust od 40 %. Svi zaposlenici imaju 24-satno osiguranje protiv nezgode, invalidnosti i smrti. Od 2023. godine, HT planira ponuditi vlasništvo nad dionicama planiramo svim zaposlenicima, a ne samo menadžmentu i ključnim zaposlenicima, kao što je to do sada bio slučaj.

Zaposlenici HT-a imaju mogućnost fleksibilnog radnog vremena, što znači da zaposlenik može doći na posao između 7 i 10 sati ujutro i sukladno tome otići s posla između 15 i 18 sati popodne. Klizno radno vrijeme o kojem zaposlenici sami odlučuju izravno doprinosi ravnoteži njihovog poslovnog i privatnog života. Naravno, pri tome je svatko zadužen voditi računa da je u radnom tjednu dužan odraditi 40 sati.

Ravnoteža između posla i privatnog života zaposlenika dodatno se omogućuje plaćenim radnim danom u raznim slučajevima. Na primjer, prilikom sklapanja braka zaposlenika ili njihova djeteta, rođenja djeteta, smrti u obitelji (roditelja, supružnika, djeteta, brata, sestre, člana uže obitelji i roditelja supružnika), selidbe, za otklanjanje nastale štete radniku u slučaju proglašenja elementarne nepogode, teške bolesti člana uže obitelji, općenito roditelju djeteta s težim smetnjama u razvoju, odlaska radnika na sistematski pregled, polaska djeteta u prvi razred osnovne škole (za jednog roditelja), za sudjelovanje na kulturnim, sportskim i drugim događajima, volontiranje u društveno odgovornim aktivnostima (Gorska služba spašavanja, Crveni križ i sl.) ili u drugim osobito važnim, nepredvidivim i neplaniranim slučajevima. Zaposlenicima se isplaćuju razne pomoći u situacijama poput smrtnog slučaja, rođenja djeteta, dugotrajnog bolovanja, elementarne nepogode, pomoći za školovanje i drugim okolnostima.

Trudnicama je omogućen slobodan dan jednom u mjesecu kako bi mogle nesmetano obaviti prenatalne preglede. U dogovoru s kompanijom, trudnica ima pravo koristiti slobodne sate na način da sve pripadajuće sate radnog dana rasporedi i koristi višekratno, tijekom više radnih dana u tijeku mjeseca. Očevima je omogućeno pravo na dopust od rođenja do šestog mjeseca djetetova života, koji ovisi o broju rođene djece. Pravo na plaćeni dopust od šest mjeseci imaju i zaposlenici posvojitelji od dana posvajanja, kao i udomitelji za svako udomljeno dijete.

Povlastice zaposlenici imaju i u obliku zatvorenog dobrovoljnog mirovinskog fonda HT-a. Zaposlenici se u njega mogu učlaniti, a HT im zatim na godišnjoj razini uplaćuje 100 kuna na račun. Isto tako, postoji mogućnost uplate u treći mirovinski stup iz bruto plaće ili iz bonusa za sve zaposlenike i menadžere.

Za 2022. godinu, u dogovoru sa socijalnim partnerima, uveden je dodatak u fiksnom iznosu od 500 kuna i naknada za topli obrok. Kvalitetan rad se prepoznaje i sukladno nagrađuje. HT omogućuje razne oblike novčanih i nenovčanih nagrada, opisane u tablici.

Novčane nagrade

Uskrsnica/Božićnica

Dar za dijete

Regres

Jednokratna pomoć za rođenje ili posvojenje djeteta

Novčana pomoć (za slučaj smrti, teške bolesti zaposlenika ili užeg člana obitelji, pomoć za školovanje djece samohranih roditelja i djece umrlih radnika)

Naknada za prijevoz

Programi nagrađivanja izvan bonus sheme i varijabilne plaće (ad-hoc bonusi)

Subvencioniranje roditeljskog dopusta

Otpremnine iznad zakonskog minimuma

Povoljniji uvjeti bankovnog poslovanja

Naknada za topli obrok

Fiksna naknada u visini 500,00 kuna / 66,36 eura

Nenovčane nagrade

Treći mirovinski stup

Osiguranje od nezgoda van zakonskog minimuma

Sistematski pregledi izvan zakonskih propisa

Mobitel u privatne svrhe

Plaćeni dopust (primjerice za dodatne edukacije)

Povoljniji krediti u banci (vlastiti krediti ili zajam HT-a)

Subvencionirane sportske aktivnosti (HT olimpijada)

Multisport kartica

Proizvodi tvrtke

Popusti za zaposlenike

Agencijski radnici radom za HT Grupu ostvaruju pravo na dodatne pogodnosti. Jedan od primjera je bonus za zaposlenike HT-a koji dobivaju i frontline radnici. Pogodnosti za zaposlenike definira svaka kompanija HT Grupe individualno pa se oni mogu razlikovati između članica HT Grupe.





08 DIGITALNO DRUŠTVO

Materijalne teme:

- Digitalna ljudska prava i nediskriminacija
- Digitalna uključivost i pismenost
- Suradnja s lokalnim zajednicama

Doprinos ciljevima održivog razvoja



U današnje vrijeme, uz pomoć interneta, ljudima se omogućavaju potpuno novi načini razvoja poslovnog i privatnog života. Nude nam se prilike za rad, obrazovanje, kulturu, povezanost, neovisno o našoj lokaciji, spolu, dobi ili prihodima. Danas se pristup internetu smatra civilizacijskim pravom koje značajno utječe na kvalitetu života i mogućnosti društvenog razvoja. Kako bi, kao dio svoje društvene obveze, to pravo omogućila svima, HT Grupa osigurava uvjete pristupa tehnologiji razvojem mreže te digitalnih proizvoda i usluga. Digitalizacija stvara brojne mogućnosti, primjerice u gospodarskom i društvenom razvoju, doprinosu zaštiti klime i očuvanju resursa kroz razne trajne i energetske učinkovite inovacije. HT je u digitalizaciji orijentiran na ljude i vrijednosti. Strateška odrednica Digitalna uključivost odnosi se na to da svojim angažmanom HT Grupa omogući prednosti digitalizacije svima. Svojim aktivnostima pomaže u oblikovanju procesa digitalizacije te u isto vrijeme sprječavanju negativnih utjecaja koji bi proizašli u slučaju da digitalizacija izostane.

Digitalna uključivost i pismenost

Digitalna uključivost važan je aspekt društvenog djelovanja HT Grupe. HT radi na tome da svi ljudi imaju jednake mogućnosti te da budu dio digitalnog društva kako nitko ne bi ostao zapostavljen u digitalnom svijetu. Svojim angažmanom HT želi omogućiti svima priliku da realiziraju svoj

potencijal te smanjiti digitalni jaz i nejednakost među raznim skupinama. HT je fokusiran na tehničke aspekte širokopojasnog pristupa, pristupačne uređaje i usluge, bez obzira na financijske mogućnosti pojedinaca te sposobnost korisnika za kompetentno korištenje digitalnih medija. Pritom se provodi niz mjera i projekata kojima se nastoji doprinijeti izgradnji medijske i demokratske kompetencije korisnika, osobito djece, mladih te starijih osoba. HT je postavio razne ciljeve za promicanje digitalne uključenosti. Poseban je fokus stavljen na djecu i mlade, s ciljem da im se pomogne ostvariti moderno obrazovanje, stjecanje digitalnih vještina i pristup opremi kako bi se u budućnosti osiguralo društvo bez digitalnog jaza. Također, HT-u je važna briga o starijim osobama jer su oni skupina koja je potencijalno najviše izložena isključivosti i negativnim posljedicama tehnološkog razvoja. Prema tome, u skladu s Programom ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih naroda do 2030. godine i posebnom brigom za starije, HT im nastoji otvoriti prozor digitalne sadašnjosti, pokazati im da se tehnologije ne trebaju bojati te ih upoznati s vještinama korištenja digitalnih alata.

Tri su ključna aspekta kojima se osigurava jednaka mogućnost pristupa digitalizaciji svim članovima društva: pristup brzom mreži, pristupačne cijene usluga i uređaja te sposobnost i motivacija za kompetentno korištenje digitalnih tehnologija.

Upravljanje ovim segmentom poslovanja provodi se uz pomoć internih dokumenata i smjernica koje definiraju odabir i provođenje programa. Nove politike nisu donesene u 2022. godini, no postojeće se redovito revidiraju kako bi bile aktualne.

Prate se potrebe društva, kojeg smo i sami dio, kao i zajednica u kojima HT djeluje, te se za njihov prosperitet osmišljavaju programi i aktivnosti u skladu sa specifičnim potrebama. Negativni utjecaji se sprječavaju odnosno umanjuju u najvećoj mjeri kontinuiranim praćenjem rezultata i učinkovitosti u vidu povećanja broja ljudi i organizacija koji imaju koristi od društveno odgovornog angažmana HT Grupe. U 2022. godini HT je dobio nekoliko različitih priznanja za društveni doprinos i angažman,

među kojima se ističe Hrvatski indeks održivosti u kategoriji odnosa sa zajednicom. S druge strane, prate se društvena kretanja u tom aspektu te se na njih odgovara bržim djelovanjem i proširenjem opsega kako bi se digitalni svijet što prije učinio dostupnim što većem broju dionika. HT blisko surađuje s predstavnicima civilnog društva s ciljem pravovremenog prepoznavanja potreba društva te osiguranja adekvatnih aktivnosti. Projekti koje HT provodi da ubrza integraciju dionika u digitalno društvo i time im unaprijedi kvalitetu života navedeni su u nastavku.

Generacija NOW

HT smatra da je promocija znanja jedan od ključnih društvenih doprinosa naše kompanije. HT je posebno motiviran za ulaganje u STEM obrazovanje mladih, u koje je uložio više od četiri milijuna kuna u programu Generacija NOW. Program je pokrenut 2004. godine, u suradnji s Institutom za razvoj i inovativnost mladih, a u njemu je sudjelovalo više od 2700 djece i mladih. Njegovom provedbom je educirano više od 450 mentora iz 360 obrazovnih ustanova. U 2022. godini u programu je sudjelovalo 169 ustanova diljem Hrvatske, od kojih je čak 60 novih sudionika. Cilj HT-a je u području tehnologije povezivati postojeća i nova znanja kreativnim IT projektima, poticanjem inovativnosti i pružanjem potpore učenicima da razvijaju vlastite projekte.

Generacije zajedno

U 2022. godini, HT je nastavio angažman na programu Generacije zajedno, namijenjen digitalnoj edukaciji, u suradnji s Volonterskim centrom Zagreb. Dodatno je proširen na 12 novih domova, tako da je krajem 2022. godine HT pomagao svojim sugrađanima u 54 doma za starije i nemoćne osobe da ostanu u kontaktu sa svojim bližnjima i budu dio digitalnog svijeta. U sklopu ovog programa, uključenim domovima uručeni su tablet uređaji i omogućen besplatan internet. Novi domovi koji su u 2022. godini uključeni u projektu su: Dom za starije osobe Korčula, Dom za starije i nemoćne osobe Konavle, Dom za starije i nemoćne osobe Novigrad, Dom za starije i nemoćne osobe Velika, Doma za starije osobe Volosko Opatija, Dom za starije osobe Marko A. Stuparić Veli Lošinj, Dom za starije i nemoćne

osobe Petrinja, Dom za starije i nemoćne osobe Makarska, Dom za starije i nemoćne osobe Knin, Dom za starije osobe Tisno, Dom za starije osobe Oklaj te Dom za starije i nemoćne osobe Vinkovci.

Suradnja s volonterima izvan sustava HT Grupe omogućena je uz pomoć platforme „Volonteka“ Volonterskog centra Zagreb. Održana je dvodnevna radionica Doma za starije Maksimir u kojem su korisnici stekli dodatna znanja oko raznih aplikacija, ažuriranja podataka i slično. Ovaj nacionalni program digitalne edukacije starijih osoba u domovima, prepoznat je na međunarodnoj razini, te je u „The SABRE Awards 2022“, uvršten među tri najbolja projekta društvene odgovornosti u cijeloj EMEA regiji.

Digitalni inovacijski inkubator

HT je generalni partner Digitalnog inovacijskog inkubatora je online projekt u kojem studenti i učenici uče o kreativnosti i inovacijama, dok se u isto vrijeme povezuju s vodećim kompanijama u regiji i razvijaju primjenjiva inovativna rješenja u odabranim industrijama. U 2022. godini u Digitalnom inkubatoru u organizaciji Instituta za inovacije sudjelovalo je više od 2500 prijavljenih učenika osnovnih i srednjih škola te studenata iz cijele Hrvatske. Cilj je projekta izgraditi zajednicu izuzetnih pojedinaca koji žele razvijati vlastite potencijale i biti prepoznati kao talenti, lideri i eksperti budućnosti. Strukturiranim procesom i programom projekt razvija ključna znanja, vještine i kompetencije važne za razvoj inovacijskih projekata koji stvaraju vrijednost.

Program Kako si?

Krajem 2022. godine, HT je u sklopu platforme Kako si?, posvećene pitanju mentalnog zdravlja proveo nacionalno istraživanje o komunikacijskim navikama i važnosti komunikacije za mentalno zdravlje. Organizirana je i panel rasprava s renomiranim stručnjacima prof.dr.sc. Natašom Jokić-Begić s Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Tanjom Sever iz Psihološkog centra Sever i prof.dr.sc. Nevenom Ricijašem s Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, koji su govorili o važnosti iskrene i otvorene komunikacije. Također su raspravljali o pru-

žanju podrške bližnjima kao jednog od ključnih preduvjeta za mentalno zdravlje, o tome kako se nositi s problemima, stresom i usamljenošću, te što možemo učiniti za sebe i za druge kako bismo se osjećali bolje.

U suradnji s udrugom Kako si?, neprofitnom organizacijom čiji je cilj osnažiti ljude za suočavanje s različitim svakodnevnim teškoćama, stvoren je serijal od 15 informativno-edukativnih videa koji skreću pozornost na često zapostavljene teme mentalnog zdravlja.

#WhatWeValue

Besplatna digitalna platforma #WhatWeValue daje financijsku podršku mladim volonterima i povezuje ih s iskusnim voditeljima humanitarnih i društveno-odgovornih akcija, kako bi lakše ostvarili svoje ciljeve. Pristup platformi je besplatan i otvoren za voditelje volonterskih projekata u dobi između 18 i 30 godina. Različite kategorije uključuju rodnu, rasnu i društvenu jednakost, zastupanje prava osoba s invaliditetom, klimatske promjene, urbanu regeneraciju, mentalno zdravlje, migracije, prava životinja i još mnogo toga.

SIM kartice

Kao doprinos kurikularnoj reformi HT donira SIM kartice za korisnike, odnosno učenike i profesore koji su dio projekta „Škola za život“. SIM kartice uključuju 2,5 GB internet prometa svaki mjesec bez mjesečne naknade, osiguravaju pristup školskom sadržaju bez naplate prometa te ih nije potrebno nadplaćivati kako bi ostale aktivne. SIM kartice su dostupne za korištenje tijekom cijele školske godine te se količine nadopunjuju kroz godinu prema školskim potrebama.

Društvo znanja

U 2022. godini HT je nastavio suradnju s visokoobrazovnim institucijama i studentskom populacijom. Studentima je omogućena studentska stručna praksu pod vodstvom iskusnih HT stručnjaka u ulozi mentora. Tijekom 2022. godine, HT je, u suradnji s fakultetima, organizirao gostuju-

ća predavanja i zajedničke projekte te ljetne i jesenske studentske prakse, te je nastavio organizirati „ICT Akademiju“. Više od 20 različitih pozicija ponuđeno je studentima kroz ljetne „Magenta Jump“ prakse, kao i mentorstva HT-ovih stručnjaka. Na ICT Akademiji studenti mogu kroz 15 sati interaktivnih radionica i predavanja učiti izravno od naših eksperata koji su dio nekih od vodećih projekata ICT industrije. Na sudjelovanje u ovom projektu prijavilo se više od 1100 studenata.

Suradnja s lokalnim zajednicama

Digitalizacijom zajednica razvojem optičke infrastrukture, primjenom moderne tehnologije te ulaganjem u razvoj okoline raznim društvenim projektima i aktivnostima lokalnim zajednicama HT olakšava transformaciju prema održivoj budućnosti. Predano surađuje sa zajednicama te želi biti pouzdan tehnološki partner gradovima i općinama. Ulaganjem u gospodarstvo i okoliš doprinosi životnoj kvaliteti naših korisnika. Aktivnim sudjelovanjem i angažmanom HT može doprinijeti, ali i educirati društvo kako bi građani na pouzdan i siguran način mogli iskoristiti prednosti koje nam moderna tehnologija nudi. HT potiče integraciju u društvo informacija i znanja, uz misiju doprinosa boljoj i održivijoj budućnosti u kojoj infrastruktura koju gradimo omogućuje drugima da posluju i žive održivije, u budućnosti u kojoj se učinkovitije upravlja resursima, u kojoj živimo u pametnim gradovima i na raspolaganju imamo brojna pametna rješenja.

HT je aktivan u lokalnim zajednicama i uvijek spreman za suradnju. Predstavnici HT-a sudjeluju na sastancima s lokalnim vlastima i drugim relevantnim institucijama, odazivaju se na događaje u zajednici i sastanke s predstavnicima građana. Također, organizira događaje za javnost u HT-u jer na taj način ima priliku bolje upoznati svoje sugrađane. Redovito sudjeluje u konzultacijama, s udrugama koje prate utjecaj poduzeća na društvo, te se prate istraživanja javnog mnijenja.

WiFi4EU

U sklopu programa WiFi4EU, Europska unija je sufinancirala projekt javnih Wi-Fi mreža. Gradovi i općine koji ispune postavljene uvjete dobivaju vaučere u iznosu od 15 000 eura za osiguravanje besplatnog interneta na javnim lokacijama. Ovaj program promiče uvođenje besplatnog Wi-Fi-ja za građane i posjetitelje u javnim prostorima diljem Europske unije, kao što su parkovi, trgovi, javne zgrade, knjižnice, zdravstvene ustanove i muzeji. Jedinicama lokalne samouprave omogućujemo nabavu najsuvremenije opreme za besplatni bežični internet na javnim mjestima. Dosad smo u WiFi4EU programu uveli Wi-Fi u više od 50 gradova i općina.

Klub volontera

Klub volontera HT Grupe trenutno broji 296 članova. U 2022. godini organizirano je više volonterskih akcija različitog angažmana. Na primjer, pokrenuto je uređenje bolničkog boravka za udrugu Krijesnica, sudjelovali u akciji pošumljavanja te dvije humanitarne akcije, od kojih je jedna bila prikupljanje božićnih paketa za Udrugu Mali zmaj u Zagrebu, a druga prikupljanje potrepština za Dječji dom Maestral u Splitu. Volonteri HT- a također su se uključili u akciju Good Deeds Day koji se održavao diljem Hrvatske, a obuhvatio je i aktivnosti vezane za očuvanje i čišćenje prirode Rezolucija Zemlja. U suradnji s Crvenim križem diljem Hrvatske HT je organizirao više akcija dobrovoljnog darivanja krvi.

Pomoć pogođenima ratom u Ukrajini

Uz besplatne pozive i SMS poruke prema svim mrežama u Ukrajini i iz Ukrajine te roaming iz Ukrajine prema ostalim zemljama, HT je dodatno donirao Crvenom križu, kao središnjoj kontaktnoj točki za sva pitanja izbjeglica više od 2500 SIM kartica, punjača i ostale opreme za ukrajinske izbjeglice i ljude raseljene zbog rata. Postavili smo WiFi hotspotove i MAXtv u centrima Crvenog križa diljem Hrvatske. Također smo ponudili i mogućnost brzog zapošljavanja u Hrvatskoj raseljenima zbog rata.

Zajedno s kolegama iz DT Grupe, za središnji centar za izbjeglice u Poljskoj, prikupljene su četiri palete proizvoda.

Humanitarni telefon

Dugogodišnja tradicija HT-a jest i dodjela brojeva 060 za korištenje pri provedbama humanitarnih akcija. Telefonski brojevi koje će akcije koristiti uključuju brojevni niz od 060 9000 do 060 9009. Između ostaloga, pružena je i podrška provođenju akcija „RTL pomaže djeci“ koja pomaže isključivo projektnim organizacijama koje djeluju na području Republike Hrvatske za dobrobit djece i „Zaklade Ana Rukavina“ s ciljem proširenja Hrvatskog registra dobrovoljnih darivatelja koštane srži i matičnih stanica i osnivanja Banke krvi iz pupkovine za javne potrebe. HT je podržao i rad udruge Hrabri telefon, nevladine, neprofitne organizacije s ciljem pružanja izravne pomoći i podrške zlostavljanoj i zanemarenoj djeci te njihovim obiteljima te prevencije zlostavljanja i zanemarivanja kao i neprihvatljivog ponašanja djece i mladeži.

Odgovorno gejmanje

Ultimate Gamer, YouTube show HT-a, u sedam tjedana trajanja je osim zabave posebnu pozornost posvetio edukacijama o odgovornom gejmanju. Sastavni dio showa bilo je i osvještavanje postojećih predrasuda u gejmingu i glavnih rizika s kojima se mladi sve češće suočavaju. HT je u suradnji sa agencijom za istraživanje tržišta SmartUp, proveo istraživanje o navikama mladih u gejmingu. Ono je pokazalo kako se, unatoč postojanju visoke razine svijesti o opasnostima, 50 % mladih i dalje upušta u neka od riskantnih ponašanja. Iznimno visok postotak mladih (81 %), svjestan je ovisnog učinka koji igrice mogu imati. Usprkos tome čak 60 %, u dobi od 12 do 15 godina, i dalje igraju igrice nekoliko sati na dan, riskirajući da zapostave svoje obveze. Čak polovica mladih prihvatila je poziv nepoznate osobe na listu prijatelja unutar igrice, a isto toliko ih doživjelo neki oblik vrijeđanja i agresivnih ponašanja tijekom igranja. Ultimate Gamer kroz niz edukacija nastojao promijeniti ovakve negativne i stereotipne stavove, s posebnom pažnjom posvećenom razbijanju predrasuda prema djevojkama u gejmingu.

HT je, u suradnji s Crnogorskim i Makedonskim Telekomom, pokrenuo prvo regionalno natjecanje Telekom eSport Championship. Ovo natjeca-

nje nije bilo namijenjeno samo zabavi, nego i edukaciji, promociji jednakosti, borbi protiv govora mržnje, te brige o sebi, temama poput „cure u gejmingu“ i „eSport kao profesija“. Telekom eSport Championship uključivao je razne aktivnosti kojima se poticalo razvoj novih vještina.

Combis

Combis je organizirao online panel Discuss IT „Inovacije za bolje društvo“ na temu turizma te potreba koje ta djelatnost može imati prema IT sektoru. Time je potaknut veliki interes zainteresirane zajednice, koji je dijalog dodatno proširio prema odnosu IT sektora i grana gospodarstva u Hrvatskoj.

Studeni 2022. protekao je u znaku projekta „Combisovi humanitarci“. Cilj projekta bio je educirati djecu o opasnostima na internetu. Combisovi humanitarci prodavali su slikovnice iz zbirke Bajke u digitalnom svijetu, koja je nastala u suradnji Combisa i Centra za nestalu i zlostavljano djecu. Tri različite slikovnice bile su dostupne u ovoj akciji: „Tri praščića“, „Ružni pačić“ i „Pinokio“. Prihod od prodanih slikovnica išao je Centru za nestalu i zlostavljano djecu. Kampanja je osvojila Best Employer Brand Adria nagradu za najbolju integraciju employer branda i korporativnog branda.

Crnogorski Telekom

Kako bi potaknuli mlade na bavljenje STEM područjima i razvoj inovacija i digitalnih rješenja u različitim područjima, u Crnogorskom Telekomu su pružali podršku aktivnostima u područjima obrazovanja. Podržali su organizaciju Kangourou sans Frontières, jednog od najvećih svjetskih matematičkih natjecanja za djecu. Osim toga, pomogli su i organizaciju natjecanja za mlade programere. U sklopu partnerske Cortex Akademije koja je najveća online i hibridna platforma za edukaciju u Crnoj Gori, mladi su proveli nekoliko mjeseci razvijajući web i mobilne aplikacije, uz mentorsku podršku.

U 2022. godini nastavili su s provođenjem projekta Besplatan internet u školama. Ovim putem gotovo sve crnogorske škole dobivaju besplatan

Internet koji je neophodan za njihove svakodnevne potrebe. Također su, u ruralnim i prigradskim dijelovima zemlje, školama dali besplatan mobilni Internet kako bi svima osigurali jednak pristup tehnologiji. Time je nastavljen desetljeće i pol duga i preko pola milijuna eura vrijedna suradnja s Ministarstvom obrazovanja Crne Gore.

Crnogorski Telekom je provodio akcije darivanja krvi u suradnji s crnogorskim Zavodom za transfuziju krvi. Crnogorski Telekom je tradicionalno sudjelovao i u humanitarnom Božićnom diplomatskom bazaru. Također je podržao humanitarnu inicijativu kojom su više stotina djece iz cijele Crne Gore dostavili humanitarne paketiće s hranom i školskim priborom.





09 NA PUTU PREMA ZELENIJOJ BUDUĆNOSTI

Materijalne teme:

- Energetska učinkovitost
- Gospodarenje otpadom i kružna ekonomija
- Klimatske promjene i emisije stakleničkih plinova

Doprinos ciljevima održivog razvoja



Planovi, aktivnosti i ciljevi očuvanja klime i prirodnog okoliša za svaku organizaciju postaju obveze neodvojive od svakodnevnog poslovanja – štoviše, to su obveze koje mijenjaju poslovnu paradigmu, potičući razvoj poslovanja kojim ćemo ne samo smanjiti štetne utjecaje na klimu i okoliš, nego i doprinosti pozitivnim učincima kako bismo osigurali opstanak za generacije koje dolaze.

HT Grupa je svjesna važnosti koju digitalizacija i razvoj tehnologije imaju u ublažavanju klimatskih promjena. Kako se nadyiru vlastiti utjecaji na okoliš, jednako tako se ispituju i nove prilike za smanjenje ugljičnog otiska u cijelom vrijednosnom lancu – a naročito u njegovom dijelu koji slijedi iz poslovanja – nudeći inovativne ICT usluge i rješenja za niskougljičnu budućnost.

Slijedeći klimatsku i okolišnu strategiju DT-a, i HT Grupa prihvaća njene obveze i radi na ispunjavanju ciljeva prateći čvrsta načela predanosti klimatski neutralnim poslovnim praksama te osiguranju proizvoda i usluga kompatibilnih s načelom cirkularnosti. U tom smislu, posebno važna područja u zaštiti klime i okoliša su energetska učinkovitost, emisije stakleničkih plinova, te gospodarenje otpadom i kružna ekonomija.

Energetska i resursna učinkovitost preduvjet je uspješnosti u borbi protiv klimatskih promjena. Stoga HT Grupa sustavno ulaže u mjere i programe

za uštedu energije te pokreće različite inicijative usmjerene na smanjenje ugljičnog otiska. Klimatskim ciljevima pridaje se velika važnost te su uvršteni u sustav nagrađivanja na razini kompanije, uz ostale ključne poslovne ciljeve. Strategija se oslanja na krovni cilj postizanja klimatske neutralnosti do 2040. godine, uz koji su postavljeni i ciljevi za kontinuirano povećanje cirkularnosti tehnologije i uređaja.

Upravljanje okolišnim otiskom

HT Grupa je usmjerena na razvoj poslovnih modela koji će osigurati i kompaniji i društvu u kojemu posluje dugoročnu održivost i blagostanje, svjesna da je važan dio tog napora sveobuhvatno upravljanje okolišnim utjecajima te sagledavanje svih rizika i prilika koje iz njih proizlaze. HT svojim okolišnim utjecajima aktivno upravlja više od dvadeset godina te svoje upravljanje certificira prema svjetski prihvaćenim standardima dobre prakse. Svoje poslovanje oblikuje prema zahtjevima integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću prema standardima ISO 14001 i ISO 45001. Prvi certifikat upravljanja okolišem HT je zaslužio sad već davne 2002. godine te je bio jedna od prvih kompanija u Hrvatskoj koja je svoj sustav upravljanja okolišem certificirala prema ovom standardu.

Kao značajni sudionik hrvatskog tržišta, HT smatra važnim sudjelovati i dati svoj doprinos javnom dijalogu usmjerenom na održivi razvoj gospodarstva u svakom smislu. Stoga sudjeluje i vodi redovite dijaloge s različitim skupinama dionika kako bi dobro razumio njihova očekivanja i dao svoj doprinos zajedničkom napretku.

Politikom upravljanja zaštitom okoliša, zaštitom zdravlja i sigurnošću na radu, HT se obvezao brinuti za zaštitu svojih zaposlenika i okoliša te u tom pogledu sagledavati sve rizike, pronaći rješenja za poboljšanje, educirati o održivim okolišnim praksama i informirati javnost o svojim nastojanjima u zaštiti okoliša. Posebno mjesto u tome zauzima energetska učinkovitost, a pristup upravljanju tim segmentom uređuje Energetska politika koju HT ima još od 2007. godine.

Elektromagnetska polja iz baznih stanica mobilnih mreža čine jedan od značajnih aspekata okoliša pa je tako kroz operativni postupak Nadzor razina EM polja u sklopu certificiranog sustava upravljanja okolišem opisan način na koji se redovno provjerava, prati i mjeri njihova razina, a upravljanje ovim segmentom definirano je Politikom o elektromagnetskim poljima.

Upute ili žalbe vezane uz okolišna i pitanja utjecaja elektromagnetskih polja iz baznih stanica mobilnih mreža naši dionici mogu postaviti uobičajenim kanalima poslovne komunikacije, a također i izravno e-mailom na adresu zastita.okolisa@t.ht.hr.

U svim ovim područjima postavljeni su ambiciozni ciljevi koji slijede očekivanja dionika i najbolje primjere poslovne prakse iz svijeta.

EcoVadis certifikat – neovisna potvrda održivih praksi

Potvrdu sustavu upravljanja okolišem, ali i drugim praksama održivosti HT je dobio 2022. godine dodjelom brončanog certifikata EcoVadis. Ovaj certifikat predstavlja priznanje inicijativa za društveno odgovorno poslovanje u područjima etičnosti i usklađenosti, integriteta i kulture, odgovornog poslovanja, korporativne odgovornosti, upravljanja i vodstva. Za HT, certifikat EcoVadis je značajan iskorak koji dionicima pruža službenu potvrdu da su svi aspekti kompanijskog poslovanja neovisno provjereni i certificirani te dokaz našeg potpunog predanog rada na zadovoljavanju najviših standarda održivosti.

Energetska učinkovitost

Od 2022. godine, u kompanijske korporativne ciljeve uključeni su i oni koji se odnose na smanjenje potrošnje električne energije, energenata za grijanje i goriva. Uspostavljeni su ciljevi unutar kompanije te uvedeno redovno praćenje rezultata uvedenih mjera u odnosu na postavljene ciljeve. Mjere smanjenja potrošnje električne energije ustanovljene su u svim tehnologijama i segmentima poslovanja. One se kreću od umirovljenja

starijih tehnologija i migracija na nove u fiksnom segmentu i segmentu podatkovnih centara, zamjene ispravljača i optimizacije klima uređaja, migracije korisnika na optičku infrastrukturu, korištenje funkcionalnosti za uštedu energije u mobilnom segmentu u standardnim i agresivnim postavkama, do korištenja novih ispravljača i novih baterija koje podnose više temperature.

U domeni upravljanja potrošnjom energentima za grijanje, HT je investirao u novije sustave upravljanja grijanjem te je uveo daljinsko mjerenje gdje god je bilo moguće postavljanjem maksimalne temperature u uredskim prostorima u zimskom razdoblju na 21°C. Također, uvedene su mjere gašenja nepotrebne rasvjete u T-Centrima te mjere uštede energije u mrežama. U svojim mobilnim mrežama HT upotrebljava i obnovljive izvore za napajanje baznih stanica, a vozni park redovito obnavlja i modernizira, što omogućuje unaprjeđenje kvalitete i učinkovitosti te smanjenje štetnih utjecaja na okoliš.

Tijekom 2022. godine nastavljena je implementacija napredne funkcionalnosti za energetske učinkovitiji rad opreme, koja se primjenjuje u svim dijelovima HT-ove mobilne mreže - od radijskog pristupa do podatkovnih centara. U radio pristupu, te funkcionalnosti se temelje na naprednom upravljanju izlaznom snagom pojačala, što omogućuje značajne uštede u potrošnji električne energije. Nadalje, u oblaku je implementiran koncept dijeljenja IT infrastrukture po potrebi, što smanjuje potrošnju električne energije i emisiju CO₂ bez smanjenja razine sigurnosti. Migracijom hardverski baziranih funkcija na virtualizirane ostvaruju se uštede na prostoru i energiji potrebnoj za hlađenje opreme, što ima pozitivan učinak na smanjenje ugljičnog otiska.

Podatkovni centri opremljeni su naprednim sustavima napajanja, hlađenja i zaštite od požara kako bi se osigurao kontinuirani rad i dostupnost podataka čak i u slučaju iznenadnog prekida napajanja ili kvara sustava. Sustav napajanja HT-ovih podatkovnih centara se temelji na nizu generatora i UPS-ova (neprekidnih izvora napajanja) koji osiguravaju kontinuirano napajanje podatkovnih centara u slučaju prekida glavnog izvora napajanja.

Krajem 2022. godine HT-u je izdan certifikat TIER III što znači da je Data centar Selska prošao zahtjevnju i strogu procjenu performansi objekta, kapaciteta i svih ostalih inženjerskih zahtjeva zajedno sa strojarskim i električnim sustavima te je ispunio sve postavljene zahtjeve po aktualnim tehnološkim standardima.

HT ima strategiju konsolidacije i modernizacije svojih podatkovnih centara kako bi postigao što bolju energetske učinkovitost. Cilj je optimizirati kapacitete i poslovne procese u dva produkcijska, dva EDGE i dva B2B podatkovna centra sa visoko pouzdanom infrastrukturom. U sklopu strategije konsolidacije i modernizacije podatkovnih centara, HT će kontinuirano raditi na optimizaciji procesa i infrastrukture, što će rezultirati smanjenjem troškova i povećanjem efikasnosti.

Predvodnik tranzicije tržišta OIE

I u ovom izvještajnom razdoblju HT je nastavio koristiti CO₂-neutralnu električnu energiju za 100 % svoje potrošnje. No, napravljen je i korak dalje prema osiguranju stabilne opskrbe energijom iz obnovljivih izvora. Naime, HT je sklopio prvi korporativni sporazum o glavnim uvjetima za virtualni Ugovor o opskrbi energijom iz obnovljivih izvora, što je prvi korporativni vPPA sporazum ovog tipa 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. Planirano je da vjetroelektrana počne s radom u posljednjem tromjesečju 2024. godine.

Ovaj sporazum predstavlja veliku strukturalnu energetske tranziciju za HT. Radi se važnom koraku u podmirivanju značajnog dijela godišnje potrebe HT-a za električnom energijom iz obnovljivih izvora, što će izravno doprinijeti i ostvarivanju naših ambicioznih ciljeva održivosti. vPPA sporazum također simbolizira predanost HT-a održivom razvoju, cilju Europske unije u vidu povećanja udjela obnovljivih izvora energije u konačnoj potrošnji energije na 45 % te se time stvaraju preduvjeti za otvaranje novih radnih mjesta, veću stabilnost i gospodarski rast u Hrvatskoj.

Mjere energetske učinkovitosti dovele su do smanjenja potrošnje energije u velikoj većini aspekata poslovanja HT-a.

Potrošnja energije u posljednje tri godine

Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije u GJ	2020.	2021.	2022.
Ukupna izravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora)	92.604	101.100	99.233
od toga prirodni plin	25.591	31.715	24.176
od toga goriva za vozni park / benzin, dizel, LPG	55.192	54.408	62.770
od toga druga goriva	11.821	14.977	12.287
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije) u GJ	101.508	9.872	8.572
od toga kupljena električna energija	92.398	0	0
od toga toplinska energija za grijanje iz toplana	9.110	9.872	8.572
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije) u GJ (kupljena električna energija)	379.829	463.496	422.492

Ukupna izravna potrošnja energije iz obnovljivih izvora tijekom 2022. godine smanjena je za 1,85 % u odnosu na 2021. godinu. Potrošnja energenata za grijanje je značajno smanjena s obzirom na to da je jedan objekt prodan te zahvaljujući investicijama u novije tehnologije grijanja, ali i blažoj zimi. Ukupna neizravna potrošnja energije iz obnovljivih izvora energije je smanjena za čak 13 %, dok je ona iz obnovljivih izvora energije smanjena za gotovo 9 % u odnosu na 2021. godinu kao rezultat mjera smanjenja potrošnje električne energije koje su provedene kroz kompaniju u svim segmentima. Jedini segment u kojem je zabilježeno povećanje potrošnje energije jest potrošnja goriva za motorna vozila našeg voznog parka, i to zbog potpunog prestanka ograničenja putovanja uslijed ranijih COVID-19 mjera.

Korak prema klimatskoj neutralnosti

Tranzicija prema niskougličnom gospodarstvu ključan je element poslovne strategije. HT svojim utjecajima na okoliš upravlja u skladu sa suvremenim standardima te razvija strategije i planove koji će pomoći ostvarenje klimatske neutralnosti. HT se pridržav najstrožih načela kako bi osigurao svoj doprinos tome da Europa zaista postane prvi klimatski neutralan kontinent.

Redovito se razmatraju i rizici koji mogu imati utjecaj na stabilnost poslovanja HT-a, a time i infrastrukturnih usluga koje pruža. Fizički rizici klimatskih promjena uključuju utjecaj vremenskih nepogoda na osiguravanje stabilne, sigurne mrežne infrastrukture, dok su energetske rizici u 2022. godini uključili porast cijena energenata uslijed energetske krize. Mjere za adresiranje tih skupina 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.

Klimatski ciljevi HT- a uključuju:

- Nabavu 100 % električne energije iz obnovljivih izvora – cilj ispunjen!
- Neto nulta stopa emisija stakleničkih plinova za izravnu i neizravnu potrošnju energije unutar organizacije do 2025. godine
- Kao dio DT Grupe, HT je postavio ambiciozan cilj smanjenja emisija stakleničkih plinova u lancu vrijednosti za 55 % do 2030. godine u usporedbi s 2020. godinom
- Neto nulta stopa emisija stakleničkih plinova u lancu vrijednosti do 2040. godine

Ostvareni cilj nabave certificirane energije iz obnovljivih izvora utjecao je i na ukupno smanjenje emisija stakleničkih plinova. Sva električna energija nabavljena od ugovornog dobavljača HEP Opskrbe posjeduje certifikate ZelEn, odnosno 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, HT je nabavio certifikate o jamstvu podrijetla na međunarodnom tržištu.

Također, s ciljem kontrole vlastitog utjecaja na klimatske promjene, HT je u okviru certificiranog Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu, među ostalim definirao i postupak za postupanje s tvarima koje oštećuju ozonski sloj u rashladnim i klimatizacijskim sustavima te u sustavima i aparatima za protupožarnu zaštitu uz postupke upravljanja energijom te učinkovitu vožnju službenih vozila.

Osim rada na ostvarenju vlastitih ciljeva, kao dio DT Grupe, HT se obvezao doprinositi i ostvarenju zajedničkih ciljeva. Stoga radi i na smanjenju izravnih i neizravnih emisija, što uključuje emisije proizvedene korištenjem plina, dizela i nafte, primjerice za grijanje ili vozni park. Kako bi postao u potpunosti ugljično neutralan, sve preostale emisije od 2025. godine nadoknadit će se odgovarajućim mjerama za dugotrajnu sekvestraciju ugljika.

Emisije CO₂ HT Grupe

U skladu sa smanjenjem potrošnje energenata, smanjile su se i ugljične emisije iz gotovo svih aspekata poslovanja. Izuzetak su tu goriva, čija je povećana potrošnja povećala i emisije iz prometa, kao rezultat ukidanja pandemijskih ograničenja putovanja. S druge strane, emisije su se nešto značajnije smanjile uslijed smanjene potrošnje plina te lož ulja kao ogrjevnih energenata.

Ukupna neizravna emisija CO₂ time je smanjena; sva utrošena električna energija certificirana je energija iz obnovljivih izvora, a emisije CO₂ se odnose na potrošnju energenata za ogrjev.

HT je glavni izvor zabilježenih emisija stakleničkih plinova, dok Iskon i Combis imaju zanemarive udjele te gotovo zanemariv doprinos emisijama povezanim s potrošnjom električne energije i goriva za svoj vozni park. U usporedbi s baznom 2015. godinom, stopa ukupnih emisija staklenič-

kih plinova za izravnu i neizravnu potrošnju energije unutar organizacije smanjena je za 86 %.

Emisije stakleničkih plinova u posljednje tri godine u odnosu na baznu godinu 2015.

Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini (u tonama CO ₂ e)	2015.	2020.	2021.	2022.
Ukupna emisija stakleničkih plinova (zbroy izravnih i neizravnih emisija)	47.723	15.027	6.861	6.797
od toga ukupna izravna emisija CO ₂ (iz obnovljivih izvora)	6.529	6.256	6.377	6.377
od toga prirodni plin	1.448	1.240	1.238	943
od toga goriva za vozni park (benzin, dizel)	3.586	3.981	3.952	4.460
od toga loživo ulje	1.495	1.035	1.187	974
od toga ukupna neizravna emisija CO ₂	41.194	8.771	484	420

Izvori za izračunavanje: GHG Protocol alati

NOx, SOx i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini u tonama (za kotlovnice snage veće od 100 kW)	2020.	2021.	2022.
Ukupna emisija NO ₂	1	2,87	2,3
Ukupna emisija SO ₂	2,97	3,61	2,94

U sklopu Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu, postupanje s tvarima koje utječu na ozonski sloj opisuje način provođenja nadzora i upravljanja aktivnostima vezanim uz održavanje različite opreme koja u sebi sadrži tvari s mogućim utjecajem na atmosferu.

U HT-u se redovito prate emisije u zrak iz kotlovnica te se o njima izvješćuje 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 emisije (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. Razlozi za smanjenje su toplija zima u odnosu na 2021. godinu, uključene mjere štednje, prodaja objekta u Zagrebu te zamjena kotlovnice dizalicom topline u jednom objektu u Rijeci.

Cirkularnost kao načelo resursne učinkovitosti

HT Grupa sustavno vodi računa o odgovornom i pažljivom korištenju resursa u uredskim prostorima, u trgovinama te podatkovnim centrima. Uz korištenje resursa u osnovnom poslovanju, njihovo korištenje za proizvodnju i upotrebu naših proizvoda te mrežne infrastrukture događa se duž lanca vrijednosti – kod dobavljača i kupaca.

HT Grupa predano radi na tome u svim fazama poslovanja te primjenjuje holistički pristup kako bi dala svoj doprinos uspostavi kružnog gospodarstva. Cilj je proizvoditi trajnije proizvode i materijale koji se koriste u uslugama te osigurati pravilno zbrinjavanje i recikliranje vrijednih sirovina na kraju njihovog životnog vijeka.

Ciljevi učinkovitog korištenja resursa:

- Intenziviranje povrata starih mobilnih uređaja i CPE opreme (fiksna oprema; usmjerivači, odašiljači itd.)
- Potpuno zbrinjavanje HT-ovog tehnološkog otpada – cilj ispunjen!
- Održivo pakiranje proizvoda

U 2021. godini postavljeni su ciljevi za povrat rabljenih mobilnih uređaja i mobilne opreme s namjerom da se u idućim godinama poveća stopa vraćenih u odnosu na prodane mobilne uređaje prethodne godine, i to:

- 3 % u 2022. godini – cilj ispunjen!
- 7 % u 2023. godini
- 10 % u 2024. godini

Pažljivo gospodarenje resursima znači i raditi na tome da uređaji koji dobro rade što duže potraju - stoga se korištena funkcionalna elektronička oprema prodaje za daljnju upotrebu, a elektronski otpad reciklira. U svim T-Centrima osigurani su uvjeti za prihvatanje i zbrinjavanje korištenih elektroničkih uređaja iz HT-ovog prodajnog asortimana i njihovih baterija. Zajedno s korisnicima koji su svoje dotrajale elektroničke uređaje donijeli u T-Centre, od 2002. godine do danas je zbrinuto više od 165.000 mobitela, njihovih baterija i pripadajuće opreme.

Tijekom 2022. godine ekološki je zbrinuto i reciklirano 7 816 mobilnih uređaja, 792 uređaja je otkupljeno od korisnika i predano vanjskom partneru na dalje postupanje, a 433 polovna mobitela su popravljena te im produžen životni vijek prodajom na internoj aukciji za zaposlenike. HT je dio EcoRating inicijative - procjene mobilnih uređaja prema značajkama održivosti poput trajnosti, popravljivosti, mogućnosti recikliranja, klimatske učinkovitosti i učinkovitosti resursa, kako bi se korisnicima pomoglo da uspoređuju i odaberu održivije uređaje.

Uređaji se prikupljaju na nekoliko različitih načina, uzimajući u obzir vrijednost uređaja koji se i dalje mogu koristiti. Korisnici mogu pri kupnji novog uređaja zatražiti procjenu vrijednosti uređaja koji su dotad koristili te umanjiti cijenu novog uređaja za procijenjenu vrijednost starog. Takvi se uređaji pakiraju u posebnu ambalažu i šalje partneru koji ih otkupljuje te uređaje popravlja i ponovno prodaje ili reciklira.

Uređaji i oprema koju korisnici vraćaju u zakonskom roku, a nisu u stanju za ponovnu prodaju, npr. izloženi uređaji koji nisu vlasništvo vendora, oštećeni,

zamjenski, testni i drugi prodaju se kompanijama koje se bave otkupom takvih proizvoda, dok se uređaji koje nije moguće osposobiti za rad, a koje korisnici donesu u T-Centar, zaprimaju te dostavljaju ugovornom partneru na reciklažu.

Prikupljanje i zbrinjavanje uređaja

Od 2021. godine HT je počeo izvještavati o novim nefinancijskim pokazateljima koji se odnose na proizvode u fiksnim i mobilnim mrežama, a u 2022. godini uvedeni su i dodatni ključni pokazatelji prikupljanja i zbrinjavanja elektroničkih uređaja. Plan je u ovom segmentu uspostaviti čvrst sustav i pokazatelje za praćenje održivih proizvoda te održivih pakiranja, od 2023. godine.

Prikupljeni uređaji (broj komada)	2021.	2022.
Obnovljena fiksna oprema (usmjerivači, repetitori, medijski prijamnici, TV stikovi) dana u zakup korisnicima	111.187	56.706
Fiksna oprema preuzeta od korisnika za obnovu i ponovnu upotrebu	167.042	189.582
Fiksna oprema preuzeta od korisnika za daljnje postupanje ili recikliranje	39.118	80.491
Obnovljeni mobilni uređaji prodani korisnicima	3.784	433
Mobilni uređaji i oprema za mobilne uređaje preuzeta od korisnika za daljnje postupanje ili recikliranje	543	12.566
Ukupno	321.674	339.778

Zeleniji T-Centri

HT-ove poslovnice uređuju se i opremaju uzimajući u obzir i zahtjeve održivosti, uz sve zahtjeve praktičnosti i pristupačnosti važne za zaposlenike i korisnike. Tako HT-ova istaknuta prodajna mjesta (flagship stores) imaju „zeleni zid“ s osiguranim sistemom navodnjavanja. Statistika najbolje govori o blagodatima ovakvog elementa u prodajnom prostoru – metar kvadratni ovog zida neutralizira 2,3 kg CO₂ te proizvodi čak 1,7 kg kisika. Uređen prema najvišim tehnološkim i estetskim standardima, u 2022. godini otvoren je T-Centar u sklopu zagrebačkog Point Centra, poseban po tome što je to prvi HT-ova digitalna trgovina u kojoj korisnici mogu samostalno obaviti kupnju, bez čekanja u redu.

Posebna pažnja pridaje se smanjenju papira gdje god je to moguće. Tako je proveden pilot program *Zero Concept Store*, poslovnice koja podržava ukidanje papirne dokumentacije te korisničku dokumentaciju šalje korisniku mailom. Također, iz prodajnih mjesta uklonjeni su svi papirnatih letci koje HT ne mora imati u fizičkom obliku zbog regulatornih zahtjeva te su zamijenjeni komunikacijom QR kodom koji vodi na web stranicu gdje se nalaze svi aktualni letci (u digitalnom oblik). Na taj način se smanjuje količina papira potrebna za tisak i pakiranje te emisije CO₂ u transportu.

Gospodarenje otpadom u poslovanju

Napori usmjereni na poticanje resursne učinkovitosti i produženja životnog vijeka uređaja i opreme u poslovanju rezultirali su u značajnom smanjenju količina zbrinutog otpada u 2022. godini. Osim što se u 2022. godini nije obavljala veća zamjena tehnologija i opreme, za dio opreme koji je zamijenjen osigurano je produženje korištenja prodajom poslovnim partnerima.

Kada govorimo o potrošnji materijala u organizaciji, kao i u većini drugih uslužnih djelatnosti, najznačajniji je utjecaj potrošnja papira. Podaci pokazuju da je potrošnja papira u 2022. godini bila na gotovo istoj razini kao i godinu ranije. Procjena sadašnjeg poslovanja pokazuje da se time ostvario minimum potrošnje u postojećim uvjetima, no očekuje se da će se ta razina smanjivati daljnjim razvojem digitalizacije internih procesa i kulture elektroničkog poslovanja.

Otpad prema vrsti i metodi zbrinjavanja u posljednje tri godine

Otpad (t)	2020.	2021.	2022.
Opasni otpad (ukupno)	1.664	330	290
Reciklirani	1.664	330	290
Oporabljeni	0	0	0
Odloženi	0	0	0
Neopasni otpad (ukupno)	636	503	141
Reciklirani	636	503	141
Oporabljeni	0	0	0
Odloženi	0	0	0

Potrošnja papira u posljednje tri godine

Potrošnja papira (t)	2020.	2021.	2022.
	35.355	28.469	28.167

Kako bi se i dalje utjecalo na smanjenje korištenja papira, u 2022. godini je uveden digitalni potpis za zaposlenike. Uvedeno je nekoliko vrsta, odnosno razina potpisa koji jamče njegovu pravnu vrijednost pa tako postoje jednostavni, napredni te kvalificirani digitalni potpisi. Ovisno o razini potpisa povećava se razina sigurnosti onoga što omogućuje elektronički potpis.

Također, u 2022. godini je nastavljeno smanjivanje korištenja plastike prestankom naručivanja vode i sokova u plastičnim bocama te jednokratnog pribora za jelo koji su zamijenjeni staklom i održivim materijalima. Na prodajnim mjestima i unutar prostorija zgrada HT-a postavljeni su spremnici za prikupljanje baterija i plastičnih čepova.

Naše inicijative i partnerstva

Svjesni da je u naporima za klimatskom i okolišnom održivošću doprinos naših zaposlenika izuzetno važan, HT je i u 2022. godini provodio informacijsko-edukativne kampanje usmjerene na „zelene“ teme. Uz niz edukativnih članaka na intranetu i internim glasilima posvećenih odvajanju otpada, uštedi električne energije, ekonomičnom grijanju i korištenju klima uređaja, gašenju uređaja, vožnji javnim prijevozom ili biciklom umjesto automobilom, organizirani su i online kvizovi znanja u kojima su zaposlenici mogli provjeriti svoju razinu znanja i svijesti o održivim životnim navikama.

Također, HT redovito održava i obnavlja svoj vozni park, a zaposlenike se podsjeća na osnove ekonomične vožnje koja smanjuje utjecaje na okoliš.

HT partner inicijative „Rezolucija Zemlja“

Hrvatski Telekom je partner te jedan od 15 prvih potpisnika velike okolišne inicijative pod nazivom „Rezolucija Zemlja“ koji je u 2022. godini pokrenuo Večernji list. Čak 47 akcija, 35 akcija čišćenja, četiri akcije pošumljava-

nja, više do 120 tona prikupljenog otpada i 512 tona recikliranog papira trenutni su rezultati inicijative, a ona ide i dalje.

Akcija za Dan planeta Zemlje u Combisu

Dvodnevna akcija pod nazivom „Pomozimo okolišu bez okolišanja“ održana je povodom Dana planete Zemlje u Combisu. Combisovci su organizirali prikupljanje elektroničkog otpada poput starih mobitela ili pisača.

Iskonove inicijative

U suradnji s vlasnicom prvog hrvatskog zero waste lokala u Hrvatskoj Anamarijom Prgomet, Iskon je u 2022. kreirao seriju video vodiča o pozitivnim pomacima koji se mogu učiniti u kućanstvu kako bi se smanjio osobni okolišni otisak. Iskonovci su pozvali korisnike na konkretnu akciju prebacivanja na e-račun, što je dodatno potaknuto nagradama. Do kraja godine Iskon je na e-račun preusmjerio ukupno 40 % korisničke baze.

Kao sponzor se Iskon pridružio i hackathonu „ZGHack“. U tri dana trajanja, svoja je rješenja osmislilo 14 timova učenika iz zagrebačkih osnovnih škola, izradilo na Minecraft Education Edition platformi te predstavilo žiriju. Cilj projekta je uključivanje mladih u aktivnosti podizanja svijesti o važnosti edukacije i učenja o zaštiti okoliša te ukazivanje na nužnost promjene ponašanja kad je riječ o odvajanju otpada.

U jesen 2022. godine, Iskon je primio priznanje i za angažman na području ekologije - certifikat Plastic Free Croatia za uspješnu implementaciju i održavanje radnog prostora, promotivnih materijala i ambalaže proizvoda bez suvišnih plastičnih materijala.

Volonterske akcije Crnogorskog Telekoma

Crnogorski Telekom je u travnju 2022. godine pokrenuo kampanju podizanja svijesti korisnika o značaju recikliranja i odgovornog upravljanja elektronskim otpadom. Korisnici koju su odlučili donijeti dotrajale uređaje na prikupljanje za reciklažu nagrađeni besplatnim gigabajtima i popustima na uređaje i usluge. Osim toga, Crnogorski Telekom je najavio da će

za prvih 100 recikliranih starih uređaja organizirati sadnju 100 stabala u gradovima Crne Gore.

Pokrenuta je i velika donatorska inicijativa za sadnju stabala u park-šumi Gorica u Podgorici, koja je prošle godine uništena u velikom požaru. Svi postpaid i prepaid korisnici Telekoma mogli su donirati euro preko Telekom ME aplikacije, a Telekom je udvostručio svaku donaciju. Telekom Volonterski Klub je pak volontiranjem i donacijom sudjelovao u najvećem volonterskom pothvatu koji se održava jednom godišnje širom svijeta i koji je organiziran u Crnoj Gori povodom Međunarodnog dana čišćenja obala.

Objave u skladu s EU taksonomijom

Uredba o taksonomiji rezultat je značajne europske regulatorne inicijative koja za cilj ima preusmjeravanje tokova kapitala prema okolišno održivim i klimatski neutralnim gospodarskim djelatnostima. Kao klasifikacijski alat za pomoć u provedbi Europskog zelenog plana, taksonomija popisuje klimatski i okolišno održive ekonomske djelatnosti i ulaganja te na taj način doprinosi razumijevanju okolišne održivosti. Uredba također propisuje obveze korporativnog izvješćivanja o tim gospodarskim djelatnostima. Za 2022. godinu, Uredba propisuje obvezu korporativnog izvješćivanja o taksonomski prihvatljivim i usklađenim gospodarskim djelatnostima kompanijama koje su obuhvaćene Direktivom o nefinancijskom izvješćivanju i to za prva dva taksonomska cilja: ublažavanje klimatskih promjena i prilagodba klimatskim promjenama, sukladno Uredbi o taksonomiji 2020/852 te Delegiranoj uredbi Komisije (EU) 2021/2139.

HT Grupa u nastavku donosi pregled ključnih pokazatelja (KPI) kroz udio taksonomski prihvatljivih gospodarskih aktivnosti u svojim grupnim приходima, kapitalnim izdacima (CapEx) i operativnim rashodima (OpEx). 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. Drugi korak je provjeriti jesu li prepoznate taksonomski prihvatljive djelatnosti usklađene. 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.

Taksonomski prihvatljive djelatnosti prema Uredbi 2020/852⁵

S obzirom da su primarne poslovne djelatnosti HT Grupe u informacijsko-telekomunikacijskom sektoru, u svom osnovnom poslovanju prepoznaje dvije taksonomski prihvatljive ekonomske djelatnosti za cilj ublažavanje klimatskih promjena:

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

Prepoznata je dodatna djelatnost kojom HT Grupa ostvaruje prihode i koja, iako nije dio sržnih aktivnosti informacijsko-telekomunikacijskog sektora, potencijalno doprinosi ublažavanju klimatskih promjena:

- 6.15. Infrastruktura za niskouglični cestovni i javni prijevoz

Nisu prepoznate gospodarske aktivnosti relevantne za cilj prilagodba klimatskim promjenama za financijsku godinu 2022.

Izračun taksonomskih KPI-jeva

Ukupni iznosi za HT Grupu koji su korišteni za izračun KPI-jeva u skladu s EU taksonomijom u izvještajnoj godini iznosili su 7,41 milijardi kuna za prihode, 4,428 milijardi kuna za kapitalne rashode i 1,737 milijardi kuna za operativne rashode. Definicija prihoda iz EU taksonomije je ekvivalen-

⁵ Pri izračunu taksonomski prihvatljivih djelatnosti HT Grupa se vodila DT-ovom metodologijom izračuna koj su pridružene specifične djelatnosti HT Grupe.

tna neto prihodu naše 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 prihvatljivog OpEx-a korišten je ukupni OpEx⁶.

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 osnovnu djelatnost HT Grupe na odgovarajući način, ukupan prikaz svih taksonomski prihvatljivih gospodarskih djelatnosti daje niske udjele u prihodima (1,51 %), kapitalnim izdacima (0,33 %) i operativnim rashodima (3,52 %) za HT Grupu. Najveći udio taksonomski prihvatljivih prihoda (84,45 %), kapitalnih izdataka (81,31 %) i operativnih rashoda (96,69 %) odnosi se na gospodarsku djelatnost 8.2 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 mrežne infrastrukture. Zbog toga, zajedno s drugim članicama DT Grupe, HT sudjeluje u radu niza poslovnih i industrijskih udruženja za uključivanje prikladnih, relevantnih kriterija za opisivanje doprinosa osnovnog poslovanja klimatskim i preostalim okolišnim ciljevima.

⁶ U 2021. godini HT Grupa je za izračun udjela taksonomski prihvatljivog OpEx-a koristila direktni OpEx, dakle troškove koji su direktno vezani uz projekt, troškove proizvodnje te sve one koji utječu na Net Margin, a ne ukupni OpEx.

Usklađenost materijalnih taksonomski prihvatljivih ekonomskih djelatnosti

Taksonomski prihvatljiva djelatnost 8.1. Obrada podataka, usluge poslužitelja i djelatnosti povezane s njima 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 nije provjerena usklađenost s Kodeksom ponašanja kroz vanjske revizije u skladu sa zahtjevima EU taksonomije, aktivnosti vezane uz HT-ove podatkovne centre se ne klasificira 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” povezuje se s gospodarskom djelatnošću 8.2. Rješenja za smanjenje emisija stakleničkih plinova koja se temelje na podacima. To su rješenja i proizvodi koji imaju jasan potencijal da korisnicima omoguće smanjenje emisija stakleničkih plinova. U obzir su uzeti proizvodi, usluge i rješenja iz sljedećih kategorija:

- Poslovne video konferencije (izbjegnute emisije stakleničkih plinova u prijevozu)
- 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 stakleničkih 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 može ih se klasificirati kao taksonomski usklađene.

Ekonomska djelatnost 6.15. Infrastruktura za niskouglični cestovni i javni prijevoz 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, ova djelatnost se u 2022. godini ne može klasificirati kao taksonomski usklađena.

HT Grupa se u svom poslovanju obvezuje na poštivanje ljudskih prava u skladu s međunarodno priznatim normama, smjernicama i standardima, posebice onih 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. U izvještajnoj godini provedeno je i dubinsko snimanje koje za cilj ima prepoznavanje utjecaja s najozbiljnijim i najizglednijim štetnim posljedicama na ljudska prava.

Taksonomska usklađenost prihoda HT Grupe za 2022. godinu

Ekonomske djelatnosti (1)	Apsolutni prihodi (3) (HRK mli.)	Udio prihoda (4) %	Kriterij znatnog doprinosa						Kriterij nenanošenja bitne štete						Udio prihoda usklađen s taksonomijom, za 2022. (18) %	"Kategorija omogućujuća djelatnost" (20)" (20)"	"Kategorija (ograničena djelatnost)" (21)" (21)"
			Ublažavanje klimatskih promjena (5)	Prilagodba klimatskim promjenama (6)	"Vodni i morski resursi (7)" (7)"	"Onečišćenje (8)" (8)"	"Kružna ekonomija (9)" (9)"	Bioraznolikost ekosustavi (10) (10)	Ublažavanje klimatskih promjena (11)	Prilagodba klimatskim promjenama (12)	"Vodni i morski resursi (13)" (13)"	"Onečišćenje (14)" (14)"	"Kružna ekonomija (15)" (15)"	Bioraznolikost ekosustavi (16)" (16)"			
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%															
A.2 Taksonomski prihvatljive, ali okolišno neodržive djelatnosti (neusklađene s taksonomijom)																	
6.15. Infrastruktura za niskouglični cestovni i javni prijevoz	411	0,06%															
8.1. Obrada podataka, usluge poslužitelja i djelatnosti povezane s njima	13,29	0,18%															
8.2. Rješenja za smanjenje emisija stakleničkih plinova koja se temelje na podacima	94,54	1,28%															
Prihodi taksonomski prihvatljivih, ali okolišno neodrživih djelatnosti (neusklađenih s taksonomijom) (A.2)	111,94	1,51%															
Ukupno (A.1+A.2)	111,94	1,51%															
B. Taksonomski neprihvatljive djelatnosti																	
Prihodi taksonomski neprihvatljivih djelatnosti (B.)	7.298,06	98,49%															
Ukupno (A+B)	7.410,00	100%															

Taksonomska usklađenost kapitalnih rashoda HT Grupe za 2022. godinu

Ekonomске djelatnosti (1)	Apsolutni kapitalni rashodi (3)	Udio kapitalnih rashoda (4)	Kriterij znatnog doprinosa					Kriterij nenaoštenja bitne štete					Udio kapitalnih rashoda usklađen s taksonomijom, za 2022. (18)	"Kategorija (prije-lazna djelatnost) (21)"
			Ubla-žavanje klimatskih promjena (5)	Prila-godba klimatskim promjenama (6)	"Vodni i morski resursi (7)"	"Orašćenje (8)"	"Kružna ekonomija (9)"	Bioraznolikost i ekosustavi (10)	Ubla-žavanje klimatskih promjena (11)	Prila-godba klimatskim promjenama (12)	"Vodni i morski resursi (13)"	"Orašćenje (14)"		
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%												
A.2 Taksonomski prihvatljive, ali okolišno neodržive djelatnosti (neusklađene s taksonomijom)														
6.15. Infrastruktura za niskougrijani cestovni i javni prijevoz	0,94	0,02%												
8.1. Obrada podataka, usluge poslužitelja i djelatnosti povezane s njima	1,79	0,04%												
8.2. Rješenja za smanjenje emisija stakleničkih plinova koja se temelje na podacima	11,88	0,27%												
Kapitalni rashodi taksonomski prihvatljivih, ali okolišno neodrživih djelatnosti (neusklađenih s taksonomijom) (A.2)	14,61	0,33%												
Ukupno (A.1+A.2)	14,61	0,33%												
B. Taksonomski neprihvatljive djelatnosti														
Kapitalni rashodi taksonomski neprihvatljivih djelatnosti (B.1)	4.413,39	99,67%												
Ukupno (A+B)	4.428,00	100%												

Taksonomska usklađenost operativnih rashoda HT Grupe za 2022. godinu

Ekonomске djelatnosti (1)	Apsolutni operativni rashodi (3)	Udio operativnih rashoda (4)	Kriterij znatnog doprinosa					Kriterij nenaoštenja bitne štete					Udio operativnih rashoda usklađen s taksonomijom, za 2022. (18)	"Kategorija (prije-lazna djelatnost) (21)"
			Ubla-žavanje klimatskih promjena (5)	Prila-godba klimatskim promjenama (6)	"Vodni i morski resursi (7)"	"Orašćenje (8)"	"Kružna ekonomija (9)"	Bioraznolikost i ekosustavi (10)	Ubla-žavanje klimatskih promjena (11)	Prila-godba klimatskim promjenama (12)	"Vodni i morski resursi (13)"	"Orašćenje (14)"		
A. Taksonomski prihvatljive djelatnosti														
A.1 Okolišno održive djelatnosti (usklađene s taksonomijom)														
Operativni rashodi okolišno održivih djelatnosti (usklađenih s taksonomijom) (A.1)	0,00	0,00%												
A.2 Taksonomski prihvatljive, ali okolišno neodržive djelatnosti (neusklađene s taksonomijom)														
6.15. Infrastruktura za niskougrijani cestovni i javni prijevoz	2,02	0,12%												
8.2. Rješenja za smanjenje emisija stakleničkih plinova koja se temelje na podacima	59,04	3,40%												
Operativni rashodi taksonomski prihvatljivih, ali okolišno neodrživih djelatnosti (neusklađenih s taksonomijom) (A.2)	61,06	3,52%												
Ukupno (A.1+A.2)	61,06	3,52%												
B. Taksonomski neprihvatljive djelatnosti														
Operativni rashodi taksonomski neprihvatljivih djelatnosti (B.1)	1.675,94	96,48%												
Ukupno (A+B)	1.737,00	100%												

GRI POKAZATELJI

GRI standard	Objava	Str.	Poglavlje
GRI 1 Osnove 2021.			
GRI 2 Opće objave 2021.			
Organizacija i njene prakse izvještavanja			
GRI 2 Opće objave 2021.	2-1 Informacije o organizaciji	9-13	O nama
	2-2 Subjekti uključeni u izvještaj o održivosti organizacije	11-13	O nama
	2-3 Izvještajno razdoblje, učestalost izvještavanja i kontakt	50	Korporativno upravljanje
	2-4 Ponovne objave informacija	/	/
	2-5 Vanjska potvrda	/	/
Aktivnosti i radnici			
GRI 2 Opće objave 2021.	2-6 Aktivnosti, lanac vrijednosti i drugi poslovni odnosi	9-10; 77	O nama Digitalizacija za bolju budućnost
	2-7 Zaposlenici	97-98	Povezujemo zajedno
	2-8 Radnici koji nisu zaposlenici	98	Povezujemo zajedno
Upravljanje			
GRI 2 Opće objave 2021.	2-9 Struktura upravljanja i sastav	13-17	O nama
	2-10 Imenovanje i izbor najvišeg tijela upravljanja	14; 16	O nama
	2-11 Predsjednik najvišeg tijela upravljanja	14-15	O nama
	2-12 Uloga najvišeg tijela upravljanja u nadgledanju upravljanja utjecajima	26	Pristup održivosti
	2-13 Delegiranje odgovornosti za upravljanje utjecajima	26	Pristup održivosti
	2-14 Uloga najvišeg tijela upravljanja u izvještavanju o održivosti	33-43	Pristup održivosti
	2-15 Sukob interesa	53-54	Korporativno upravljanje

	2-16 Komunikacija pitanja od posebne zabrinutosti	50-54; 89; 94; 108	Korporativno upravljanje Najbolje korisničko iskustvo Povezujemo zajedno
	2-17 Kolektivno znanje najvišeg tijela upravljanja	26-27; 51-52	Pristup održivosti Korporativno upravljanje
	2-18 Procjena učinka najvišeg tijela upravljanja	26	Pristup održivosti
	2-19 Politike nagrađivanja	26	Pristup održivosti
	2-20 Proces određivanja naknada	/	Godišnje izvješće Uprave o stanju i poslovanju društva i HT Grupe za poslovnu godinu 2022
	2-21 Ukupni godišnji omjer naknada	104	Povezujemo zajedno
Strategija, politike i prakse			
GRI 2 Opće objave 2021.	2-22 Izjava o strategiji održivog razvoja	5-7	O nama
	2-23 Obveze korporativne politike	22-25; 36; 44-46; 52-53; 101-102; 158	Pristup održivosti Korporativno upravljanje Povezujemo zajedno Na putu prema zelenijoj budućnosti
	2-24 Ugrađivanje obveza korporativne politike	26; 42; 50; 54-59; 115-116	Pristup održivosti Korporativno upravljanje Povezujemo zajedno

	2-25	Procesi remedijacije negativnih utjecaja	33-43; 53-59; 79-81; 87-90; 108; 111-113; 117-119; 127- 129; 146-149	Pristup održivosti Korporativno upravljanje Najbolje korisničko iskustvo Povezujemo zajedno Digitalno društvo Na putu prema zelenijoj budućnosti
	2-26	Mehanizmi za traženje savjeta i izražavanje zabrinutosti	51-54; 90; 94; 112-113; 116	Korporativno upravljanje Najbolje korisničko iskustvo Povezujemo zajedno Na putu prema zelenijoj budućnosti
	2-27	Usklađenost sa zakonima i propisima	51-52	Korporativno upravljanje
	2-28	Članstvo u udruženjima	17-18	O nama
Uključenje dionika				
GRI 2 Opće objave 2021.	2-29	Pristup uključivanju dionika	35-42	Pristup održivosti
	2-30	Kolektivni ugovori	98-101	Povezujemo zajedno

GRI standard	Objava	Str.	Poglavlje
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-1 Proces određivanja materijalnih tema	33-43	Pristup održivosti
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-2 Popis materijalnih tema	34-35; 42-43	Pristup održivosti
Etičnost poslovanja i sukladnost			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	51-52	Korporativno upravljanje
GRI 205: Antikorupcija 2016.	205-2 Komunikacija i obuka o anti-korupcijskim politikama i postupcima	51-52	Korporativno upravljanje
	205-3 Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere	54	Korporativno upravljanje
Upravljanje rizicima			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	54-55	Korporativno upravljanje
GRI 201: Ekonomski učinak 2016.	201-2 Financijske posljedice i drugi rizici i prilike vezani uz klimatske promjene	57	Korporativno upravljanje
205: Antikorupcija 2016.	205-1 Poslovne djelatnosti za koje je izvršena procjena izloženosti riziku od korupcije	58-59	Korporativno upravljanje
Unaprjeđenje infrastrukture i širenje mreže			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	61-62	Digitalizacija za bolju budućnost
GRI 201: Ekonomski učinak 2016.	201-4 Financijska pomoć primljena od vlade	65	Digitalizacija za bolju budućnost
GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji 2016.	203-1 Potpomognuta ulaganja u infrastrukturu i usluge	62-65	Digitalizacija za bolju budućnost
	203-2 Značajni neizravni ekonomski utjecaji	62-65	Digitalizacija za bolju budućnost
Digitalizacija poslovanja			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	68	Digitalizacija za bolju budućnost
Istraživanje i inovacije			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	71	Digitalizacija za bolju budućnost

Odgovorno upravljanje dobavljačkim lancem			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	76-78	Digitalizacija za bolju budućnost
GRI 204: Praksa nabave 2016.	204-1 Udio izdataka na lokalne dobavljače	77	Digitalizacija za bolju budućnost
Kvaliteta odnosa, suradnja i zadovoljstvo korisnika			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	83-84	Najbolje korisničko iskustvo
Odgovorni proizvodi i usluge			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	87	Najbolje korisničko iskustvo
GRI 416: Zdravlje i sigurnost kupaca 2016.	416-1 Procjena utjecaja na zdravlje i sigurnost značajnih kategorija proizvoda i usluga	88-90	Najbolje korisničko iskustvo
Sigurnost, zaštita osobnih podataka i privatnosti			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	92-93	Najbolje korisničko iskustvo
GRI 418: Privatnost kupaca 2016.	418-1 Opravdane pritužbe u vezi s povredama privatnosti kupaca i gubicima osobnih podataka o kupcu	94	Najbolje korisničko iskustvo
Kultura raznolikosti, uključivosti i jednakih prilika			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	101-102	Povezujemo zajedno
GRI 401: Zapošljavanje 2016.	401-3 Roditeljski dopust	106-107	Povezujemo zajedno
GRI 405: Raznolikost i jednake mogućnosti 2016.	405-1 Raznolikost upravnih tijela i zaposlenika	103	Povezujemo zajedno
	405-2 Omjer osnovne plaće i naknade za žene i muškarce	104	Povezujemo zajedno
GRI 406: Nediskriminacija 2016.	406-1 Slučajevi diskriminacije i poduzete korektivne mjere	108	Povezujemo zajedno

Osiguravanje dobrobiti, zdravlja, sigurnosti te životne ravnoteže naših zaposlenika			
GRI 403: Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu 2018.	403-1 Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	108-110; 112	Povezujemo zajedno
	403-2 Identifikacija opasnosti, procjena rizika i istraživanje nesreća	110-112	Povezujemo zajedno
	403-3 Zdravstvene usluge na radnom mjestu	112; 122	Povezujemo zajedno
	403-4 Sudjelovanje radnika, savjetovanje i komunikacija o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	112-113	Povezujemo zajedno
	403-5 Obuka radnika o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	112	Povezujemo zajedno
	403-6 Promocija zdravlja radnika	113-114	Povezujemo zajedno
	403-7 Sprečavanje i ublažavanje utjecaja zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu direktno povezanih s poslovnim odnosima	111-112	Povezujemo zajedno
	403-8 Radnici obuhvaćeni sustavom upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	122	Povezujemo zajedno
	403-9 Ozljeđe na radu	114	Povezujemo zajedno
Stvaranje angažiranog i motivirajućeg radnog okruženja			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	115-118	Povezujemo zajedno
GRI 401: Zapošljavanje 2016.	401-1 Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika	119	Povezujemo zajedno
	401-2 Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade na puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme	119-124	Povezujemo zajedno

GRI 402: Odnos zaposlenika i Menadžmenta 2016.	402-1 Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u radu	121	Povezujemo zajedno
GRI 404: Obuka i obrazovanje 2016.	404-1 Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku	119	Povezujemo zajedno
	404-2 Programi za stjecanje vještina i programi koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	116-119	Povezujemo zajedno
	404-3 Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja	115-116	Povezujemo zajedno
Digitalna uključenost i pismenost			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	127-128	Digitalno društvo
GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji 2016.	203-2 Značajni neizravni ekonomski utjecaji	129-131	Digitalno društvo
Suradnja s lokalnim zajednicama			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	132	Digitalno društvo
GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji 2016.	203-2 Značajni neizravni ekonomski utjecaji	133	Digitalno društvo
Digitalna ljudska prava i nediskriminacija			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	78-79	Digitalizacija za bolju budućnost
Upravljanje okolišnim otiskom			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	140-141	Na putu prema zelenijoj budućnosti
Energetska učinkovitost			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	141-143	Na putu prema zelenijoj budućnosti
GRI 302: Energija 2016.	302-1 Potrošnja energije unutar organizacije	144	Na putu prema zelenijoj budućnosti
	302-4 Smanjenje potrošnje energije	144	Na putu prema zelenijoj budućnosti

Korak prema klimatskoj neutralnosti			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	145-146	Na putu prema zelenijoj budućnosti
GRI 305: Emisije 2016.	305-1 Izravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Opseg 1)	147	Na putu prema zelenijoj budućnosti
	305-2 Neizravne energetske emisije stakleničkih plinova (GHG) (Opseg 2)	147	Na putu prema zelenijoj budućnosti
	305-5 Smanjenje emisija stakleničkih plinova (GHG)	146-147	Na putu prema zelenijoj budućnosti
	305-7 Dušikovi oksidi (NOX), sulfatni oksidi (SOX) i ostale značajne emisije u zrak	147	Na putu prema zelenijoj budućnosti
Cirkularnost kao načelo resursne učinkovitosti			
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	148-149	Na putu prema zelenijoj budućnosti
GRI 301: Materijali 2016.	301-3 Preuzeti prodani proizvodi i njihovi ambalažni materijali	150	Na putu prema zelenijoj budućnosti
GRI 306: Otpad 2020.	306-1 Stvaranje otpada i značajni utjecaji na otpad	151-152	Na putu prema zelenijoj budućnosti
	306-2 Upravljanje značajnim utjecajima na otpad	151-152	Na putu prema zelenijoj budućnosti
	306-3 Proizvedeni otpad	151	Na putu prema zelenijoj budućnosti
	306-4 Otpad preusmjeren s odlaganja	151	Na putu prema zelenijoj budućnosti
	306-5 Odloženi otpad	151	Na putu prema zelenijoj budućnosti

