

M+ GROUP

IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI

2021



1. Sadržaj

1. Održivost u M+ Grupi	5
O izvješću	5
Pismo predsjednika uprave i glavnog izvršnog direktora	6
2. Organizacijski profil Grupe	8
Korporativni pregled	8
Proizvodi i usluge	9
Financijski rezultati	12
Značajni događaji tijekom izvještajnog razdoblja	14
Pripadnost i članstva	15
Certifikati.....	16
Nagrade.....	27
3. Upravljanje.....	31
Misija, vizija i vrijednosti	31
Poslovanje i strategija Grupe	32
Korporativno upravljanje	33
Rizici i prilike.....	36
Održivost u M+ Grupi.....	39
Pristup održivosti	40
Relevantni SDG-ovi.....	42
Planovi za budućnost	43
Komunikacija s dionicima.....	43
Etika i usklađenost	46
Fer sustav zviždača.....	48
Antikorupcijski okvir.....	48
Borba protiv mita, dobrotvorne donacije i sponzorstva.....	49
Odgovorno poslovno ponašanje	50
Naknade	50
Ljudska prava	50
Unutarnja revizija.....	50
4. Društveno okruženje	51
Zaposlenici	51

Upravljanje talentima	53
Lokalno zaposleni viši menadžment	56
Prava zaposlenika i prakse vezane uz otkazni rok	57
Zdravlje i sigurnost.....	57
Beneficije zaposlenika.....	59
Usavršavanje i edukacija	61
Evaluacije uspješnosti i razvoja karijere.....	63
Raznolikost i inkluzivnost	64
Ljudska prava i dužna pažnja	66
Borba protiv diskriminacije.....	67
Angažiranje zaposlenika.....	68
Podrška zajednici	68
Donacije i volontiranje zaposlenika	69
5. Okoliš.....	71
Utjecaj na okoliš.....	71
Prikupljanje podataka i materijalnost.....	72
Energetska učinkovitost.....	73
Emisije stakleničkih plinova	75
Emisije opsega 1.....	76
Emisije opsega 2.....	77
Emisije opsega 3.....	78
Gospodarenje otpadom	80
6. Lanac opskrbe	81
Upravljanje dobavljačima.....	81
Najbolje prakse procesa provjere dobavljača.....	82
“Ozelenjavanje“ lanca opskrbe	82
7. Klijenti	82
Upravljanje informacijama.....	82
Sigurnost podataka	83
Kibernetička sigurnost	83
8. Taksonomija EU-a	84
Taksonomski prihvatljive ekonomske djelatnosti.....	86
Objave o ključnim pokazateljima uspješnosti.....	87

Općenito i o računovodstvenim politikama.....	87
Udio KPI-jeva povezanih s EU Taksonomijom.....	87

1. Održivost u M+ Grupi

O izvješću

Meritus ulaganja d.d. dionicima predstavlja svoje drugo Izvješće o održivosti (u nastavku, „Izvješće“) M+ Grupe (u nastavku, „Grupa“), koje uključuje informacije o gospodarskim, okolišnim i društvenim rezultatima Grupe namijenjene dionicima. Izvješće pokriva razdoblje od 1. siječnja 2021. godine do 31. prosinca 2021. godine.

Ovo Izvješće je sastavljeno s obzirom na konsolidirani skup GRI standarda za 2021. godinu te pokriva poslovanje Grupe u 2021. godini. Izvješće također uključuje informacije o našem radu u kontekstu načela Globalnog sporazuma Ujedinjenih naroda (UNGC), zajedno s UNGC indeksom sadržaja na kraju Izvješća.

Ovo Izvješće predstavlja aktivnosti M+ Grupe na području održivosti tijekom 2021. godine te nacrt planova za poticanje poboljšanja, kao i objave informacija o svim okolišnim, društvenim i upravljačkim (engl. *environmental, social, governance*, zajedno ESG) inicijativama Grupe.

U okviru Izvješća o održivosti, Grupa transparentno komunicira svoje aktivnosti i rezultate te namjerava nastaviti s tom praksom i u budućim razdobljima, kroz izradu i objavljivanje godišnjih izvješća o održivosti. Kako bi se identificirala i odredila prioritetna materijalna pitanja o kojima treba izvještavati u okviru ovog Izvješća, provedeno je anketno istraživanje u sklopu naše Procjene materijalnosti kako bi se prikupilo mišljenje unutarnjih i vanjskih dionika o najistaknutijim ESG temama i njihovoj važnosti za našu organizaciju.

Navedena procjena također je pridonijela širim naporima koje trenutno poduzimamo - uz ovo Izvješće, pripremamo sveobuhvatnu strategiju održivosti (u nastavku, „ESG strategiju“) koja će nas voditi prema postizanju Ciljeva održivog razvoja UN-a (engl. Sustainable Development Goal(s), „SDG(s)“). Naša strategija održivosti pridonijet će ukupnom održivom razvoju u okviru dosega i utjecaja naših poslovnih aktivnosti.

U kontekstu sve većih napora u domeni održivosti na razini Grupe i snažne predanosti stvaranju boljih radnih uvjeta za naše zaposlenike, uz doprinos čistijem okolišu i smanjenju ugljičnog otiska, u budućnosti se planiramo pridružiti nekim od glavnih globalnih inicijativa na tom području, kako bismo dobili daljnji zamah i primijenili najbolje prakse vidljive među akterima u industriji i kompanijama iz drugih sektora. Jedna od takvih inicijativa je i proces pridruživanja UNGC-u te službeno usvajanje i inkorporiranje njihovih deset načela u naše svakodnevno poslovanje. Navedeno je bilo planirano za 2021. godinu, ali je odgođeno za 2022. godinu zbog nedostatka resursa i povećanog opterećenja u našem svakodnevnom poslovanju.

U budućnosti, s usvojenom ESG strategijom i kontinuiranim radom na postizanju zadanih ciljeva, namjera će nam biti da naša izvješća o održivosti učinimo primjerom na razini industrije i pokazati, što je transparentnije moguće, predanost M+ Grupe radu u korist dobrobiti svijeta koji nas okružuje, kroz izravne i neizravne utjecaje našeg poslovanja.

Pismo predsjednika uprave i glavnog izvršnog direktora

Poštovani čitatelju,

Nakon niza značajnih akvizicija i integracije novih članova u M+ Grupu u proteklih nekoliko godina, ostvareni su sinergijski učinci kroz učinkovitu konsolidaciju znanja, stručnosti i strateških aktivnosti, što se odrazilo u eksponencijalnom organskom rastu. S obzirom na to da se svjetsko gospodarstvo i društvo polako oporavljaju od globalne COVID-19 pandemije/krize, možemo reći da je 2021. godina bila prekretnica u sveobuhvatnoj prilagodbi na nove načine komunikacije i poslovanja.

COVID-19 kriza ubrzala je trend tranzicije s fizičke komunikacije na digitalne platforme. To će zasigurno imati pozitivan utjecaj na industriju *outsourcinga* tehnologije poslovnih procesa (BPTO), s obzirom na to da kompanije pokušavaju pronaći nove načine da kontinuirano i bez prekida ostanu u kontaktu sa svojim krajnjim korisnicima. Uz naglašenu inovativnost, M+ Grupa ima sve tehnološke preduvjete za pružanje navedenih usluga - upravo tu vidimo šansu za dodatni rast.

Poslovanje u kontekstu COVID-19 pandemije trajno je utjecalo na naš poslovni pristup, u smislu razvijanja poslovne agilnosti te prilagodbe poslovanja na operativnoj razini, stoga pandemija više ne predstavlja logistički ili menadžerski izazov našem poslovanju. Model "rada od kuće" trenutno i dalje prevladava, dok u budućnosti očekujemo usvajanje hibridnog poslovnog modela. Ako je 2020. godina bila svojevrsni test po pitanju naše strateške vizije i otpornosti, onda su rekordni poslovni rezultati ostvareni u 2021. godini pokazatelj naše iznimne fleksibilnosti i snage.

Grupa nastavlja provoditi značajna ulaganja u razvoj softvera za korisničku podršku, automatizaciju i poboljšanje korisničke podrške, s dodatnim fokusom na razvoj umjetne inteligencije (UI) i alata za strojno učenje.

Krajem 2021. godine Grupa je pripremila aktivnosti za ulazak na njemačko tržište. Početkom 2022. godine završila je transakciju stjecanja većinskog udjela u Invitel Grupi, njemačkoj grupaciji koja godišnje ostvaruje oko 45 milijuna eura u prihodima. Akvizicijom Invitela stekli smo oko 1.500 zaposlenika koji će biti iznimno vrijedni za naš daljnji rast i razvoj. Dodatno, po prvi put smo stekli klijente iz područja energetike koji se bave razvojem obnovljivih izvora energije i poslovima vezanim uz kontrolu emisija stakleničkih plinova i prelazak na niskougljično gospodarstvo.

„Obnovljivi izvori energije, upravljanje ugljikom, energetska tranzicija i tehnološke inovacije - koji su ključni za uspješan globalni prijelaz na niskougljično gospodarstvo - područja su aktivnosti klijenata koja smo stekli akvizicijom Invitela. To se savršeno uklapa u našu strategiju održivosti. Ova transakcija je ujedno i nastavak naše akvizicijske strategije, u kojoj svako novo preuzimanje jača sinergiju svih članica M+ Grupe.“ - Darko Horvat, predsjednik Uprave

Nastavljamo s procesom transformacije kako bismo potaknuli razvoj našeg poslovanja i uveli veću fleksibilnost, zadržavajući pozitivan utjecaj na naše cjelokupno okruženje.

U srpnju 2021. godine imali smo i uspješnu sekundarnu javnu ponudu dionica kojom je prikupljeno dodatnih 105 milijuna kuna / 13,8 milijuna eura novog kapitala. Ono što nas posebno veseli je činjenica da su gotovo 4% dionica upisale fizičke osobe, što ukazuje na povratak povjerenja malih ulagača u domaće tržište kapitala.

S ponosom izvještavamo da je M+ Grupa u 2021. godini dobila niz priznanja i nagrada od financijskih institucija i profesionalnih organizacija koje stavljaju snažan fokus na transparentnost, inovativnost, kvalitetu usluga i ulaganja u razvoj zaposlenika. Time smo potvrdili svoju duboku integraciju u svjetske ekonomske trendove i sve veću prepoznatljivost na međunarodnoj sceni.

Naš poslovni model i vrhunske marže u odnosu na industriju temelje se na mogućnosti isporuke usluga i tehnologije iz 35 različitih centara za isporuku, na više od 58 tržišta i na 32 jezika, unatoč značajno manjoj geografskoj prisutnosti u usporedbi s globalnim konkurentima sa sličnim jezičnim portfeljem i prisutnošću na tržištu. Poslovanje Grupe prisutno je u 17 gradova u devet zemalja, što nudi visoku fleksibilnost i snažne sposobnosti u sektoru usluga i IT-ja, a s jezičnim portfeljem koji uključuje 32 jezika, jedan smo od rijetkih pružatelja usluga ove veličine koji uistinu može zadovoljiti sve jezične i tehnološke potrebe velikih globalnih klijenata. Iako pružamo usluge klijentima na više od 58 tržišta na pet kontinenata, naš fokus ostaje na našim *premium* klijentima u europskoj, a osobito DACH regiji (Njemačka, Austrija, Švicarska) te sjevernoameričkom tržištu, uključujući Sjedinjene Američke Države, Kanadu i Australiju.

Naša priča je nezamisliva bez nelinearnog pristupa i snažne predanosti kulturnoj raznolikosti i prihvaćanju. Smatramo da su briga za ljude, ulaganje nazad u društvo, zaštita ljudskih prava i očuvanje okoliša ključni za održivi razvoj. Kao Grupa „ljudi inspiriranih ljudima“, naša politika inkluzivne selekcije i upravljanja ljudskim resursima promiče jednake mogućnosti i uvjete za sve zaposlenike, u zdravom radnom okruženju u skladu sa zahtjevima naše djelatnosti. Sa 60% žena u našoj radnoj snazi, raznolikost i nediskriminacija dio su naše korporativne kulture. Raznolikost naše radne snage je tajna našeg uspjeha, a mi uistinu vjerujemo da nas naše razlike čine jačima. Stoga ćemo te vrijednosti integrirati u naše interne politike kroz našu strategiju održivosti i snažno ćemo se usredotočiti na realizaciju tih aktivnosti u praksi.

Zahvaljujući ustrajnosti našeg vodstva i naših zaposlenika, povjerenju naših dioničara i klijenata, pouzdanosti naših dobavljača te suradnji brojnih subjekata i institucija - lideri smo u svojoj branši.

Naša je misija nastaviti s uklanjanjem prepreka i postavljanjem standarda za sve sudionike u industriji, na dobrobit svih uključenih dionika. Hvala vam svima na doprinosu i povjerenju - radujemo se našim budućim postignućima.

Darko Horvat, predsjednik Uprave
Tomislav Glavaš, član Uprave

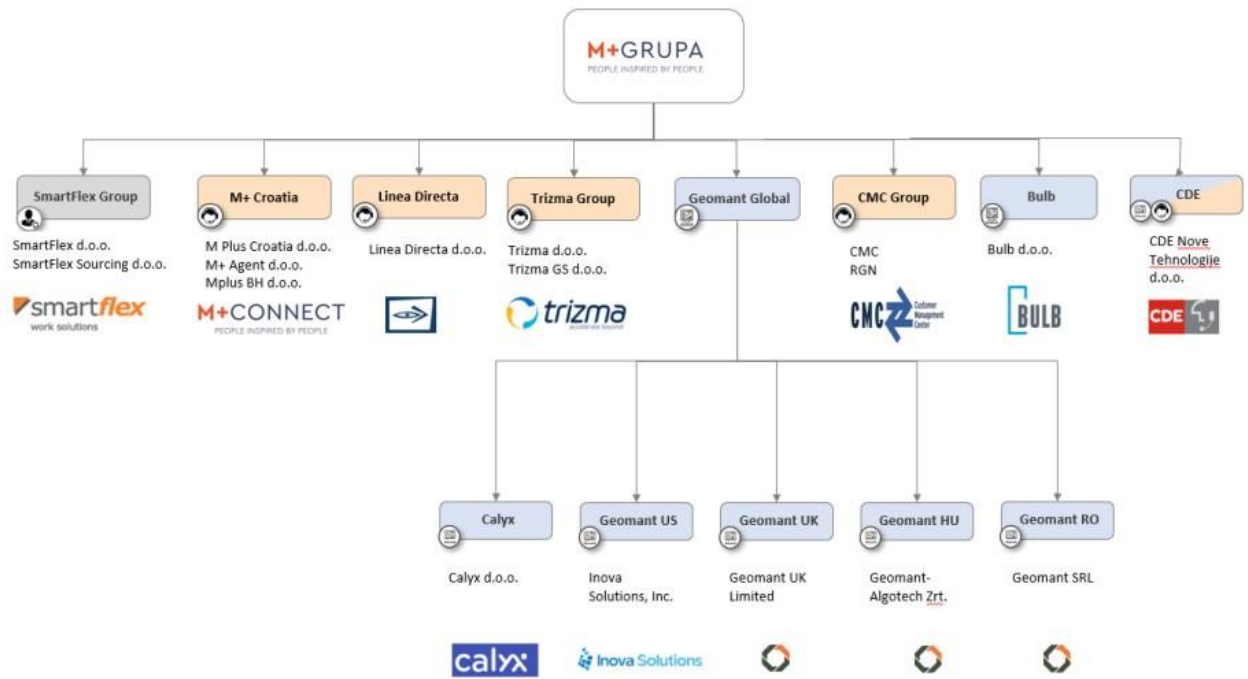
2. Organizacijski profil Grupe

Korporativni pregled

M+ Grupa najveća je neovisna BPTO kompanija u jugoistočnoj Europi, koja uspješno integrira dinamične industrije kontaktnih centara, informacijske tehnologije i usluga za zapošljavanje u kohezivni portfelj usluga usmjeren na rješavanje globalnih izazova u području korisničkog iskustva. Zapošljava preko 9.500 stručnjaka. Grupa se više od jednog desetljeća bavi interakcijom s kupcima, s pristupom koji se uvijek temelji na kontinuiranom učenju i razumijevanju potreba globalnih kupaca.

M+ Grupu čine matično društvo sa sjedištem u Hrvatskoj, Meritus ulaganja d.d. (dioničko društvo), uvrštena na Zagrebačku burzu te 30 ovisnih društava u Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini, Mađarskoj, Nizozemskoj, Rumunjskoj, Srbiji, Sloveniji, Turskoj, Ujedinjenom Kraljevstvu, Sjedinjenim Američkim i Državama. Unutar Grupe, 18 društava su operativna društva, sa sjedištem u Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini, Mađarskoj, Rumunjskoj, Srbiji, Sloveniji, Turskoj, Gruziji, Ujedinjenom Kraljevstvu i Sjedinjenim Američkim Državama. Neoperativna društva unutar Grupe su holding društva, novoosnovana društva ili društva drugačijeg tipa koja se ne bave poslovnim aktivnostima. Više informacija o korporativnoj strukturi i organizaciji Grupe nalazi se u nastavku u odjeljku [Upravljanje](#).

Što se tiče operativne organizacije Grupe, struktura je prikazana na organizacijskoj shemi u nastavku. Ovisna društva (predstavljena u ovom Izvešću) grupirana su zajedno prema poslovanju i međugrupnoj vlasničkoj strukturi te prikazana u tablici u nastavku.



Članice M+ Grupe			
Meritus ulaganja d.d.			Udio u ovisnim društvima
Usluge upravljanja ljudskim	SmartFlex Grupa	Smart Flex d.o.o.	51%
		Smart Flex Sourcing d.o.o.	100%
Usluge kontaktnih centara	M+ Croatia	M Plus Croatia d.o.o.	70%
		M+ Agent d.o.o.	100%
		Mplus BH d.o.o.	100%
	CMC Group	CMC	100%
		RGN Illetisim Hizmetleri A.S.	
	Trizma Grupa	Trizma d.o.o.	51%
		Trizma GS d.o.o.	
Linea Directa	Linea Directa d.o.o.	100%	
IT usluge	CDE	CDE nove tehnologije d.o.o.	73%
	Bulb	Bulb d.o.o.	51%
	Geomant Global d.o.o.	Calyx d.o.o.	51%
		Inova solutions Inc (SAD)	51%
		Geomant UK Limited (UK)	51%
		Geomant – Algotech Zrt. (Mađarska)	51%
		Geomant Srl (Rumunjska)	51%

* Meritus ulaganja d.d. ima udjele u podružnicama neizravno, preko svojih ovisnih društava.

M+ Grupa pruža usluge na 58 tržišta sa 17 lokacija. Uslugama pokrivamo više od 260 klijenata na 32 jezika, uz pomoć više od 9.500 ljudi.

Proizvodi i usluge

M+ Grupa je najveći pružatelj BPTO usluga u jugoistočnoj Europi. Pruža širok raspon BPTO rješenja za upravljanje odnosima s klijentima (CRM), strukturiranih oko višekanalnih (telefon, e-pošta, chat i društvene mreže) i višejezičnih (32 jezika) platforma za korisničko iskustvo, prvenstveno putem kontaktnog centra. Uz usluge kontaktnog centra, Grupa nudi i IT usluge (platforme za angažiranje klijenata (CEP), CRM, Buzzeasy Customer Experience (CX) platforma, video identifikaciju putem softvera kao usluge (SaaS) i razvoj specifičnih softverskih rješenja), robotsku automatizaciju procesa (RPA) i usluge upravljanja ljudskim resursima (selekcija i identifikacija potencijalnog osoblja i privremeno zapošljavanje), razvijene kao komplementarne usluge navedenim temeljnim aktivnostima. Spajanjem sve tri poslovne linije, M+ Grupa klijentima nudi jedinstvenu platformu za unapređenje poslovanja.

Tablica u nastavku prikazuje pregled naših proizvoda i usluga.

Usluge kontaktnog centra	IT usluge	Upravljanje ljudskim potencijalima
Pružanje usluga korisnicima na različitim kanalima: Glasovni kanal (dolazni i odlazni pozivi), e-pošta, sustavi prodaje ulaznica, chat i digitalni kontakt	Razvoj i integracija naprednih informacijskih i telekomunikacijskih tehnologija	SmartFlex agencija za privremeno zapošljavanje - veliki projekti, zapošljavanje radne snage je u stalnom porastu u Hrvatskoj proteklih godina
Upravljanje maksimalnim kapacitetom - prijenos prekomjernih poziva u pozivni centar M+ Grupe	Buzzeasy CX platforma - komunikacije i poslovni procesi kroz više kanala interakcije, poveznica s društvenim medijima kako bi se omogućila pomoć korisnicima i agentima UI.	Temelji se na profesionalnim internim regrutacijskim timovima i konzultantima za selekciju koji su u stalnoj svakodnevnoj komunikaciji s ljudima raznih profila.
Usluge provjere podataka o kupcima	Workspace – višekanalna platforma za upravljanje odnosima s klijentima	
Optimizacija procesa prodaje i upravljanja narudžbama	SMART AGENT - softver za razmjenu znanja za obuku zaposlenika	
Naplata dugova	RPA rješenje za automatizaciju poslovnih procesa - automatizira zadatke koji se ponavljaju kao što su ispunjavanje obrazaca, izračuni, itd.	
Provjera identiteta putem videa	Alat za video identifikaciju koji je u skladu s KYC i ALM propisima	
Visokotehnološka IVR rješenja		
Chat botovi		
UI roboti		
Usluge poslovne analitike - prikupljanje, provjera, pohrana, zaštita i obrada podataka		



Usluge kontaktnog centra

- Meritus Plus Croatia d.o.o.
- M+ Agent d.o.o.
- M+ BH d.o.o.
- Trizma d.o.o.
- Trizma GS d.o.o.
- Linea Directa d.o.o.
- CDE Nove tehnologije d.o.o.
- CMC Iletisim ve Çağrı Merkezi Hizmetleri A.Ş.
- RGN Iletisim Hizmetleri A.Ş.
- Meritus Georgia LLC



IT usluge

- Bulb d.o.o.
- Calyx d.o.o.
- Geomant – Algotech Zrt.
- Geomant Srl
- Geomant UK limited
- Inova Solutions Inc.
- CDE IT d.o.o.



Usluge upravljanja ljudskim resursima

- Smart Flex d.o.o.
- Smart Flex Sourcing d.o.o.



Holding društva, ostala društva

- Technology Services Holdings B.V.
- Meritus Plus Centar d.o.o. Beograd
- Trizma Plus d.o.o. Beograd
- Meritus Global Real Estate Management d.o.o.
- Meritus Global Technology d.o.o.
- Meritus Global Strategics d.o.o.
- Geomant Global d.o.o.
- Bulb Upravljanje d.o.o.
- Pit İnsan Kaynakları ve Danışmanlık A.Ş.
- ISS Sigorta Acentelik Hizmetleri A.Ş.
- M+ Deutschland BPTO GmbH

Detaljan opis naših proizvoda i usluga dostupan je u našem [Financijskim izvještajima za 2021. godinu.](#)

Financijski rezultati

Ključni operativni pokazatelji za financijsku godinu 2021:



Poslovni prihodi: Na dan 31. prosinca 2021. godine, M+ Grupa je prikazala dobre financijske rezultate unatoč rizicima i neizvjesnostima uzrokovanim COVID-19 pandemijom. Poslovni prihodi u ovom razdoblju iznosili su 794 milijuna kuna / 105 milijuna eura. U odnosu na isto razdoblje prošle godine, ostvareno je povećanje od 87 milijuna kuna / 12 milijuna eura, odnosno povećanje od 12%. Grupa je uspješno uspostavila nove poslovne odnose s klijentima iz različitih sektora s posebnim fokusom na klijente iz DACH regije. Organski rast prihoda ostvaren je fokusiranjem na poslovanje, povećanjem kvalitete usluga i postizanjem većeg volumena poslovanja kroz sinergiju ostvarenu integracijom novih članova Grupe.

(u tisućama HRK/EUR)	siječanj-prosinac 2021.	siječanj-prosinac 2020.	Promjena	%
Poslovni prihodi	794.449 / 105.419	706.933 / 93.433	87.516 / 11.612	12%
EBITDA	149.603 / 19.851	127.152 / 16.805	22.452 / 2.979	18%
Dobit prije oporezivanja	71.174 / 9.444	67.121 / 8.872	4.053 / 537	6%

EBITDA: Stabilna potražnja za BPTO uslugama na svim tržištima i optimizacija troškova rezultirali su pozitivnim učincima, a EBITDA je iznosila 150 milijuna kuna / 20 milijuna eura. U odnosu na isto razdoblje prošle godine, ostvareno je povećanje od 22,4 milijuna kuna / 2,9 milijuna eura, odnosno povećanje od 18%. Na rast EBITDA-e najviše je utjecalo povećanje učinkovitosti u poslovanju Grupe, potaknuto rastućim volumenom poslovanja s postojećim i novim klijentima.

Dobit prije oporezivanja: Grupa je u 2021. godini ostvarila 71,1 milijun kuna / 9,4 milijuna eura dobiti prije oporezivanja, što je povećanje od 6% u odnosu na isto razdoblje 2020. godine, kada je ista iznosila 67,1 milijun kuna / 8,8 milijuna eura.

(u tisućama HRK/EUR)	31. prosinca 2021. godine	31. prosinca 2020. godine	Promjena	%
Imovina	911.655 / 120.971	641.782 / 85.161	269.873 / 35.810	42%
Vlasnički kapital	409.051 / 54.146	272.478 / 36.156	136.573 / 18.122	50%
(Neto dug) / Neto gotovina	82.401 / 10.947	15.142 / 2.009	(67.259) / (8.924)	444%

(Neto dug) / Neto gotovina: Na dan 31. prosinca 2021. godine, Grupa je na svojim računima imala 348,2 milijuna kuna / 46,2 milijuna eura, a obveze prema financijskim institucijama iznosile su 265,8 milijuna kuna / 34,8 milijuna eura. Neto gotovina iznosila je 82,4 milijuna kuna / 10,9 milijuna eura, što ukazuje na značajnu sposobnost generiranja pozitivnih novčanih tokova i povoljnu poziciju za redovito servisiranje kreditnih obveza. Visoka razina sredstava rezultat je i sekundarne javne ponude dionica kojom je prikupljeno 105 milijuna kuna / 13,8 milijuna eura te osiguravanja kreditnih sredstava za financiranje daljnjih investicijskih potreba.

Imovina: Na dan 31. prosinca 2021. godine, imovina Grupe iznosila je 911,6 milijuna kuna / 120,9 milijuna eura. U odnosu na 31. prosinca 2020. godine, ostvareno je povećanje od 269,8 milijuna

kuna / 35,8 milijuna eura, odnosno povećanje od 42%. Povećanje imovine rezultat je operativnog rasta poslovanja Grupe i prikupljanja kapitala javnom ponudom dionica.

Vlasnički kapital: Na dan 31. prosinca 2021. godine, vlasnički kapital Grupe iznosio je 409 milijuna kuna / 54,2 milijuna eura, što čini 45% ukupne bilance. Na rast kapitala utjecala je sekundarna javna ponuda dionica na Zagrebačkoj burzi i dobit u 2021. godini.

Za dodatne pojedinosti o financijskim rezultatima molimo pogledajte Godišnje financijsko izvješće M+ Grupe za 2021. godinu i Rezultate poslovanja za 2021. godinu dostupne na našoj [web stranici](#).

Značajni događaji tijekom izvještajnog razdoblja

Sekundarna ponuda dionica na Zagrebačkoj burzi

Grupa je u lipnju 2021. godine donijela odluku o povećanju kapitala izdanjem dionica putem sekundarne javne ponude na Zagrebačkoj burzi. Između 12. i 26. srpnja 2021. godine, kroz dva kruga upisa u kojem su sudjelovali kvalificirani ulagatelji te mali ulagatelji, prikupljeno je 105.592.950 kuna / 13,8 milijuna eura. Prikupljanje kapitala putem sekundarne ponude dionica na Zagrebačkoj burzi bilo je važno i za daljnji razvoj tržišta kapitala u Republici Hrvatskoj. Prikupljeni kapital će M+ Grupa koristiti za rast i akvizicije na razvijenim tržištima, infrastrukturnu i tehnološku opremu potrebnu za daljnji razvoj poslovanja te nastavak snažnog pozicioniranja kao tehnološkog lidera u BPTO sektoru, sposobnog pružiti tehnološku potporu najzahtjevnijim klijentima iz industrijskih vertikalna tehnologije, e-trgovine i logistike, bankarstva i financija te telekomunikacija.

Priznanja i nagrade

Impresivni rezultati u području međunarodne prodaje, ostvarenog profita i povećanja ukupnog udjela na tržištu zaslužni su za ulazak M+ Grupe u najuži izbor za uglednu nagradu *European Small and Mid-Cap Awards 2021* u kategoriji *International Star*. Nadalje, M+ Grupa proglašena je za *Challenger Provider of the Year* prema izboru međunarodnog neprofitnog udruženja Global Sourcing Association (GSA).

Nadalje, vodeća kompanija za istraživanje i savjetovanje Frost & Sullivan u svom Frost Radar™: CX OUTSOURCING SERVICES MARKET izvješću za 2021. godinu uvrstila je M+ Grupu među sedam vodećih BPTO kompanija s kontinuiranim rastom te općenito među najinovativnije CX kompanije u Europi, s velikim potencijalom za daljnji razvoj i rast. Dodatna priznanja i nagrade detaljno su navedena u nastavku pod [Nagrade](#).

Promjena naziva Meritus Upravljanja

Kako bismo ostvarili što veću prepoznatljivost na lokalnoj i tržišnoj, a time i globalnoj, razini te konsolidirali procese unutar M+ Grupe, od 26. studenog 2021. godine Meritus Upravljanje se predstavlja novim imenom - M Plus Croatia. Ovo je prvi korak u procesu rebrandiranja M+ Grupe i još snažnijeg pozicioniranja kao vodeće BPTO kompanije u *outsourcing* industriji. Proces rebrandiranja će se nastaviti i u ostalim zemljama u kojima M+ Grupa posluje.

Ekspanzija M+ Grupe

U veljači 2021. godine hrvatsko društvo, Meritus Upravljanje d.o.o., sklopilo je ugovor o zajedničkom ulaganju s društvom Bulb d.o.o., čime je ostvarena strateška suradnja s ovom hrvatskom softverskom kompanijom koja se u proteklih 15 godina pozicionirala kao regionalni lider u segmentu digitalizacije procesa i upravljanja korisničkim iskustvom. Sa 60-ak zaposlenih, Bulb d.o.o. ostvaruje godišnji prihod od 3 milijuna eura. Za M+ Grupu, to će dodatno ubrzati rast udjela prihoda od kompanija koje posluju u IT segmentu, s naglaskom na UI, strojno učenje i robotsku automatizaciju procesa.

Dodatno, krajem 2021. godine, M+ Grupa je pripremila aktivnosti za ulazak na njemačko tržište. Početkom 2022. godine Grupa je završila transakciju stjecanja većinskog udjela u Invitel Grupi i njezinim ovisnim društvima. Širenjem svog poslovanja na geografsko područje koje se proteže od Hannovera do Istanbula, M+ Grupa je potvrdila svoju poziciju vodećeg neovisnog pružatelja BPTO usluga u Europi, s više od 11.000 zaposlenika. Nakon ove akvizicije, M+ Grupa je proširila svoje poslovanje na 35 lokacija diljem Europe i Sjedinjenih Američkih Država, a Njemačka je postala najveće prihodonošno tržište Grupe. To je ujedno i vrhunac strategije za izgradnju vodećeg pružatelja usluga *outsourcinga* poslovnih procesa (engl. *business process outsourcing*, „BPO“) za DACH tržište.

Pripadnost i članstva

Kako bismo surađivali i dijelili dobre poslovne prakse s kolegama u industriji, članovi M+ Grupe su članovi različitih udruženja i poslovnih zajednica, kao što je prikazano u tablici u nastavku.

Trizma d.o.o.	M+ Croatia d.o.o.	Meritus ulaganja d.d.	SmartFlex d.o.o.	Mplus BH d.o.o.
<ul style="list-style-type: none">• Gospodarska komora Srbije• Amcham Srbija• Srpska HR zajednica	<ul style="list-style-type: none">• Hrvatska gospodarska komora• Globalna organizacija za nabavu (GSA)	<ul style="list-style-type: none">• Zagrebačka burza• Hrvatska gospodarska komora• SKDD – Središnje klirinško depozitarno društvo	<ul style="list-style-type: none">• Hrvatska udruga poslodavaca	<ul style="list-style-type: none">• Vanjskotrgovinska komora Bosne i Hercegovine
Linea Directa d.o.o.	CMC	Geomant – Algotech Zrt. (Mađarska)	Geomant SRL (Rumunjska)	Bulb d.o.o.

<ul style="list-style-type: none"> • Slovenska udruga poslodavaca 	<ul style="list-style-type: none"> • Udruženje pozivnih centara • TEMA fondacija 	<ul style="list-style-type: none"> • Međunarodna Avaya korisnička grupa • Avaya DevConnect Partner • Microsoft Gold Partner • Mađarska gospodarska i industrijska komora • Mađarska gospodarska i industrijska komora – mađarsko-ruski odjel • Aura Alliance 	<ul style="list-style-type: none"> • Algotech grupa • Aura Alliance • Smart Alliance (osnivački član klastera softverskih i IT usluga u regiji Bukurešta. Kroz ovaj klaster također smo dio smartehub.eu, centra za digitalne inovacije) • HBAR – Mađarsko poslovno udruženje u Rumunjskoj 	<ul style="list-style-type: none"> • Hrvatska gospodarska komora • Hrvatski nezavisni izvoznici softvera • TM Forum SAD
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Certifikati

Kao dio naših težnji za održivim razvojem, M+ Grupa nastoji se uskladiti s primjenjivim standardima kvalitete i sigurnosti, posebice onima relevantnim za BPTO industriju i šire. S tim u vezi, nositelji smo različitih ISO certifikata, kako bismo dokazali navedenu usklađenost. Certifikati su prikazani u tablici u nastavku.

Lokacija	Certifikati		Aktivnosti	Datum certifikacije / Datum valjanosti
Hrvatska (M Plus Croatia d.o.o.)	ISO 9001:2015	Sustavi upravljanja kvalitetom	Aktivnost pozivnog centra, istraživanja tržišta i istraživanja javnog mnijenja, priprema i upravljanje bazama podataka	19.4.2019 / 18.4.2022
Hrvatska (M Plus Croatia d.o.o.)	ISO 27001:2013	Sustavi upravljanja informacijskom sigurnošću	Aktivnost pozivnog centra, istraživanje tržišta i istraživanja javnog mnijenja, priprema i upravljanje bazama podataka i obrada podataka, Izjava o primjenjivosti	1.9.2021 / 31.8.2024

Mađarska (Geomant – Algotech Zrt.)	ISO 27001:2014	Sustavi upravljanja informacijskom sigurnošću	IT savjetovanje i usluge	9.12.2019	
Mađarska (Geomant – Algotech Zrt.)	ISO 20000- 1:2019	Sustavi upravljanja informacijskom sigurnošću	Savjetovanje o informacijskoj tehnologiji	9.12.2019	
Srbija (Trizma)	ISO 9001:2015	Sustavi upravljanja kvalitetom	<i>Outsourcing</i> usluga kontaktnih centara, usluga podatkovne analitike, razvoj softvera, usluge <i>outsourcinga</i> poslovnih procesa, usluge zapošljavanja i obračuna plaća	15.6.2021 14.6.2024	/
Srbija (Trizma)	ISO 27001:2013	Sustavi upravljanja informacijskom sigurnošću	<i>Outsourcing</i> usluga kontaktnih centara, usluga podatkovne analitike, usluge <i>outsourcinga</i> poslovnih procesa, usluge zapošljavanja i obračuna plaća	31.10.2020 30.10.2023	/
Srbija (Trizma)	ISO 22301:2019	Sustav upravljanja kontinuitetom poslovanja	<i>Outsourcing</i> usluga kontaktnih centara, usluga podatkovne analitike, usluge <i>outsourcinga</i> poslovnih procesa, usluge zapošljavanja i obračuna plaća	9.7.2021 8.7.2024	/
Srbija (Trizma)	ISO 18295- 1:2017	Korisnički kontaktni centri - Zahtjevi za pružanje usluga	<i>Outsourcing</i> usluga kontaktnog centra	9.11.2021 8.11.2024	/
Slovenija (CDE nove tehnologije, Linea Directa, CDE IT)	ISO/IEC 27001:2013	Sustavi upravljanja informacijskom sigurnošću	Razvoj softvera, pružanje i <i>hosting</i> usluga kontaktnog centra	1.11.2019 31.10.2022	/
Turska (CMC)	ISO 9001:2015	Sustavi upravljanja kvalitetom	Višekanalni komunikacijski centar i usluge upravljanja odnosima s klijentima	14.06.2021 31.7.2022	/

Turska (CMC)	ISO 27001:2013	Sustavi upravljanja informacijskom sigurnošću	Višekanalni komunikacijski centar i usluge upravljanja odnosima s klijentima	14.6.2021 31.7.2022	/
Turska (CMC)	ISO 10002:2018	Sustav upravljanja zadovoljstvom i pritužbama kupaca	Komunikacijski centar i usluge upravljanja odnosima s korisnicima	5.9.2021 4.9.2022	/
Turska (CMC)	TS EN ISO 18295-1:2017	Korisnički kontaktni centri - 1. dio: Zahtjevi za korisničke kontakt centre	Komunikacijski centar i usluge upravljanja odnosima s korisnicima	20.01.2022 19.1.2023	/
Turska (CMC)	ISO 20000-1:2018	Informacijska tehnologija - Upravljanje uslugama	Višekanalni komunikacijski centar i usluge upravljanja odnosima s klijentima	18.4.2021 17.4.2022	/
Turska (CMC)	ISO 22301:2019	Sustav upravljanja kontinuitetom poslovanja	Višekanalni komunikacijski centar i usluge upravljanja odnosima s klijentima	18.4.2021 17.4.2022	/
Turska (CMC)	ISO 45001:2018	Sustav upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnošću na radu	Višekanalni komunikacijski centar i usluge upravljanja odnosima s klijentima	9.11.2021 8.11.2022	/
Bosna i Hercegovina (Mplus BH)	ISO 9001:2015	Sustavi upravljanja kvalitetom	Djelatnost pozivnog centra, istraživanje tržišta i ispitivanja javnog mnijenja, priprema i upravljanje bazama podataka	3.5.2021 2.5.2024	/
Bosna i Hercegovina (Mplus BH)	ISO 27001:2013	Sustavi upravljanja informacijskom sigurnošću	Djelatnost pozivnih centara, istraživanje tržišta i istraživanja javnog mnijenja, priprema i upravljanje bazama podataka i obrada podataka, izjava o primjenjivosti	3.5.2021 2.5.2024	/

Vežano za društvo Trizma GS - ovisno društvo srpskog društva Trizma, iako nema ISO certifikat, primjenjuje i pridržava se svih standarda kao i matično društvo . Važno je napomenuti da je Trizma prva kompanija u Srbiji koja je stekla certifikat ISO 18295-1:2017 „Korisnički kontaktni centri – Zahtjevi za pružanje usluga“ u sklopu *outsourcinga* usluga kontaktnog centra.

Treba spomenuti i da je naša turska članica CMC podnijela zahtjev za certifikat PCI DSS: Standard za sigurnost podataka u industriji platnih kartica. U trenutku objave ovog Izvješća, prijava je u fazi procjene. Zahtjevi PCI DSS-a primjenjuju se na entitete s okruženjima u kojima se podaci o računu (podaci o korisniku kartice i/ili osjetljivi podaci za autentifikaciju) pohranjuju, obrađuju ili prenose te na entitete s okruženjima koja mogu utjecati na sigurnost okruženja podataka vlasnika kartice (CDE). Neki PCI DSS zahtjevi mogu se primjenjivati i na entitete s okruženjima koja ne pohranjuju, obrađuju ili ne prenose podatke o računu, na primjer, subjekte koji eksternaliziraju platne operacije ili upravljanje svojim CDE 1. Subjekti koji eksternaliziraju svoja platna okruženja ili platne operacije trećim stranama su i dalje odgovorni za osiguravanje zaštite podataka o računu kad su u pitanju treće strane, u skladu s primjenjivim PCI DSS zahtjevima.



Certificate of Registration

This certificate has been awarded to

M Plus Croatia d. o. o.

Heinzlova 62/a, 10000 Zagreb, Croatia

In recognition of the organization's Information Security Management System which complies with

ISO 27001:2013

The scope of activities covered by this certificate is defined below

**Call Center Activity, Market Research and Public Opinion Surveys, Database Preparation and Management and Data Processing
Statement of Applicability (SOA) v1, 31.07.2021**

Mađarska

CertUnion Certificate

We hereby certify that

GEOMANT-ALGOTECH Zrt.

Headquarters: H-1123 Budapest, Alkotás utca 50.



In the following fields

Information technology consulting

(Statement of Applicability's date: 28.10.2019, version 1.0)

has introduced and applied Information Security Management System, which satisfies the requirements of **MSZ ISO/IEC 27001:2014** standard.

Expiry Date: 08.12.2022

Registration Number: HU-2017/01680-01456

Date of Issue: Budapest, 09.12.2019


On behalf of CertUnion

The Certificate is valid only with annual surveillance audits.

CertUnion Hungary Tanúsító Kft.
H-1113 Budapest, Széchenyi út 77-79.
www.certunion.com



Quality Management System Certificate of Approval

This is to certify that the Quality Management System of:

Trizma doo Beograd

Tošin bunar 272, 11070 Belgrade
Serbia

has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001:2015

The certificate is valid for the following scope of operation:

Outsourcing of Contact Centre Services, Data Insight Services,
Business Process Outsourcing Services, Hiring & Payroll Services

Information Security Management System Certificate of Approval

This is to certify that the ISMS of:

Trizma doo Beograd

Tošin bunar 272, 11070 Belgrade
Serbia

has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO/IEC 27001:2013

The certificate is valid for the following scope of operations & Statement of Applicability:

Outsourcing of Contract Centre Services, Data Insight Services,
Business Process Outsourcing Services, Hiring & Payroll Services

C E R T I F I C A T E

This is to certify that organization:

Trizma d.o.o.

Tošin bunar 272, III sprat, 11070 Novi Beograd, R. Serbia

has implemented and maintains an Business Continuity Management System
within the scope of:

Outsourcing of Contact Centre Services, Data Insight Services,
Business Process Outsourcing Services, Hiring & Payroll Services

in accordance to:

ISO 22301:2019

Srbija

C E R T I F I C A T E

This is to certify that organization:

Agencija za privremeno zapošljavanje Trizma doo Beograd

Tošin bunar 272, 11070 Belgrade, Republic of Serbia

has implemented and maintains a Customer Contact Centres
- Requirements for Service Provision within the scope of:

Outsourcing of Contact Centre Services

in accordance to:

ISO 18295-1:2017

Certificate

Awarded to

CDE, nove tehnologije, d.o.o.

Šmartinska cesta 52, 1000, Ljubljana, Slovenia

This is a multi-site certificate, additional site details are listed in the appendix to this certificate

BUREAU VERITAS CERTIFICATION CZ, s.r.o. certifies that the Information Security Management System of the above organisation has been audited and found to be in accordance with the requirements of the management system standard detailed below:

Standard

ISO/IEC 27001:2013

Scope of certification

Software development, providing and hosting of contact center services.
CDE-14 Statement of Applicability, Version 11.0 dated 27.05.2019

Certificate

Awarded to

CDE, nove tehnologije, d.o.o.

Šmartinska cesta 52, 1000, Ljubljana, Slovenia

BUREAU VERITAS CERTIFICATION CZ, s.r.o. has issued this appendix to the Certificate Number:
CZE-2100222

Standard

ISO/IEC 27001:2013

Scope of supply detailed according to each site

Site Name/Location	Site Address	Site Scope
CDE, nove tehnologije, d.o.o.	Šmartinska cesta 52, 1000, Ljubljana, Slovenia	Software development, providing and hosting of contact center services.
LINEA DIRECTA, center za dialog s kupci, d.o.o.	Podvine 36, 1410 Zagorje ob Savi	Providing of contact center services.
CDE IT, poslovne in informacijske rešitve, d.o.o.	Šmartinska cesta 52, 1000 Ljubljana	Software development.

Slovenija

Sertifika Certificate

CMC İLETİŞİM VE ÇAĞRI MERKEZİ HİZM. A.Ş.

MERKEZ: ÇAĞLAYAN MAH. KARAAĞAÇ SOK. ISS BLOK NO:2 İÇ KAPI NO:8 KAĞITHANE / İSTANBUL
ŞUBE BAYBURT: ŞINGAH MAH. TURGUT ÖZAL BULVARI NO:26/1 BAYBURT
ŞUBE VAN: VAN TUŞBA OSB AHDAMAR CAD. NO:26 VAN
ŞUBE RİZE: DAĞINIKSU MAH. GÜNDOĞDU CAD. NO:64 MERKEZ / RİZE
ŞUBE MALATYA: 1. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 1. CADDE NO:1 MALATYA
ŞUBE ŞANLIURFA: 1.ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 6. CADDE NO:10 ŞANLIURFA

DSR BELGELENDİRME tarafından denetlenmiş ve uygulamakta olduğu
Kalite Yönetim Sisteminin

is audited by DSR Certification and applied
Quality Management System meet the requirements of

ISO 9001:2015

standartına aşağıdaki kapsamda uymakta olduğu gözlenmiştir.
standard for the following activities.

ÇOK KANALLI İLETİŞİM MERKEZİ VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM HİZMETLERİ

MULTI CHANNEL COMMUNICATION CENTER AND CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SERVICES

Sertifika Certificate

CMC İLETİŞİM VE ÇAĞRI MERKEZİ HİZM. A.Ş.

MERKEZ: ÇAĞLAYAN MAH. KARAAĞAÇ SOK. ISS BLOK NO:2 İÇ KAPI NO:8 KAĞITHANE / İSTANBUL
ŞUBE BAYBURT: ŞINGAH MAH. TURGUT ÖZAL BULVARI NO:26/1 BAYBURT
ŞUBE VAN: VAN TUŞBA OSB AHDAMAR CAD. NO:26 VAN
ŞUBE RİZE: DAĞINIKSU MAH. GÜNDOĞDU CAD. NO:64 MERKEZ / RİZE
ŞUBE MALATYA: 1. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 1. CADDE NO:1 MALATYA
ŞUBE ŞANLIURFA: 1.ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 6. CADDE NO:10 ŞANLIURFA

DSR BELGELENDİRME tarafından denetlenmiş ve uygulamakta olduğu
Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin

is audited by DSR Certification and applied
Information Security Management System meet the requirements of

IQD CERT

International Quality Determine

DES

CMC İletişim ve Çağrı Merkezi Hiz. A.Ş.

Merkez: Çağlayan Mah. Karaağaç Sok. ISS Blok No:2 İç Kapi No:8 Kağıthane İstanbul
Şube 1: 1. Organize Sanayi Bölgesi 6. Cadde No:10 ŞANLIURFA
Şube 2: 1. Organize Sanayi Bölgesi 1. Cadde No:1 MALATYA
Şube 3: Turgut Özal Bulvarı Şingah Mah. No:26/1 BAYBURT
Şube 4: Dağınksu Mah. Gündoğdu Cad. No:64 Merkez/RİZE
Şube 5: Van Tuşba OSB Ahdamar Cad. No:26 VAN

Is audited by IQD Cert Certification and applied
Management System meet the requirements of

ISO 10002:2018

Customer Satisfaction and Complaint Management System

standart for the following activities.

COMMUNICATION CENTER AND CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT SERVICES

Turska

Sertifika Certificate

CMC İLETİŞİM VE ÇAĞRI MERKEZİ HİZM. A.Ş.

MERKEZ: ÇAĞLAYAN MAH. KARAAĞAÇ SOK. ISS BLOK NO:2 İÇ KAPI NO:8 KAĞITHANE / İSTANBUL
ŞUBE 1: ŞANLIURFA OSBKOÇÖREN OSB MAH. 106. CADDE NO:10/1-2 EYYÜBİYE / ŞANLIURFA
ŞUBE 2: 1. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 1, CADDE NO:1 MALATYA
ŞUBE 3: ŞİNGAH MAH.TURGUT ÖZAL BULVARI NO:26/1 BAYBURT
ŞUBE 4: DAĞINIKSU MAH. GÜNDOĞDU CAD. NO:64 MERKEZ / RİZE
ŞUBE 5: VAN TUŞBA OSB AHDAMAR CAD. NO:26 VAN
ŞUBE 6: KARACAĞLAN MAH. BORNOVA CAD. NO: 16 İŞIKKENT BORNOVA / İZMİR

DSR BELGELENDİRME tarafından denetlenmiş ve uygulamakta olduğu
Müşteri İletişim Merkezleri Sistemi

*is audited by DSR Certification and applied
Customer contact centres meet the requirements of*

TS EN ISO 18295-1:2017

standardına aşağıdaki kapsamda uymakta olduğu gözlenmiştir.
standard for the following activities.

İLETİŞİM MERKEZİ VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM HİZMETLERİ

COMMUNICATION CENTER AND CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT SERVICES



I Q D C E R T

International Quality Determine

CMC İletişim ve Çağrı Merkezi Hiz. A.Ş.

Merkez: Çağlayan Mah. Karasığaç Sok. ISS Blok No:2 İç Kapı No:8 Kağıthane-İstanbul

Şube 1: Organize Sanayi Bölgesi 6. Cadde No:10 ŞANLIURFA
Şube 2: 1. Organize Sanayi Bölgesi 1. Cadde No:1 MALATYA
Şube 3: Şingah Mah. Turgut Özal Bulvarı No:26/1 BAYBURT
Şube 4: Dağınıksu Mah. Gündoğdu Cad. No:64 Merkez/RİZE
Şube 5: Van Tuşba OSB Ahdamar Cad. No:26 VAN

Is audited by IQD Cert Certification and applied
Management System meet the requirements of

ISO 20000-1:2018

Information technology - Service management

standart for the following activities.

MULTI CHANNEL COMMUNICATION CENTER AND
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SERVICES



IQD CERT

International Quality Determine

CMC İletişim ve Çağrı Merkezi Hiz. A.Ş.

Merkez: Çağlayan Mah. Karaağaç Sok. ISS Blok No:2 İç Kapı No:8 Kağıthane-İstanbul

Şube 1: 1. Organize Sanayi Bölgesi 6. Cadde No:10 SANLIURFA

Şube 2: 1. Organize Sanayi Bölgesi 1. Cadde No:1 MALATYA

Şube 3: Şingah Mah. Turut Özal Bulvarı No:26/1 BAYBURT

Şube 4: Dağınksu Mah. Gündoğdu Cad. No:64 Merkez/RİZE

Şube 5: Van Tuşba OSB Ahdamar Cad. No:26 VAN

Is audited by IQD Cert Certification and applied
Management System meet the requirements of

ISO 22301:2019

Business Continuity Management System

standart for the following activities.

MULTI CHANNEL COMMUNICATION CENTER AND
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SERVICES



IQD CERT

International Quality Determine

CMC İletişim ve Çağrı Merkezi Hiz. A.Ş.

Merkez: Çağlayan Mah. Karaağaç Sok. ISS Blok No:2 İç Kapı No:8 Kağıthane İstanbul

Şube 1: Sanlıurfa OSBKoçören OSB Mah. 106. Cadde No:10/1-2 Eyyübiye SANLIURFA

Şube 2: 1. Organize Sanayi Bölgesi 1. Cadde No:1 MALATYA

Şube 3: Şingah Mah. Turut Özal Bulvarı No:26/1 BAYBURT

Şube 4: Dağınksu Mah. Gündoğdu Cad. No:64 Merkez/RİZE

Şube 5: Van Tuşba OSB Ahdamar Cad. No:26 VAN

IQD Cert tarafından denetlenmiş ve
uygulamakta olduğu Yönetim Sisteminin

ISO 45001:2018

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi /

Occupational Health and Safety Management System

Standardına aşağıdaki kapsamda uymakta olduğu gözlenmiştir.


ÇOK KANALLI İLETİŞİM MERKEZİ VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM HİZMETLERİ
MULTI CHANNEL COMMUNICATION CENTER AND CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SERVICES








U budućnosti ćemo nastojati steći i druge certifikate za naše (operativne) subjekte, kao što su ISO 26001 Društvena odgovornost i IEMA, ISO 14001 Sustav upravljanja okolišem, ISO 50001 Sustav upravljanja energijom. Usto, nastojat ćemo proširiti opseg već stečenih certifikata kako bismo obuhvatili više subjekata unutar Grupe. Dodatno, planira se implementacija certifikata ISO 22301 Upravljanje kontinuitetom poslovanja i ISO 18295 Kontakt centri za korisnike, kako bi svi naši pozivni centri imali istu razinu certifikacije i pružili jednaku razinu jamstva u pogledu kvalitete usluge našim klijentima. Menadžeri odgovorni za upravljanje kontaktnim centrima i oni koji su zaduženi za odnose s klijentima u Hrvatskoj i Bosni i Hercegovini certificirani su kao COPC stručnjaci na području rezultata u domeni korisničkog iskustva. U 2022. godini proces će se nastaviti i u ostalim kompanijama M+ Grupe. COPC certifikat jedno je od najprestižnijih priznanja u industriji korisničke podrške. Slijedeći najviše standarde u upravljanju korisničkim iskustvom, M+ Grupa izravno utječe na kvalitetu usluga koje pruža svojim klijentima diljem svijeta.

Nagrade

Jako smo ponosni na uspjehe koje postižemo iz godine u godinu. Osobito smo ponosni na uspjehe u 2021. godini, kada smo dobili niz priznanja i nagrada od financijskih institucija i profesionalnih organizacija koje su fokusirane na transparentnost, inovativnost, kvalitetu usluga i ulaganja u razvoj zaposlenika, kao što je prikazano u tablici u nastavku.

Lokacija	Primljena nagrada	Davatelj nagrade	O nagradi	
Hrvatska (Meritus Plus)	<i>Challenger Provider of the Year</i>	Globalna organizacija za nabavu (GSA)	GSA je osnivač Globalnih standarda nabave (GSS), prvog globalnog portfelja metodologija najboljih praksi i programa akreditacije koje podržavaju klijenti i dobavljači u nabavi. Ovim priznanjem, rad M+ Grupe je prepoznat, uz rad drugih lidera koji su primili nagradu – uspješnih globalnih kompanija koje su osvojile nagrade za tehnologiju (NNT), automatizaciju (Royal Mail Group), izvrsnost (Bank of Ireland) i digitalizaciju (Volkswagen Group UK).	

Srbija (Trizma)	<i>Platinum Creditworthines s certifikat o kreditnoj sposobnosti</i>		Potvrda natprosječne kvalitete našeg poslovanja. Trizma je nagrađena najvećim brojem bodova za svoje financijske pokazatelje (100/100 bodova) te je među 0,19% kompanija koje su ispunile uvjete <i>platinum</i> certifikata na razini Republike Srbije i jedina kompanija s navedenim u BPTO sektoru.	
Bosna i Hercegovin a (Mplus BH)	Certifikat za vrhunske financijske rezultate	<i>LRC Business Intelligence System</i>	Certifikat se dodjeljuje organizacijama koje imaju visoku financijsku pouzdanost po pitanju osiguravanja stabilnosti u kratkom roku od najmanje jedne godine svojim sadašnjim i budućim poslovnim partnerima.	
Turska (CMC)	<i>Golden Leader Awards: Banu Hızlı, "Najcjenjeniji izvršni direktor Turske"</i>	<i>Golden Leader Awards</i>	Cemile Banu Hızlı, glavna izvršna direktorica CMC Turkey, osvojila je <i>Golden Leader Award</i> nagradu te je uvrštena među "50 najcjenjenijih glavnih izvršnih	

			direktora" na dodjeli <i>Golden Leader Awards</i> 2021. godine, jedne od najprestižnijih turskih nagrada za korporativno vodstvo.	
Turska (CMC)	<i>Economist</i> : Banu Hızlı "50 najmoćnijih izvršnih direktorica"	<i>Economist</i> (magazin)	Cemile Banu Hızlı, glavna izvršna direktorica CMC Turkey, uvrštena je među 50 najmoćnijih izvršnih direktorica u Turskoj.	
Turska (CMC)	Van İşkur: Certifikat zahvalnosti za sektore koji doprinose zapošljavanju mladih	Vangölü TV	Certifikat zahvalnosti od strane Van İŞKUR-a kompanijama koje doprinose zapošljavanju.	
Turska (CMC)	Kariyer.net: <i>Respect for Human</i> nagrada	Kariyer.Net	CMC Turkey je nagrađen " <i>Respect for Human</i> " nagradom koju dodjeljuje Kariyer.Net, kako bi istaknuo uspješne institucije u području ljudskih resursa i približio ih javnosti.	
Slovenija (CDE nove tehnologije)	<i>AAA Platinum Creditworthiness</i> s certifikatom o bonitetnoj izvrsnosti	Dun & Bradstreet Slovenija	Dun & Bradstreet Slovenija ovim certifikatom potvrđuje da društvo CDE nove tehnologije najmanje petu	

			<p>godinu zaredom zadovoljava najviši međunarodni standard izvrsnosti AAA te da pripada <i>Platinum Creditworthiness</i> statusu kreditne sposobnosti i bonitetne izvrsnosti u Sloveniji. Društvo CDE nove tehnologije ispunjava kriterije kreditne izvrsnosti za 2021. godinu i jedan je od najpouzdanijih slovenskih poslovnih subjekata koji imaju pravo koristiti međunarodno priznati status <i>Platinum Excellence</i>, simbol standarda kreditne izvrsnosti.</p>	
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3. Upravljanje

Misija, vizija i vrijednosti

Od svog osnutka 2007. godine, M+ Grupa pruža inovativno korisničko iskustvo korisnicima diljem svijeta. Usredotočeni smo na pružanje vrhunske kvalitete korisničkog iskustva i inovacije u pružanju sveobuhvatnih usluga eksternalizacije kroz održivi model koji stvara vrijednost za naše dioničare, klijente i zaposlenike, uz snažnu predanost okolišu i društvu.

M+ Grupa pruža usluge eksternalizacije poslovnih procesa i poslovnog segmenta usluga kontaktnih centara kroz sve poznate komunikacijske kanale i analizu budućeg stanja. Ove sastavnice čine operativni ekosustav M+ Grupe, kao i portfelj usluga koji nudimo našim klijentima.

Naša je vizija ostvariti povezanost s globalnim korisnicima kroz sve kanale te podržati, inspirirati i pomoći klijentima da ostvare uspjehe.

Uspjeh naše organizacije temelji se na dva različita, ali komplementarna temelja. Prvi je organski rast, temeljen na orijentaciji prema korisniku, u sklopu kojega se trudimo staviti u poziciju klijenata, kako bismo razumjeli njihove potrebe i prema tome im pružili dodanu vrijednost. Dodatno, organskom rastu uvelike pridonosi fokus na agilnost i kompleksnost - svakom klijentu pristupamo sa specifičnom težom i projektima na više jezika, koji uključuju korištenje velikog broja vještina i odjela, kombinirajući različite tehnologije i usluge kako bi se zadovoljile potrebe klijenta. Sposobnost brzog rasta i poslovanja na više lokacija s redundantnim pristupom omogućuje nam adresiranje, stjecanje i zadržavanje najzahtjevnijih klijenata te pretvaranje kompleksnih pitanja u veće marže. Raznolik portfelj usluga, napredna tehnologija i kompetentni zaposlenici čine vrijednosti M+ Grupe.

Drugi temelj je anorganski rast kroz takozvanu *buy and build* strategiju tj. spajanja i akvizicija, koja se očituje u 15 uspješnih akvizicija u proteklih pet godina. Jednostavno rečeno, to je strategija kroz koju preuzimamo uspješne ili perspektivne kompanije, koje nakon preuzimanja restrukturiramo i dalje razvijamo. Ključan element ove strategije je preuzimanje kompanija koje se međusobno nadopunjuju. Primjerice, pridonijeli smo rješavanju nedostatka radne snage u BPTO sektoru u Hrvatskoj preuzimanjem CMC Grupe sa sjedištem u gusto naseljenoj Turskoj. Dodatno, ojačali smo IT segment poslovanja stvaranjem zajedničkog IT odjela s britanskom kompanijom Concentric Technologies Ltd., što nam je omogućilo pristup svim najnovijim tehnologijama koje se koriste u kontaktnim centrima. Nadalje, IT segment poslovanja osnažen je akvizicijom društva Bulb, čija je softverska platforma Cempreso omogućila inovativni koncept automatizacije korisničke podrške i komunikacije s korisnicima. Akvizicijom Invitela, M+ Grupa je stekla klijente koji su usmjereni na obnovljive izvore energije, upravljanje ugljikom, energetske tranzicije i tehnološke inovacije, koji nam omogućuju da se prilagodimo dinamičnoj stvarnosti u kojoj živimo, ne samo na tržištima, već i u društveno-političkim područjima koja mogu utjecati na naše poslovanje.

Spomenute strukturne transformacije dio su naše potrage za alternativama konvencionalnom načinu rada, kako bismo podržali poslovanje kompanijama koje se prilagođenih novoj ekonomiji. Navedeno nam omogućuje pružanje još boljih usluga kroz vertikalno povezivanje IT rješenja i IT

usluga prilikom čega se oslanjamo na tehnološki napredak kako bismo osigurali standarde kvalitete.

„M+ Grupa ima jasno definiranu strategiju rasta s višestrukim atraktivnim mogućnostima rasta kroz kupnju i izgradnju temeljenu na dosljednom izvršavanju plana organskog i anorganskog rasta. Budući rast i diversifikacija usluga usmjereni su na stupove digitalne tehnologije u CRM BPO lancu vrijednosti, gdje smo pokrili većinu asortimana proizvoda i usluga, a koji podržavamo potrebnom tehnologijom i stručnošću. Daljnji fokus stavljen je na vlastite kompetencije u digitalnoj facilitaciji i proizvode za klijente koji prolaze kroz digitalnu transformaciju. Nudimo klijentima cijeli niz rješenja iz područja CX dizajna i savjetovanja, CRM-a, automatizacije, analitike i CRM usluga koje će ubrzati postojeće stope rasta“ - Darko Horvat, predsjednik Uprave

Poslovanje i strategija Grupe

Kompanije u industriji se sve više usredotočuju na analizu budućeg stanja, koristeći alate bazirane na znanju umjetne inteligencije kako bi podržale prilagodbu iskustva kontaktnog centra za korisnike i agente. Očekuje se da će UI preuzeti prvenstveno zadatke niske složenosti (male vrijednosti) od BPTO kompanija koji se bave uslugama s niskom dodanom vrijednosti. Iako UI i druge inovativne tehnologije pomažu povećati učinkovitost, pojednostaviti procese i kreirati nove i agilne načine rada, samo ljudi mogu stvoriti istinske, osobne veze koristeći emocionalnu inteligenciju, empatiju i suosjećanje kao nužne alate za održavanje povjerenja između klijenata i brandova. Vjerujemo u važnost uspostavljanja ravnoteže između tehnologije i ljudi te stoga smatramo ljudsku komponentu ključnom za stvaranje vrijednosti i osiguravanje održivosti promjena.

Realizirali smo rezultate koji uvelike nadmašuju naš prvobitni plan, budući da su akvizicijom Invitela godišnji prihodi M+ Grupe premašili milijardu kuna / 132.250 milijuna eura. Oduvijek smo rasli kroz kombinacije organskog rasta i akvizicija, a tome ćemo težiti i u budućnosti.

Oснаženi razinom povezanosti bez presedana i novim informacijama, klijenti i građani postali su pokretačka snaga tržišta jer njihova iskustva utječu na njihovo buduće donošenje odluka. Očekuje se da će do 2025. godine klijenti imati nultu toleranciju na neoptimalne usluge zbog povećane svijesti o postojanju i doseg u usluga. Usto, očekuje se da će imati daleko veća očekivanja, biti pod utjecajem sadržaja na društvenim mrežama te da će biti spremni, voljni i sposobni promijeniti dobavljača. Sve veći zahtjevi klijenata omogućit će nam da zadržimo postojeću veću kvalitetu radne snage Grupe u usporedbi s velikim BPTO konkurentima. Ovo je prilika za Grup u prvenstveno u segmentu engleskog jezika, jer će se velike globalne kompanije morati odmaknuti od nekvalitetnih i jeftinih pružatelja usluga. Grupa je strastveno predana strategiji koja ju je učinila najvećom i najbrže rastućom BPTO kompanijom u Europi, najviše kroz primjenu inovacija, novih znanja, iznimno učinkovite organizacije i ulaganja u ljude i tehnologiju.

Osim izazova koji se odnose na poslovnu domenu, M+ Grupa svjesna je i sveobuhvatnih globalnih izazova vezanih uz klimu, nejednakost i siromaštvo. Stoga smatramo potrebnim posvetiti se implementiranju održivih praksi u naše poslovanje, interakcije i odnose. To namjeravamo ostvariti na temelju naše strasti za zbližavanjem ljudi te stvaranjem vrijednosti za naše dioničare i za društvo u cjelini. Naše aktivnosti i usluge trebale bi doprinositi pozitivnim promjenama u društvu, a istovremeno doprinijeti kontinuiranom uspjehu M+ Grupe.

Korporativno upravljanje

M+ Grupa, kao poslovna organizacija koja posluje i razvija svoje poslovanje na hrvatskom i inozemnom tržištu, svjesna je važnosti odgovornog i etički ispravnog ponašanja poslovnih subjekata. Takvo ponašanje smatra nužnim preduvjetom za razvoj kvalitetnih odnosa i poštenog natjecanja među poslovnim partnerima te za učinkovito funkcioniranje tržišta i integraciju hrvatskog gospodarstva u međunarodne tokove. U tom smislu razvijamo se i poslujemo u skladu s dobrim praksama korporativnog upravljanja te nastojimo da naša poslovna strategija, poslovna politika, ključni interni akti i poslovna praksa pridonose transparentnom i učinkovitom vođenju poslovanja i boljoj povezanosti s poslovnim okruženjem u kojem djelujemo.

Kao vodećem pružatelju BPTO usluga u industriji eksternalizacije, glavni cilj nam je pružanje vrhunske kvalitete u području korisničkog iskustva i inovacija i to pružanjem sveobuhvatnih usluga eksternalizacije kroz održivi model koji stvara vrijednost za naše dioničare, klijente i zaposlenike. Dodatno, naš fokus ostaje na korištenju kapitala za daljnji rast i akvizicije na razvijenim tržištima, razvoj infrastrukture i tehnološke opreme potrebne za daljnje unapređivanje poslovanja te pružanje podrške našim zaposlenicima u njihovim sadašnjim ulogama i budućim karijerama.

Ciljevi i inicijative našeg korporativnog upravljanja proizlaze iz sljedećih vodećih načela:

- pridržavanje propisa primjenjivih u zemljama u kojima poslujemo,
- zadovoljavanje najviših standarda kroz organizaciju poslovanja i primjenu suvremenih načela poslovanja u svim našim aktivnostima, odnosima i područjima našeg rada kao grupe, te
- primjena priznatih međunarodnih smjernica i njihova integracija u našu poslovnu praksu i procedure.

Temelji našeg korporativnog upravljanja zasnovani su na nadogradnji korporativnih odnosa koji proizlaze iz važećeg zakonodavstva i međunarodno prihvaćenih načela s iskustvima najbolje prakse korporativnog upravljanja.

Meritus ulaganja d.d. kao matično društvo M+ Grupe ima dualistički sustav upravljanja koji čine Nadzorni odbor i Uprava. Zajedno s Glavnom skupštinom, a sukladno Statutu društva i Zakonu o trgovačkim društvima, ima tri upravljačka tijela.

Glavna skupština okuplja dioničare i na nju je utjecala promjena vlasničke strukture tijekom izvještajnog razdoblja. Naime, u studenom 2021. godine, gđa. Manica Pirc Orešković i g. Stjepan Orešković sklopili su Ugovor o prodaji i prijenosu dionica, temeljem kojeg su u korist društva ORSO Global d.o.o. (čiji su oni jedini članovi, i od kojih svaki ima 50% udjela) prenijeli svih 503.674 dionica društva Meritus Ulaganja d.d. bez nominalnog iznosa (svaki od njih prenio je 251.837 predmetnih dionica), što čini sveukupno 51,29 % ukupnog temeljnog kapitala društva Meritus Ulaganja d.d.:

	Vlasnik (nositelj) računa / Suovlaštenik (imatelj) VP	Postotak udjela
1.	ORSO GLOBAL d.o.o.	51,29
2.	OTP Bank d.d. / Erste Plavi OMF – kategorija B	9,55
3.	Addiko Bank d.d. / PBZ CO OMF - kategorija B	9,31
4.	HPB d.d. / Fond za financiranje razgradnje NEK	8,41

5.	OTP Bank d.d. / AZ OMF - kategorija B	7,96
6.	Raiffeisenbank Austria d.d. / Raiffeisen dobrovoljni mirovinski fond	4,16
7.	Privredna Bank Zagreb d.d. / Raiffesen OMF - kategorija B	4,10
8.	Zagrebačka Bank d.d. / AZ Profit otvoreni dobrovoljni mirovinski fond	1,39
9.	Privredna Bank Zagreb d.d. / Raiffesen OMF - kategorija A	0,74
10.	Erste & Steiermarkische Bank d.d. / PBZ CO OMF KATEGORIJA A	0,59
11.	Ostali dioničari	2,50

Kao matično društvo Grupe, Meritus ulaganja d.d. kontrolira i prati aktivnosti drugih subjekata, održava primjerenu suradnju unutar Grupe i osigurava da ovisna društva Grupe imaju usvojena pravila i postupke koji uređuju poslovanje, odgovornosti i postupke izvještavanja. Te se aktivnosti poduzimaju na razini Uprave, između ostalog, i kroz razvoj i provedbu strategije.

Uprava se sastoji od dva člana. Funkciju predsjednika Uprave obnaša g. Darko Horvat, dok g. Tomislav Glavaš obnaša funkciju člana Uprave. U 2021. godini nije bilo promjena u sastavu Uprave.

U prosincu 2021. godine doveli smo nova strateška pojačanja na razini menadžmenta Grupe, s Christophom R. Gieseom kao glavnim komercijalnim direktorom (engl. *Chief Commercial Officer*, „CCO“) i Simoneom Olivom kao glavnim operativnim direktorom (engl. *Chief Operating Officer*, „COO“). Iako g. Giese i g. Olivo nisu članovi Uprave, pridružili su nam se kako bi pomogli M+ Grupi u učinkovitijem povezivanju globalnih resursa, s fokusom na rast, inovacije i jačanje pozicije na međunarodnom tržištu. Christoph R. Giese ima više od 20 godina međunarodnog iskustva i rada u velikim globalnim kompanijama. Fokusirat će se na razvoj poslovanja povezivanjem *go-to-market* strategije, marketinških aktivnosti i poslovnih planova, dok će Simone Olivo, s dugogodišnjim iskustvom u BPTO industriji i strateškom upravljanju, biti zadužen za optimizaciju unutarnjih procesa Grupe, s naglaskom na upravljanje operativnim sustavima i ljudskim potencijalima.

Uprava	
 <p>Darko HORVAT</p> <p>Predsjednik Uprave (od 19. svibnja 2020. godine)</p> <p>Prethodno član Uprave M+ Grupe (Meritus ulaganja d.d.) i M+ Connecta (Meritus upravljanje d.o.o.) te financijski direktor M+ Grupe.</p>	 <p>Tomislav GLAVAŠ</p> <p>Glavni izvršni direktor i član Uprave (od 19. svibnja 2020. godine)</p>

Nadzorni odbor se sastoji od većine neovisnih članova, s neovisnim predsjednikom Odbora. Nadzorni odbor je u 2021. godini provodio redoviti nadzor nad poslovanjem Meritus ulaganja d.d. i Grupe u skladu s Poslovníkom o radu Nadzornog odbora te zakonskim propisima. **Nadzorni odbor** ima šest članova:

Nadzorni odbor		
 Sandi ČEŠKO Predsjednik Nadzornog odbora (od 30. lipnja 2020. godine)	 Igor VARIVODA Zamjenik predsjednika Nadzornog odbora Član Odbora za reviziju i Odbora za imenovanja i naknade	 Tamara SARDELIĆ Članica Odbora za imenovanja i naknade
 Hrvoje PRPIĆ	 Joško MILIŠA Član Odbora za reviziju	 Ulf GARTZKE

Članovi Uprave imenuju se na 5 godina, a članovi Nadzornog odbora na 4 godine. Oba tijela osiguravaju da uspostavljena strategija matičnog društva, resursi, upravljanje rizicima, sustav interne kontrole te odnosi s dioničarima podržavaju dugoročni uspjeh društva i održivi razvoj Grupe. Osiguravaju da strategija uzima u obzir potencijalni utjecaj na okoliš i zajednicu te da politike, kultura i vrijednosti matičnog društva potiču etičko ponašanje, poštovanje ljudskih prava te doprinose poticajnom i ugodnom radnom okruženju u cijeloj Grupi. Nadalje, Nadzorni odbor i Uprava osiguravaju postojanje odgovarajućih sustava koji im omogućuju učinkovitu suradnju u najboljem interesu matičnog društva Grupe te koji osiguravaju redoviti dijalog s glavnim dionicima.

Kako bi unaprijedio učinkovitost rada Nadzornog odbora te osigurao zakonito, usklađeno i provedivo obavljanje svojih dužnosti, Nadzorni odbor je osnovao tri specijalizirana odbora: **Odbor za reviziju**, **Odbor za imenovanje** i **Odbor za naknade**. Svaki odbor može imati tri člana, od kojih se dva imenuju iz reda članova Nadzornog odbora, dok se jedan član imenuje iz reda vrhunskih stručnjaka u predmetnom području. Članove ovih odbora imenuje i opoziva Nadzorni odbor ili Glavna skupština.

Svrha **Odbora za reviziju** je praćenje pitanja koja se odnose na pripremu i kontrolu financijskih i računovodstvenih informacija. Točnije, njegova je dužnost osigurati objektivnost i vjerodostojnost informacija i izvješća koja se dostavljaju Nadzornom odboru i to praćenjem i nadzorom područja postojanja i operativne učinkovitosti internih kontrola, adekvatnosti procesa upravljanja rizicima, pouzdanosti financijskog izvješćivanja, primjene zakonske regulative te propisa, relevantnih

područja i pitanja vezanih uz proces vanjske i unutarnje revizije. U rujnu 2021. godine došlo je do manjih promjena u strukturi Odbora za reviziju, što je objašnjeno u Godišnjem financijskom izvješću (stranica 43).

Svrha **Odbora za imenovanja** je predlaganje kandidata za članove Uprave i Nadzornog odbora.

Svrha Odbora za naknade je predlaganje sadržaja ugovora s Upravom te politike naknada Uprave i Nadzornog odbora, kao i ocjenjivanje kvalitete njihovog rada.

Tijekom 2021. godine redovito su se održavale sjednice svih odbora. Više detalja o radu svih odbora i obavljenim pregledima dostupno je u [konsolidiranom godišnjem financijskom izvješću za 2021. godinu društva Meritus Ulaganja d.d.](#)

Kako dalje razvijamo i provodimo politike korporativnog upravljanja i odgovornosti, zajedno s politikama koje izražavaju našu brigu za okoliš, te vrijednosti ugrađujemo i naglašavamo u našem korporativnom upravljanju. Usredotočeni smo na realizaciju tih ambicija u praksi kako bismo doprinijeli globalnoj održivosti.

Rizici i prilike

Okvir upravljanja i kontrole rizika M+ Grupe osmišljen je kako bi podržao identifikaciju, procjenu, praćenje i upravljanje rizicima koji su značajni za postizanje poslovnih ciljeva Grupe. Za transparentno izvješćivanje i objavljivanje važno je identificirati kako rizici i prilike mogu utjecati na poslovni model te koje bi mogle biti posljedice istih na trajnu održivost poslovanja. Najznačajniji čimbenici rizika vezani uz M+ Grupi ili njezine aktivnosti prikazani su u tablici u nastavku.

Globalni trendovi	Rizici i prilike	Rješenja/odgovori M+ Grupe
Poslovno okruženje	Rizik poslovnog okruženja Grupe vezan je uz rizik Republike Hrvatske. Za države u tranziciji, poput Republike Hrvatske, karakterističan je povećan politički i gospodarski rizik, koji ovisi o politici države i gospodarskim kretanjima u uvozu i izvozu. Rizik poslovnog okruženja ovisnih društava u određenoj je mjeri povezan sa zemljama u kojima ovisna društva posluju.	M+ Grupa upravlja rizikom poslovnog okruženja kroz regionalnu diversifikaciju mjesta poslovanja.
Cijene	Poslovanje Grupe izloženo je cjenovnom riziku povezanom s promjenama cijena usluga koje su nužne za obavljanje djelatnosti.	Funkcija nabave Grupe upravlja strateškim kategorijama nabave i odnosima s ključnim dobavljačima, razvijajući partnerstva s postojećim i novim dobavljačima kako bi se ublažili navedeni učinci.
Valuta	Valutni rizik uključuje transakcijski i bilančni rizik.	

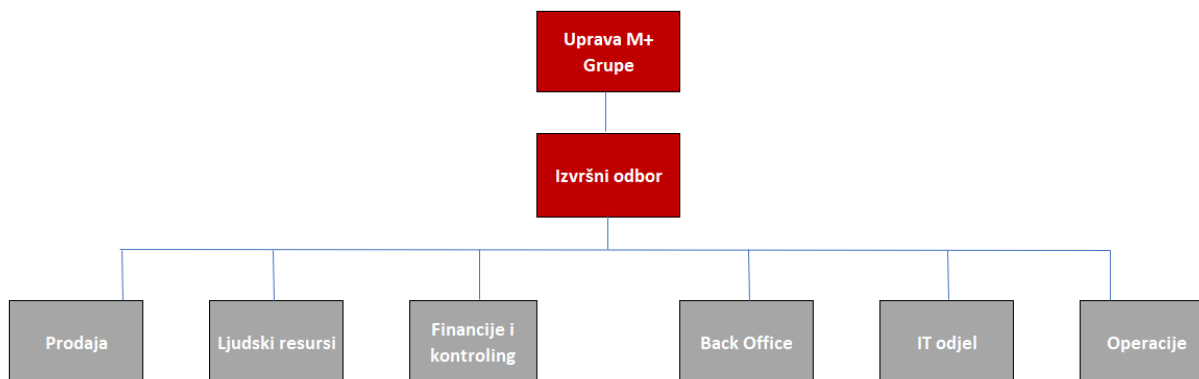
	Grupa posluje u međunarodnom okruženju i uvelike je izložena promjenama tečaja eura.	
Likvidnost i novčani tok	Ekspanzija i rastuća složenost konkurentskog okruženja mogli bi prisiliti Grupu na smanjenje cijena, što bi moglo negativno utjecati na prihode i zaradu.	Grupa upravlja rizikom likvidnosti postavljanjem odgovarajućih okvira za upravljanje tim rizikom kako bi upravljala kratkoročnim i dugoročnim zahtjevima za financiranjem i likvidnošću te održavala odgovarajuće rezerve i raspoložive linije zaduživanja. To je rezultat kontinuiranog praćenja planiranih i ostvarenih novčanih tokova te praćenja dospijeća potraživanja i obveza Grupe.
Rizik vezan uz konkurenciju	U BPTO industriji općenito i uže u industriji kontaktnih centara, ne postoji jaka konkurencija u prodajnom procesu između pružatelja BPTO usluga, jer je najveći potencijal za rast i dalje u preuzimanju relevantnih procesa kojima klijenti još uvijek upravljaju unutar kompanije .	M+ Grupa upravlja rizikom poslovnog okruženja kroz diversifikaciju baze klijenata i kontinuirano poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom.
Kamatna stopa	Kamatni rizik je rizik negativnih učinaka na poslovanje uslijed promjene kamatnih stopa.	M+ Grupa upravlja rizikom promjene kamatnih stopa ugovarajući zajmove u valutama svojih prihoda uglavnom uz fiksnu kamatnu stopu.
Rizik namirenja i drugih strana u ugovoru	Izloženost M+ Grupe riziku namire od druge ugovorne strane ogleda se u izloženosti negativnim učincima koji bi mogli nastupiti uslijed neplaćanja ugovornih obveza od strane klijenata ovisnih društava.	M+ Grupa upravlja rizikom namire kroz selekciju renomiranih svjetskih i regionalnih kompanija kao klijenata i praćenje poslovanja klijenata.
Inflacija	Izloženost Grupe inflacijskom riziku od druge ugovorne strane je neizravna, odnosno odražava se kroz izloženost ovisnih društava.	M+ Grupa upravlja rizikom inflacije ugovaranjem cijene ugovornih odnosa u ugovorima, u kojima je cijena usluga ili proizvoda indeksirana uz inflaciju.
Zaduživanje	Rizik zaduživanja ogleda se u riziku naplate potraživanja od klijenata.	M+ Grupa upravlja rizikom namire kroz odabir renomiranih svjetskih i regionalnih kompanija kao klijenata i kontinuirano praćenje poslovanja klijenata kao i osiguravanjem da Grupa nema druge financijske imovine, a samim time ni dodatnog kreditnog rizika koji bi utjecao na

		povećanje rezerviranja za umanjeње vrijednosti potraživanja kupaca i ostalih potraživanja.
Rizik promjene poreznih propisa	Poteškoće koje mogu nastati u slučaju promjena poreznih propisa mogle bi utjecati na zaradu ako Grupa ne bude u mogućnosti prevladati te poteškoće i postići očekivane rezultate.	M+ Grupa se u određenoj mjeri zaštitila od rizika promjene poreznih propisa geografskom diversifikacijom poslovanja u 9 zemalja, što je značajno umanjilo utjecaj eventualnih promjena poreznih propisa u bilo kojoj od tih zemalja na cjelokupno poslovanje Grupe.
Rizik gubitka u sudskim sporovima	Iako Grupa nije u opasnosti od gubitka u sudskim sporovima jer nije uključena u takve postupke, prepoznaje mogućnost nastanka takvih događaja.	Ovisna društva su uključena u više sporova kao aktivna strana, prvenstveno u postupcima naplate, dok se kao pasivna pojavljuju u nekoliko, prvenstveno radno-pravnih, postupaka. Međutim, obzirom na broj takvih postupaka, status takvih postupaka i moguću financijsku izloženost, rizik od gubitka u sudskim sporovima nije materijalan.
Gubitak radne snage	M+ Grupa je indirektno izložena riziku gubitka radne snage s obzirom na činjenicu da su kontaktni centri, kao radno intenzivna industrija, glavni segment poslovanja ovisnih društava. Situacija da Grupa nema i ne može osigurati dovoljan broj zaposlenika može imati negativan utjecaj na poslovanje, financijski položaj i poslovne rezultate. Ako Grupa ne bude u mogućnosti privući i zadržati radnike s potrebnim znanjem i poznavanjem stranih jezika, bit će izložena riziku izmakle dobiti, riziku povećanja troška plaća i riziku dodatnih troškova u smislu obuka zaposlenika.	Geografskom diversifikacijom poslovanja, posebice širenjem na teritorij Turske i Srbije, smanjuje se rizik nedostatka ljudskih resursa obzirom na strateški poslovni model <i>nearshoringa</i> .
Rizik ekonomskih ciklusa	M+ Grupa posluje pretežito u okviru BPTO industrije i nije izložena značajnoj cikličnosti.	U vrijeme ekspanzije, BPTO prodajni model orijentiran je na kvalitetnu korisničku podršku i prodajne rezultate. S druge strane, u vremenima recesije ili kontrakcije, naglasak je na smanjenju troškova koje BPTO

		pruža klijentima. U tom smislu, M+ Grupa upravlja rizikom ekonomskih ciklusa kroz vođenje diversificirane komercijalne ponude.
Industrija	Rizik industrije se ogleda u negativnim trendovima automatizacije poslovnih procesa i korištenja umjetne inteligencije, koja bi u narednom razdoblju mogla preuzeti dio tržišnog volumena.	M+ Grupa aktivno upravlja rizikom industrije ulaganjem u kvalitetu usluga i usmjeravanjem svojih prodajnih kanala na takozvane <i>premium</i> klijente koji zahtijevaju usluge visoke kvalitete i kompleksnosti. Ulaganjem u tehnologiju nove generacije, Grupa anticipira buduće trendove i pruža adekvatnu razinu usluge s modernijim rješenjima za UI i strojno učenje.

Održivost u M+ Grupi

Uspješna integracija i učinkovito upravljanje održivosti u M+ Grupi zahtijevaju predano vodstvo, jasan smjer i strateški utjecaj, a ništa od navedenoga neće se ostvariti bez čvrste upravljačke strukture. Model upravljanja održivosti Grupe, odnosno funkcija povezanih s održivosti, prikazani su na grafikonu u nastavku. Upravljanje održivosti i održivim poslovanjem pomaže nam u implementaciji strategije održivosti u našim poslovnim operacijama, upravljanju procesima postavljanja ciljeva i izvješćivanja, jačanju odnosa s unutarnjim i vanjskim dionicima te osiguravanju sveukupne odgovornosti. Kao što je prikazano u nastavku, voditelji pojedinih sektora odgovorni su za svoje područje poslovanja, odnosno prikupljanje i pripremanje podataka te dostavljanje istih glavnom financijskom direktoru (CFO) i voditelju pozadinskog ureda (eng. *back office*). Potonje dvije funkcije prikupljaju izvještajne podatke i u konačnici odgovaraju predsjedniku Uprave Grupe. Kako bismo osigurali potpunu transparentnost, uspostavili smo Izvršni odbor na razini Grupe koji okuplja širi tim izvršnih funkcija Grupe, a koji nadzire aktivnosti vezane uz održivo poslovanje. Takva upravljačka struktura omogućuje Upravi i višem menadžmentu integraciju rizika i prilika iz domene održivosti, kao i druga pitanja vezana uz održivost, u svakodnevno donošenje odluka.



Pristup održivosti

Kada je riječ o održivom poslovanju i ESG čimbenicima, najveći naglasak stavljamo na „S“, tj., društvenu komponentu. Bez sretnih i zadovoljnih zaposlenika ne bismo mogli isporučiti kvalitetnu uslugu našim klijentima i njihovim korisnicima. S namjerom ostvarenja ovog cilja, fokus stavljamo i na ostale komponente održivosti, kako bismo našim zaposlenicima osigurali zdrav radno okruženje u kojem se promiču ekološka načela te kako bi bili dio šireg operativnog sustava u kojem se mogu osjećati sigurno izraziti svoje misli, ideje i pritužbe. Grupa je prepoznala da implementacija održivih rješenja u korporativne vrijednosti ima pozitivan učinak na podizanje svijesti o održivosti kod zaposlenika. Navedena implementacija potiče održivi način razmišljanja, tako da zaposlenici, koji su temelj M+ Grupe, u svom svakodnevnom poslovanju mogu primjenjivati održiva rješenja postavljena kroz pravila Grupe. Iako se utjecaj ICT i BPTO sektora najvećim dijelom očituje kroz društvene i upravljačke čimbenike, na razini M+ Grupe, neadekvatan fokus stavlja se na okolišne čimbenike i popratne ciljeve, što će biti ispravljeno usvajanjem strategije održivosti.

Naša korporativna održivost započinje sustavom vrijednosti i pristupom poslovanju koji se temelji na principima. Kako bismo udružili snage s ostalim sudionicima u industriji, s ciljem doprinosa globalnoj održivosti, kontinuirano razvijamo i provodimo naše politike o korporativnom upravljanju, odgovornosti i zaštiti okoliša, izražene precizno kroz Agendu Ujedinjenih naroda za 2030. godinu i odgovarajuće SDG-ove.

Angažirali smo stručnjake za održivost s iskustvom u pružanju usluga transformacije poslovanja vezanih uz održivost kako bi nam pružili podršku u implementaciji održivih rješenja u poslovanje. Suradnja sa stručnjacima za održivost započela je 2020. godine, pripremom prvog izvješća o održivosti, kada smo stekli dublji uvid u ESG kriterije i prakse. Bio je to veliki korak u odluci da transformiramo naše poslovanje po pitanju održivosti, što je rezultiralo odlukom da se pripremi sveobuhvatna strategija održivosti koja će poslužiti kao vodič za daljnji razvoj poslovanja.

Integriranje održivosti u našu korporativnu strategiju pomoći će nam da definiramo naše težnje u jasnu svrhu, koja je relevantna i inspirativna za dionike, kako bi se ostvarile neposredne koristi, uključujući poboljšanu reputaciju, veće stope zadržavanja zaposlenika, veću produktivnost i troškovne koristi kroz operativna poboljšanja i inovacije u proizvodima i uslugama. Kao što je navedeno od strane Međunarodne financijske korporacije (IFC), znamo da se najučinkovitijim strategijama održivosti upravlja s vrha organizacije, da iste uključuju širok raspon perspektiva dionika te da su usklađene s poslovnim prioritetima Grupe. Time se osigurava učinkovitija i strateška raspodjela sredstava za ove inicijative, što može stvoriti nove poslovne prilike.¹ U tom smislu, naš plan održivosti promiče i podržava Uprava matičnog društva Grupe, što je snažan pokazatelj za uspješnu provedbu.

Osim toga, identificirali smo važne rizike i prilike održivosti koji bi mogli utjecati na naše postavljene održive ciljeve. Tablica u nastavku prikazuje analizu rizika i prilika održivosti na visokoj razini te naš pristup ublažavanju rizika kao odgovor na globalne trendove u BTPO industriji.

1

https://d306pr3pise04h.cloudfront.net/docs/issues_doc%2FCorporate_Governance%2FCorporate_Governance_IFC_UNGC.pdf

Globalni trendovi	Rizici i prilike	Rješenja/odgovori M+ Grupe
Podaci i tehnologija - povećan udio UI u komunikaciji s korisnikom - povezaniji i informiraniji potrošači - povećano vrednovanje osobnih podataka	- jaz između postojećih i novih vještina potrebnih za buduće poslove	Usavršavanje i ciljana obuka zaposlenika s naglaskom na digitalne vještine i <i>softskills</i> , kao što je obuka u području emocionalne inteligencije
	- kibernetički kriminal i zaštita osobnih podataka - povećani rizici od povrede privatnosti podataka	Sveobuhvatna kibernetička sigurnost i pravni okvir usmjeren na sprječavanje kibernetičkog kriminala i povrede podataka
	- automatizacija i UI koji transformiraju poslovno okruženje - više povezanosti što dovodi do više interakcija s korisničkim iskustvom - uvođenje autonomnijih sustava koji zahtijevaju reaktivnost tehnologije (5G) za upravljanje zahtjevima za propusnost mreže	Ugradnja sofisticiranih IT rješenja i usluga povećanim ulaganjem u naprednu tehnologiju (UI, strojno učenje, analitika velikih količina podataka, infrastruktura u oblaku) Fokusiranje na proširenje korisničkog iskustva gdje ljudsku interakciju nadopunjuje tehnologija za obradu povećanog volumena interakcija
Društvene i političke promjene - gubitak radne snage - povećana urbanizacija i globalna populacija - više situacija u kojima je prisutan model rada od kuće	- negativni trendovi u odljevu radne snage, prvenstveno iz Hrvatske	Zapošljavanje radne snage iz različitih regija i inozemstva, kao i širenje poslovanja na vrlo naseljene regije, kao što je Turska
	- porast potražnje za uslugama iz područja korisničkog iskustva, posebno za podršku starijoj populaciji	M+ Grupa je u dobroj poziciji da odgovori na porast potražnje na svim kanalima. M+ Grupa je migrirala cjelokupno poslovanje na model WFH (engl. <i>work from home</i> , rad od kuće) u manje od tri tjedna za vrijeme pandemije i nastavila poboljšavati model migracije. Softverska rješenja kao i sigurnosni protokoli dodatno su poboljšani i/ili razvijeni kako bi poslovanje održali na najvišoj razini učinkovitosti i sigurnosti.
	- prelazak aktivnog stanovništva na virtualna radna okruženja	
Poslovno okruženje - povećana potražnja za <i>nearshoringom</i>	- klijenti se sele s tradicionalnih <i>offshore</i> lokacija na prošireni raspon bližih (<i>nearshore</i>) lokacija	M+ Grupa ima dokazane rezultate kao pouzdan partner u <i>nearshoringu</i>
Okoliš i klimatske promjene - ekonomski i društveni učinci klimatskih promjena	- veća stopa pojavljivanja nacionalnih katastrofa - nedostatak resursa može utjecati na poslovanje	M+ Grupa ima planove za kontinuitet poslovanja i oporavak nakon katastrofe kako bi ublažila i suzbila negativne učinke istih. Uz ESG strategiju u pripremi, bit će napravljene daljnje analize kako bi se podiglo stanje pripravnosti M+ Grupe u

		odnosu na klimatske rizike i prilike koji su pred nama
--	--	--------------------------------------------------------

Znamo da će nam razvoj i provedba ESG strategije omogućiti da unaprijedimo naše napore u „E“ segmentu ESG-a, odnosno segmentu zaštite okoliša. Konkretni ciljevi i mjerila naše strategije održivosti bit će uključeni u izvješće o održivosti za 2022. godinu, no već sada možemo najaviti da ćemo poslovne aktivnosti nastojati usmjeriti na postavljanje i postizanje smanjenja emisija stakleničkih plinova, što također znači uspostavljanje odgovarajućih procesa i politika na razini Grupe. Dodatno, već postavljeni cilj Grupe je pozicionirati se na tržištu kao lider, stvarajući i održavajući inovativno korisničko iskustvo kroz pružanje sveobuhvatnih usluga eksternalizacije sa snažnom predanošću okolišnim aktivnostima i poboljšanjem radnih uvjeta, koji u konačnici doprinose društvu i zajednici kao cjelini.

Relevantni SDG-ovi

Vjerujemo da su briga o ljudima, ulaganje u društvo, zaštita ljudskih prava i očuvanje okoliša međusobno povezani i bitni za postizanje održivog razvoja. Naša ESG strategija dodatno će naglasiti našu predanost u tom pogledu i bit će usklađena s UN-ovim ciljevima održivog razvoja i Agendom Ujedinjenih naroda za 2030. godinu, kako bi podržala postizanje glavnih globalnih ciljeva kroz lokalno djelovanje Grupe.

Kao dio našeg trenutnog razvoja ESG strategije, identificirali smo kako se UN SDG-ovi odražavaju kroz naš lanac vrijednosti. Provodeći analizu utjecaja, mapirali smo navedene ciljeve i kategorizirali ih na temelju važnosti i značaja njihovog utjecaja na operacije M+ Grupe i utjecaja operacija M+ Grupe na te ciljeve. Naša analiza sažeta je u nastavku u višeslojnoj pristup:

- i. **Spotlight ciljevi održivog razvoja:** ciljevi na koje M+ Grupa ima izravan utjecaj u svim svojim operacijama i na koje bi se prvenstveno trebala usredotočiti.



- ii. **Runner-up ciljevi održivog razvoja:** ciljevi na koje M+ Grupa ima ograničen utjecaj u određenim područjima djelovanja.



Gornja klasifikacija će precizirati naše usmjerenje po pitanju održivosti i ESG obveza te će identificirati područja za poboljšanje. Nastavit ćemo surađivati s dionicima u cijelom lancu vrijednosti M+ Grupe kako bismo ostvarili postavljene ciljeve te ćemo formulirati buduću strategiju održivosti, politike i prakse oko okvira i načela na kojima se temelje.

Planovi za budućnost

Održivost postaje sastavni dio korporativne strategije M+ Grupe, njezine poslovne kulture i svakodnevnog poslovanja. Tijekom 2021. godine pojačali smo napore vezane uz transformaciju poslovanja u smjeru održivosti i implementaciju održivih rješenja u poslovanje, i to pokretanjem pripreme ESG strategije naše Grupe.

Kako bismo postigli i zadržali pozitivne održive učinke u našem poslovanju, potrebno je usvojiti i implementirati strategiju održivosti praćenu specifičnim ciljevima, politikama i procedurama, poboljšanim unutarnjim i vanjskim odnosima te održivim ulaganjima na razini upravljačkih funkcija, ali i operativnih funkcija koje odražavaju svakodnevno poslovanje (kao što su financije, marketing i nabava). Kako bi se osiguralo da svrha Grupe rezonira među njezinim dionicima i u konačnici realizira svoj potencijal, strategija će biti poslovno relevantna, imati transformativni učinak i biti prilagođena kako bi mogla omogućiti stvarnu provedbu.

Za razvoj i postizanje ESG ciljeva i aktivnosti bit će nužno uspostaviti odgovarajuće procese koji odgovaraju korporativnoj kulturi i mogućnostima Grupe te optimalno organizirati sve komponente Grupe i glavnih korporativnih funkcija kako bi se određena načela i obrasci ponašanja ugradili unutar organizacije, čime osiguravamo spremnost naših zaposlenika na djelovanje u skladu s našom novom ambicijom.

Naša buduća ESG strategija odredit će kratkoročne i dugoročne ključne pokazatelje uspješnosti (engl. *key performance indicator(s)*, „KPI“), uključujući podjelu uloga i odgovornosti unutar Grupe. Interni procesi i politike usklađeni s ESG strategijom definirat će zadatke kako na razini menadžmenta Grupe, tako i na razini pojedinih dionika, kako bi se omogućila uspješna provedba aktivnosti potrebnih za postizanje zadanih ključnih pokazatelja uspješnosti. Kao dio procesa implementacije, zaposlenici Grupe proći će edukaciju o ESG temama i pristupu Grupe održivosti. Na taj način osigurat će se potpuno razumijevanje ambicija Grupe, novih politika i procesa uspostavljenih za postizanje ESG ciljeva te praćenje napretka i implementacije kad je riječ o zadanim rješenjima.

Komunikacija s dionicima

Naši dionici utječu na naše poslovanje na različite načine, a na njih, zauzvrat, izravno ili neizravno utječu naša ekonomska, ekološka, društvena i upravljačka učinkovitost. Suradujemo s našim dionicima kako bismo razumjeli njihove prioritete, izazove i potrebe, što utječe na našu strategiju i donošenje odluka. Grupe dionika s kojima M+ Group redovito komunicira su:

- Dioničari
- Zaposlenici
- Dobavljači
- Klijenti
- Kreditne institucije
- Investitori
- Nevladine organizacije
- Lokalne zajednice
- Regulatori

- Menadžment

Kao što je prikazano u tablici u nastavku, održavamo stalnu komunikaciju s našim dionicima kroz razne ankete, sudjelovanje dionika na projektima i informativnim sastancima, studije procjene utjecaja, sastanke uz sudjelovanje javnosti, radionice o značajnosti, itd. Cilj nam je održati i poboljšati naše odnose s ključnim dionicima kako bismo postigli održivi rast i imali jasnu sliku o utjecaju poslovanja Grupe. Kao dio Izvješća o održivosti M+ Grupe za 2021. godinu, poboljšali smo našu procjenu materijalnosti putem online upitnika koji smo poslali našim dionicima kako bismo identificirali i odredili prioriteta materijalna pitanja koja će biti uključena u ovo Izvješće. U sklopu anketnog upitnika koji smo proveli, zamolili smo naše dionike da, na temelju opsežnog popisa, procijene izazove na području održivosti koji se odnose na našu Grupu, da daju povratne informacije na naše prvo izvješće o održivosti te da predlože poslovna područja koja možemo dodatno unaprijediti. Rezultati ankete prikazani su i opisani u [Procjeni materijalnosti](#).

Metode komunikacije s ključnim skupinama dionika

Dionici	Komunikacijski alati	Učestalost
Dioničar	Glavne skupštine dioničara	Jednom godišnje
	Sjednice Uprave	Jednom mjesečno
	Sastanci za razmjenu informacija	Godišnje
Zaposlenici	Anketa o zadovoljstvu zaposlenika	Jednom godišnje
	Koordinacijski sastanci	Jednom mjesečno
	Mehanizmi za prijavu prijedloga i pritužbi zaposlenika	Kontinuirano
Dobavljači	Intervjui licem u lice	Kontinuirano
	Revizije	Više puta godišnje
	E-mailovi	Kontinuirano
Kreditne institucije	Sastanci	Kontinuirano
	E-mailovi	Kontinuirano
Klijenti	Istraživanje reputacije klijenata	Dvogodišnje
	Web stranica	Kontinuirano
	Pozivni centar	Kontinuirano
	Intervjui licem u lice	Kontinuirano
Nevladine organizacije	Projekti društvene odgovornosti	Kontinuirano
	Sastanci	Više puta godišnje
Lokalne zajednice	Posjeti	Više puta godišnje
	Projekti društvene odgovornosti	Kontinuirano
	Aktivnosti angažiranja dionika	Više puta godišnje

Regulatori	Konferencije/panel diskusije/projekti	Više puta godišnje
	Suradnja oko pravne regulative	Kontinuirano
	Savjetodavni/konzultativni sastanci javnih i regulatornih tijela	Više puta godišnje
Menadžment	Glavne skupštine dioničara	Jednom godišnje
	Sjednice Uprave	Jednom mjesečno
	Sastanci za razmjenu informacija	Jednom godišnje

Unutar E, S i G segmenata, kontinuirano definiramo najvažnije izazove i pripremamo se za njihovo rješavanje. Kako bismo utvrdili koja su pitanja od najveće važnosti za naše interne i vanjske dionike, u 2021. godini ponovno smo proveli analizu nakon koje je uslijedila procjena tema koje su materijalne za naše poslovanje. Željeli smo saznati i utvrditi stav i mišljenje naših dionika o održivom razvoju M+ Grupe i, zauzvrat, o utjecaju M+ Grupe na održivi razvoj, uključujući značaj utjecaja COVID-19 pandemije na naše poslovanje. Navedeno je pomoglo širenju našeg ESG fokusa te rangiranju naših prioriteta prema važnosti njihovog utjecaja i važnosti za naše poslovanje i naše dionike, što se vidi kroz provedenu vježbu temeljenu na podacima i konzultacijama.

Procjenom smo uvažili mišljenja naših glavnih dionika. U svrhu definiranja tema koje su materijalne za naše poslovanje, naše smo dionike grupirali u dvije kategorije: vanjske (dioničari, klijenti, dobavljači, nevladine organizacije, vlada, regulatori) i interne (zaposlenici i menadžment). Potom je izvršeno određivanje prioriteta prema kriterijima utjecaja, blizine, zastupljenosti, politike i strateškog cilja i odgovornosti. Odabrali smo relevantne i proporcionalne teme koje ćemo koristiti kao polazišnu točku pozivajući se na međunarodne standarde izvješćivanja, tj. GRI-ove (Global Reporting Initiative) i UN SDG-ove istraživanja medija, istraživanja poslovanja konkurenata, izvješće o globalnim rizicima Svjetskog ekonomskog foruma za 2022. godinu² i analizu trendova BPTO industrije. Kako bismo uključili sve teme koje su trenutno bitne za naše poslovanje i izvješćivanje, procijenili smo mišljenje dionika o 28 tema.

Proveli smo online anketni upitnik kroz koju su dionici procijenili gospodarski, upravljački, okolišni i društveni utjecaj M+ Grupe na pitanja vezana uz održivost. Dobiveni rezultati analizirani su i evaluirani na ponderirani način, a teme su sužene i sažete na konačnih 20 materijalnih tema. Popis materijalnih pitanja stavljen je na raspolaganje dionicima, o njemu se raspravljalo te je odobren na sastanku višeg menadžmenta.

Kategorija materijalnosti	Materijalne teme
Kategorija A Vrlo visoka relevantnost	<ol style="list-style-type: none"> Zdravlje, sigurnost i dobrobit zaposlenika (uključujući ravnotežu poslovnog i privatnog života i mentalno zdravlje zaposlenika) Dostojni uvjeti rada (npr. fer zapošljavanje, plaća za dostojan život, plaćeni dopust)

² Dostupan na: [Global Risks Report 2022 | World Economic Forum \(weforum.org\)](https://www.weforum.org/reports/global-risks-report-2022)

	3. Privatnost i zaštita podataka 4. Jednakost zaposlenika, raznolikost i inkluzivnost, nediskriminacija
Kategorija B Visoka relevantnost	5. Kvaliteta usluge i zaštita prava korisnika 6. Poštivanje ljudskih prava, posebno prava djece (uključujući prava roditelja) 7. Obrazovanje zaposlenika i razvoj karijere 8. Istraživanje, razvoj i tehnološke inovacije 9. Usklađenost s propisima 10. Zadovoljstvo klijenata 11. Borba protiv korupcije i mita (politike i prakse) 12. Energetska učinkovitost 13. Gospodarenje otpadom i cirkularno gospodarstvo 14. Smanjenje emisije stakleničkih plinova prema neto nuli 15. Odnos s klijentima (iskustvo i zadovoljstvo) 16. Ekonomski utjecaj
Kategorija C Srednja relevantnost	17. Klimatske promjene 18. Utjecaji na lanac opskrbe (ekološki i društveni) i upravljanje, odgovoran lanac opskrbe 19. Volontiranje 20. Angažiranje i suradnja s dionicima

Etika i usklađenost

Organizacijska etička načela, dobro korporativno upravljanje i profesionalna etika predstavljaju stupove na kojima se temelje aktivnosti M+ Grupe. Svojim poslovnim i društveno odgovornim aktivnostima M+ Grupa promiče inicijative povezane sa svojim područjem stručnosti koje pridonose postizanju SDG-ova. Što se tiče etike i usklađenosti, SDG 16 „Mir, pravda i jake institucije“ je na vrhu liste prioriteta, posebno kada je riječ o smanjenju korupcije i mita u svim njihovim oblicima. Predani smo poštivanju nacionalnih i međunarodnih standarda i propisa koji promiču najviše etičke standarde, uključujući: Smjernice OECD-a za multinacionalna poduzeća, Globalni sporazum UN-a, temeljne Konvencije Međunarodne organizacije rada, Opću deklaraciju UN-a o ljudskim pravima i Vodeća načela UN-a o poslovanju i ljudskim pravima.

Obvezujemo se da ćemo putem našeg programa usklađenosti poduzeti odgovarajuće radnje kada dođe do zabranjenog ponašanja. Istovremeno ćemo promicati kulturu u kojoj se svatko u M+ Grupi osjeća sigurno i ohrabreno da djeluje i prijavi sve nepravilnosti vezane uz naše poslovanje. Dolje navedeni dokumenti usvojeni su na razini matičnog društva, ali obuhvaćaju sva ovisna društva M+ Grupe i predstavljaju širi program usklađenosti Grupe za rješavanje najvažnijih aspekata poslovanja uz istovremeno održavanje usklađenosti s primjenjivim regulatornim okvirom:

- **Kodeks korporativnog upravljanja** - uspostavlja visoke standarde korporativnog upravljanja i transparentnosti poslovanja M+ Grupe, temeljene na priznatim međunarodnim standardima koji su jasno definirani u procedurama korporativnog upravljanja, kako bi se osiguralo dobro i odgovorno upravljanje i nadzor poslovanja i upravljačkih funkcija te zaštita svih investitora i drugih dionika.

- **Etički kodeks**- osigurava da se zaposlenici M+ Grupe pridržavaju etičkih pravila Grupe i zakona o radu, usvajanje etičkih pravila Grupe od strane dionika (zaposlenika, klijenata, dobavljača i drugih ljudi ili institucija s kojima postoji odnos izvan Grupe), poštivanje temeljnih ljudskih vrijednosti koje određuju apsolutni etički/moralni prag poslovanja te temeljna prava i ljudsko dostojanstvo.
- **Pravila ponašanja** - služe kao okvir za etičko donošenje odluka te usmjeruju sve interakcije i zastupanja za sve ključne funkcije i zaposlenike, kako bi se osiguralo odgovorno poslovno ponašanje i održalo povjerenje od strane naših klijenata, partnera i dioničara.
- **Politika o sprječavanju i sankcioniranju mita i korupcije** - nameće politiku nulte tolerancije spram korupcije, podmićivanja i svih drugih neetičkih praksi te uspostavlja pravila koja sprječavaju takve prakse u poslovanju M+ Grupe, izražavajući očekivanja po pitanju ponašanja za ključne funkcije i zaposlenike. Politika je objavljena na web stranici Grupe i dostupna je svim zaposlenicima i zainteresiranim stranama.
- **Pravila za objavljivanje i odobravanje transakcija s povezanim stranama** - osiguravaju transparentnost procesa odobravanja i zahtjeva za objavljivanje podataka, s ciljem pravičnosti u vođenju transakcija s povezanim osobama u skladu s važećim zakonima.
- **Pravilnik o postupku prijavljivanja nepravilnosti** - definira interni mehanizam M+ Grupe za prijavu nepravilnosti i osigurava zaštitu zviždača.
- **Politika o zaštiti ljudskih prava i prava radnika** - uspostavlja naše minimalne standarde za zdravlje i sigurnost radnika, sprječavanje diskriminacije, uznemiravanja i odmazde, osiguravajući raznolikost i inkluzivnost, dobre radne uvjete i pravedne plaće, slobodno izabrano zapošljavanje i zaštitu po pitanju dječjeg rada.
- **Politika o rizicima utjecaja na okoliš i zajednicu** - usmjerena na razumijevanje, upravljanje i ublažavanje rizika koji bi mogli imati negativan utjecaj na okoliš i zajednicu.
- **Politika raznolikosti** - definira ciljeve u pogledu raznolikosti članova u sastavu izvršnih i nadzornih tijela s posebnim fokusom na zastupljenost žena u Upravi i Nadzornom odboru. Politika se donosi na razini društva Meritus Ulaganja d.d.
- **Politika upravljanja povlaštenim informacijama** - regulira upravljanje i rukovanje povjerljivim i cjenovno osjetljivim korporativnim informacijama koje se odnose na poslovanje M+ Grupe te njihovo javno objavljivanje i priopćavanje trećim stranama.
- **Pravilnik o zaštiti osobnih podataka i poslovnih tajni** - uređuje mjere i postupke u cilju zaštite poslovne tajne i osobnih podataka sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka i drugim važećim zakonima.
- **Politika upravljanja sukobom interesa** - utvrđuje okolnosti koje stvaraju ili mogu stvoriti sukob interesa koji bi mogao značajno štetiti interesima Društva te predstavlja organizacijske postupke i mjere koje su donesene za upravljanje takvim sukobom interesa u odnosu na obveze definirane primjenjivim zakonodavstvom Republike Hrvatske.
- **Politika primitaka** - provodi se za članove Uprave i Nadzornog odbora. Propisuje jasne i sveobuhvatne kriterije za raspodjelu naknada članovima, koje trebaju na odgovarajući način odražavati vrijeme, trud i iskustvo vezano za njihove funkcije.
- **Politika zdravlja, sigurnosti, sigurnosti ljudi i dobrobiti** – usvojena na razini društva M+ Croatia, dok su ostala društva Grupe usvojila odgovarajuće politike u skladu sa svojim važećim zakonodavstvom (sve jurisdikcije u kojima poslujemo propisuju takve politike).
- **Poštivanje privatnosti podataka** - vrijedi isto kao i za politiku zdravlja, sigurnosti, sigurnosti ljudi i dobrobiti.
- **Politika kibernetičke sigurnosti** - usvojena na razini društva M+ Croatia, dok su druga operativna društva u zemljama izvan Hrvatske usvojila ovu politiku na način koji odgovara njihovom poslovanju u njihovim jurisdikcijama.

Ovim internim normativnim okvirom uspostavili smo formalna i institucionalna mjerila koja sadrže vrijednosti koje su sada integrirane u proces donošenja odluka svakog od naših partnera, a koje pokrivaju širok spektar situacija, kao što su sukob interesa, pritužbe, mito i korupcija. Usto, uključuju važne teme u trenutnom okruženju koje karakterizira globalizacija i digitalna komunikacija, kao što su privatnost, povjerljivost i sigurnost osobnih podataka. Kao Grupa, predani smo kontinuiranoj re-evaluaciji i ulaganju u najnovija znanja i tehnologiju kako bismo održali najvišu razinu sigurnosti podataka koja je dostupna na tržištu. Uvjereni smo da smo dobro opremljeni da ispunimo sve zakonske i nezakonske zahtjeve vezane uz sigurnost podataka naših klijenata i korisnika diljem svijeta.

Fer sustav zviždača

Kao dio naših aktivnosti na terenu, implementirali smo politike koje imaju za cilj zaštititi naše zaposlenike i poslovanje od raznih vrsta negativnih i nezakonitih ponašanja s krajnjim štetnim posljedicama po Grupu. S tim u vezi, fer sustav zviždača važan je instrument za dobro korporativno upravljanje koji pomaže u učinkovitom i djelotvornom utvrđivanju kršenja zakona i internih propisa, njihovoj istrazi bez odlaganja i rješavanju dokazanog nedoličnog ponašanja. Ako se ne otklone, kršenja zakona i propisa mogu uzrokovati ozbiljnu štetu Grupi, njezinim zaposlenicima i poslovnim partnerima kao i široj javnosti, od štete ugledu i financijskih gubitaka pa do različitih vrsta nepovoljnih posljedica za pojedince o kojima je riječ.

Pravilnik o postupku prijave nepravilnosti (donesen na razini matičnog subjekta, ali obuhvaća sva društva M+ Grupe) definira interni mehanizam M+ Grupe za prijavu nepravilnosti i osigurava zaštitu zviždača. Nepravilnosti utvrđene internim revizijama i kontrolama nad kontinuitetom poslovanja navedene su i opisane u preporukama za poboljšanja koja bi se trebala napraviti. Svaki pojedini odjel subjekta Grupe kojemu se izdaju preporuke za poboljšanje odgovoran je za provedbu i reviziju procesa i postupaka u skladu s navedenim preporukama.

Društva grupe implementirala su različite odgovarajuće mjere za poboljšanje etičnosti i usklađenosti koje se kreću od imenovanja određenih zaposlenika za povjerenike za zaštitu dostojanstva (navedeni pojedinci pružaju podršku pogođenim pojedincima, pomažu im u bilo kojem trenutku, između ostalog i povjerljivim razgovorom ili aktivnim poduzimanjem potrebnih koraka za zaustavljanje i sprječavanje svakog takvog budućeg ponašanja - M Plus Croatia subjekti u Hrvatskoj, Linea Directa, Trizma u Srbiji) preko ljudskih resursa koji djeluju kao relevantne kontakt točke - CDE, Bulb - do posebno određene etičke telefonske linije za zviždače u CMC Grupi. Subjekti koji nemaju posebne zakonske obveze za imenovanje zaštitne funkcije unutar društva (Mplus BH) poštuju opće zakonske odredbe koje zabranjuju diskriminaciju i slijede pravila i politike Grupe o zaštiti ljudskih prava, uključujući prevenciju diskriminacije.

Antikorupcijski okvir

M+ Grupa je predana sprječavanju korupcije u svim njezinim oblicima i prihvaća pristup nulte tolerancije spram korupcije. Grupni antikorupcijski okvir temelji se na snažnoj predanosti menadžmenta i nizu mjera za sprječavanje bilo kojeg oblika korupcije ili trgovanja utjecajem, otkrivanje takvog ponašanja što je brže moguće i reagiranje u slučajevima u kojima je to primjenjivo. Stoga je M+ Grupa donijela Pravilnik o postupku prijavljivanja nepravilnosti, koji zajedno s Pravilnikom o korporativnom upravljanju, Pravilima ponašanja i Politikom o sprječavanju i sankcioniranju mita i korupcije predstavlja čvrst temelj za očuvanje integriteta i etike

u našem svakodnevnom poslovanju. Želimo biti sigurni da je temeljni osjećaj etičnosti i odgovornosti ugrađen u naše djelovanje, interakcije, aktivnosti i odluke.

U 2021. godini većina naših društava nije (*per se*) provela procjenu rizika za identificiranje značajnih rizika povezanih s korupcijom. Međutim, značajni rizici koji su identificirani 2021. godine u našim slovenskim društvima (CDE i Linea Directa) odnosili su se na neovlašteni pristup bilo kojoj aplikaciji ili sustavu, nepoštivanje sigurnosnih zahtjeva i pravila čuvanja profesionalne tajne i rukovanja informacijama, fizički upad u prostore, neovlašteni pristup/krađu i oštećenje opreme/informacija. Što se tiče CMC Grupe, 16,7% poslovanja vezanog uz bankarstvo i financije procijenjeno je u odnosu na rizike povezane s korupcijom. Identificirani su značajni rizici po pitanju traženja povlaštenog tretmana, primanja darova, preuzimanja raznih upitnih troškova te obećavanje trenutnog ili budućeg rada/stažiranja. Provođenjem procjene rizika ove su kompanije ponudile kvalitetan temelj za brže i adekvatnije ublažavanje potencijalnih rizika.

Pravilnu provedbu etičkih načela Grupe i politike suzbijanja mita i korupcije potvrđuje i činjenica da tijekom 2021. godine nisu zabilježeni korupcijski incidenti te nije pokrenut kazneni postupak protiv članova Grupe ili njihovih zaposlenika.

Nadalje, tijekom izvještajnog razdoblja nisu utvrđeni značajni slučajevi nepoštivanja zakona i propisa. Međutim, u Bosni i Hercegovini (Mplus BH) dogodio se jedan slučaj nepoštivanja zakona i propisa za koji su izrečene novčane kazne. Konkretno, predmet se odnosio na kontrolu PDV-a (koristio se ulazni PDV za nabavke za koje Mplus BH nema pravo na odbitak prema zakonu o PDV-u) za koje su izrečene dvije prekršajne kazne, jedna za entitet Mplus BH i jedna za direktora kompanije (u iznosu od ukupno 929 eura / po 473 eura pojedinačno). U budućnosti, naš glavni cilj ostaje spriječiti zabranjena ponašanja pomoću usvojenih politika i razvijenih mehanizama za otkrivanje istih, putem revizija i kontrola. Stoga smo uvijek spremni na brz i adekvatan odgovor u vidu sankcija te korektivnih i disciplinskih mjera za kršenje usklađenosti u slučaju pojavljivanja nekog od navedenih ponašanja.

Grupa primjenjuje sve relevantne zakone i prakse za potrebe saniranja negativnih utjecaja za koje subjekt identificira da ih je prouzročio ili kojima je pridonio, u skladu sa zakonskim zahtjevima za sprječavanje i ublažavanje takvih negativnih utjecaja.

Borba protiv mita, dobrotvorne donacije i sponzorstva

Važan aspekt u jačanju borbe protiv mita odnosi se na dobrotvorne donacije i sponzorstva. Grupa osigurava da se ti doprinosi - i financijski i u naravi - koji su dani drugim organizacijama ne koriste kao prikriveni oblik mita. To čini tako što provjerava djeluju li organizacije primateljice u skladu sa zakonom te sklapanjem zajedničkih ugovora koji definiraju sve potrebne informacije koje određuju prava i obveze ugovornih strana. Primjerice, srpska kompanija Trizma mjesečno prati djelovanje svih sudionika koji su dobili donacije kompanija, državnih institucija, raznih humanitarnih organizacija, itd. Nadalje, Mplus BH je osnovao Fond solidarnosti kroz koji se daju i kontroliraju donacije na temelju usvojenog pravilnika. Dodatno, osnovano je i tročlano povjerenstvo koje mora dati suglasnost prije davanja donacije iz Fonda. Donacije i sponzorstva se vrše kroz jasne i razumljive procese i objavljuju zaposlenicima uz suglasnost višeg menadžmenta prema Pravilniku o Fondu solidarnosti.

Odgovorno poslovno ponašanje

Mnoga ovisna društva Grupe (Bulb, M Plus Croatia subjekti u Hrvatskoj, CMC Grupa) usvojila su politike posvećene odgovornom poslovnom ponašanju koje propisuju poštivanje ljudskih prava u skladu s važećim zakonima i međunarodnim standardima. Ostali subjekti (Mplus BH, Trizma i Trizma GS, Smart Flex) pridržavaju se općih zakonskih odredbi koje zabranjuju diskriminaciju i slijede pravila i politike Grupe o zaštiti ljudskih prava. Ove politike ne propisuju primjenu načela predostrožnosti.

Slovenska društva (CDE i Linea Directa) imaju praksu komuniciranja politika o nedoličnom ponašanju i stegovnoj odgovornosti zaposlenika, GDPR-u i ISO standardima, koje se tiču zaštite osobnih podataka i podataka kompanije, svim zaposlenicima po zapošljavanju. To je dodatno naglašeno dodatnim GDPR i ISO edukacijama kroz koje svi zaposlenici godišnje obnavljaju svoje znanje. U CMC Grupi, antikorupcijske politike i procedure komuniciraju se svim zaposlenicima, članovima odbora za reviziju, klijentima i dobavljačima.

Naknade

Matično društvo Grupe implementiralo je odvojene politike primitaka za članove Uprave i Nadzornog odbora koje propisuju jasne i sveobuhvatne kriterije za raspodjelu primitaka. Naknade trebaju na odgovarajući način odražavati vrijeme, trud i iskustvo povezano s funkcijama članova. Također bi trebale pružiti adekvatan poticaj za usklađivanje njihovih interesa s interesima dioničara te biti definirane na način da ne ugroze sposobnost članova Uprave i Nadzornog odbora da donose odluke u najboljem interesu Grupe i njenih dioničara. Naknada za rad u Upravi provodi se u skladu s Politikom naknada članova Uprave koju je odobrila Glavna skupština 30. lipnja 2020. godine. Naknada za sada nije vezana uz ESG KPI-jeve, ali nastojat ćemo ažurirati i uskladiti politike primitaka odbora uz provedbu buduće ESG strategije.

Ljudska prava

Ljudi su u središtu našeg poslovanja, bilo da se radi o našim zaposlenicima, klijentima ili korisnicima naših klijenata. Stoga su poštene i etične poslovne prakse srž našeg poslovanja. Počevši od fokusa na više od 9.500 zaposlenika te njihovu sigurnost i udobnost, širimo ideju brige za lokalne zajednice i okoliš u 17 gradova u kojima radimo i živimo. Nastavljamo graditi zdravo timsko okruženje, pružamo jednake mogućnosti, potičemo inkluziju, poštujemo različite kulture, uživamo u našoj raznolikosti i koristimo istu kao prednost, kako je detaljno opisano u nastavku pod [Ljudska prava i dužna pažnja](#).

Imajući navedeno na umu, naši timovi ljudskih resursa predani su razvoju svakog našeg zaposlenika kroz različite treninge i edukacije, dok raznoliki projekti naših klijenata daju našim zaposlenicima fleksibilnost i mogućnost specijalizacije u različitim industrijama, jezicima i kroz različite komunikacijske kanale, čime potičemo znanje, motivaciju i strast naših zaposlenika. Nakon toga, tu je i odgovarajući sustav ocjenjivanja i nagrađivanja.

Unutarnja revizija

Unutarnju reviziju provode kontroling službe i Odbor za reviziju. Kontroling služba obavještava Upravu o obavljenoj reviziji, a Odbor za reviziju izvješćuje Nadzorni odbor. Obveza interne

kontrola je osigurati objektivnost i vjerodostojnost informacija i izvješća dostavljenih Nadzornom odboru praćenjem i nadzorom područja postojanja i operativne učinkovitosti internih kontrola, adekvatnosti procesa upravljanja rizicima, pouzdanosti financijskog izvješćivanja, primjene zakonodavstva i propisa te relevantnih područja i pitanja vezanih uz proces vanjske i unutarnje revizije. Krajem 2021. godine uspostavljena je funkcija unutarnje revizije Grupe, koja je odgovorna za nadzor učinkovitosti sustava unutarnjih kontrola, uključujući upravljanje rizicima.

Kako bi se osigurala adekvatna implementacija standarda ISO 9001 i 217001, unutarnja revizija se provodi u Adria regiji (Hrvatska, Slovenija, Bosna i Hercegovina i Srbija). Navedeni standardi zahtijevaju godišnju internu reviziju, ali Grupa provodi revizije dva puta godišnje kako bi osigurala da se standardi provode ispravno. Svaka lokacija ima svoje imenovane revizore koji su za tu svrhu obučeni i certificirani. Izvješća o internoj reviziji stavljaju se na raspolaganje vanjskim revizorima i članovima Uprave matičnog društva Grupe.

4. Društveno okruženje

Zaposlenici

Budući da je moto naše Grupe „ljudi inspirirani ljudima“, naše poslovanje ovisi o ljudima i predani smo stvaranju okruženja u kojem se ljudi poštuju. Naš je cilj nastaviti razvijati kulturu naše Grupe, kako bi se naša raznolika radna snaga osjećala ugodno u tome da bude autentična na poslu, dopuštajući svima ostvarivanje doprinosa u skladu sa svojim sposobnostima.

Budući da je potražnja za *nearshore* pozivnim centrima naglo porasla u proteklih nekoliko godina, predano smo nastojali privući i zaposliti značajan broj agenata za naše ugovorne centre na različitim lokacijama. Naknada agenata sastojala se od fiksnih i varijabilnih naknada. Svjesni smo da je fiksna naknada malo iznad propisane minimalne plaće, no varijabilna primanja pružaju značajne prilike, prema postignutim rezultatima i definiranim ključnim pokazateljima uspješnosti.

M+ Grupa svojim zaposlenicima nudi pristojne plaće u sklopu svih poslovnih aktivnosti. Ukupni kompenzacijski paket uključuje fiksne i varijabilne naknade, kao i bonus za uspješnost i druge pogodnosti prema politikama naših društava. Politikom primitaka Grupe nastojimo privući i zadržati talentirane pojedince, nagraditi pojedinačne i kolektivne rezultate te biti poštenu i dosljedni financijskim i operativnim ciljevima Grupe.

Stvaranje smislenih veza ne počinje — niti prestaje — u jednom od naših operativnih centara. Iako su brižne interakcije temelj našeg poslovanja, moramo cijelo vrijeme biti spremni i usredotočeni na budućnost. Za neke od naših zaposlenika razmišljanje o budućnosti ne prestaje na telefonskom pozivu. Prilike za obuku, razvoj i obrazovanje unutar Grupe nude našim zaposlenicima mobilnost u karijeri te nam omogućuju da zadržimo talentirane pojedince u industriji koja ima povijesno visoke stope fluktuacije radne snage. Predani smo tome da budemo poželjan poslodavac na tržištu i da pružamo našim zaposlenicima izvrsne uvjete rada.

Usprkos uobičajenoj praksi u BPO industriji, odnosno pozivnim centrima, odlučili smo se za zapošljavanje domaćih ljudi u našim kompanijama, odnosno usvojili smo politiku *nearshore* poslovanja. *Nearshoring* koristi organizaciji na razne načine – to je isplativa strategija

eksternalizacije koja omogućuje razinu suradnje koja nije moguća s *offshore* eksternalizacijom. Tijekom posljednjih nekoliko godina potražnja za *nearshore* pozivnim centrima naglo je porasla iz nekoliko razloga:

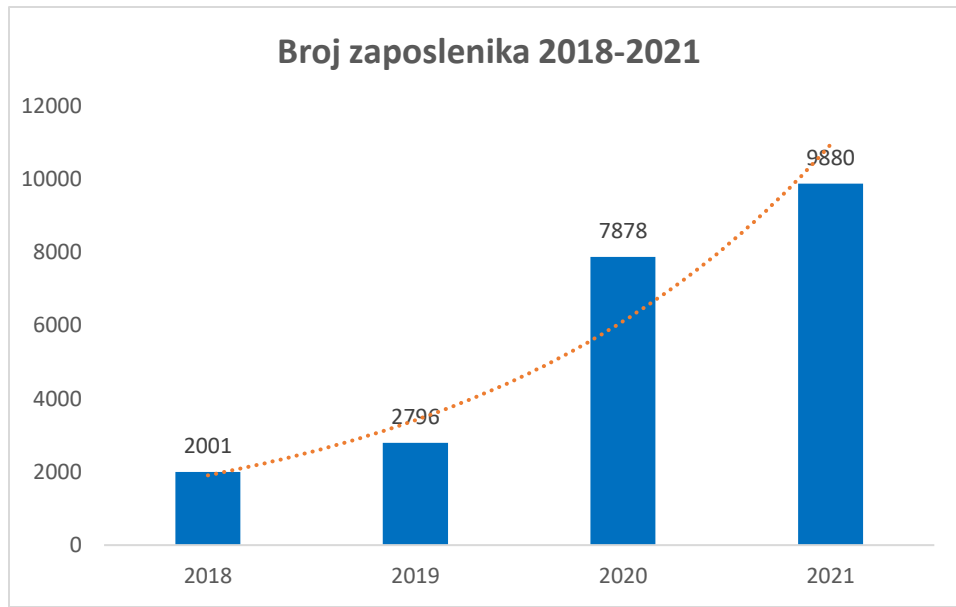
- jezične vještine i sposobnosti među najboljima su u svijetu eksternalizacije,
- zrela *nearshore* tržišta nadmašuju domaće pozivne centre,
- geografska blizina, kraći letovi i vrijeme putovanja,
- slične vremenske zone olakšavaju suradnju s eksternalizacijskim timovima,
- jače veze i poznavanje kulture, proizvoda i usluga klijenata,
- dostupnost agenata iseljenika, veći broj zaposlenika s neutralnim naglaskom,
- kvalificirana, dvojezična, višejezična, obrazovana, tehnički potkovana, radna snaga koja uključuje milenijalce.

Temeljni cilj svake kompanije je ostvarivanje dobiti kroz uspješno poslovanje. Budući da se poslovanje odvija u određenoj zajednici koja ima vlastita pravila i očekivanja, na tržištu pod utjecajem različitih vanjskih i unutarnjih čimbenika te uz zaposlenike koji imaju vlastite zajedničke i individualne aspiracije, M+ Grupa sve svoje aktivnosti obavlja i poduzima s visokom razinom društvene odgovornosti, kako bi odgovorila na navedene specifične okolnosti. Nastojimo biti aktivni sudionici u stvaranju održivih radnih mjesta i dodatne vrijednosti diljem svijeta te smo 2021. godine dodali 1.974 novih radnih mjesta. Nastavno na navedeno, jasno je da naši financijski i operativni rezultati proizlaze iz predanosti, odgovornosti i znanja naše radne snage, stoga je ljudski kapital osnovna komparativna prednost naše Grupe i najvažniji izvor našeg uspjeha.

Naša razvojna politika u pogledu zaposlenika potiče daljnje unaprjeđenje našeg modela upravljanja ljudskim potencijalima, koji uključuje sva ključna područja - zapošljavanje, klasifikaciju i organizaciju poslova, razvoj osoblja, obrazovanje, nagrađivanje i kvalitetu rada. Model se, između ostalog, temelji na privlačenju i zapošljavanju perspektivnih ljudi bez obzira na dob, koje kontinuirano podržavamo u usavršavanju i naprednoj edukaciji.

Naš napredak u ovom području vidljiv je kroz konstantno povećanje broja naših zaposlenika, s nastavkom trenda u 2021. godini (9.880 ljudi), kao što je grafički prikazano u nastavku³.

³ Nakon datuma objave Izvješća o održivosti za 2020. godinu, utvrđeno je da se objavljeni ukupan broj zaposlenika (7.928) treba preračunati. Napominjemo da je broj od 7.928 zaposlenika koliko je izviješteno za 2020. godinu na stranicama 7 (u tekstu), 44 (u tekstu i tablici Broj zaposlenih), 46 (u tablici Ukupan broj zaposlenih prema ugovoru o zapošljavanju, regiji i spolu) u Izvješću o održivosti za 2020. godinu zapravo trebao biti 7.878. Točan broj dobiva se zbrajanjem kategorija navedenih na stranici 46 u tablicama Ugovor o zapošljavanju – stalno, Ugovor o zapošljavanju – privremeno. Dakle, učinjena je pogreška prilikom izvještavanja zbroja, što je ispravljeno i iskazano u ovom Izvješću.



Kada je riječ o zaštiti i vrednovanju naših zaposlenika, snažan naglasak stavljamo na zahtjeve zakona o radu koji se primjenjuju u cijeloj Grupi u skladu sa zahtjevima lokalnog zakonodavstva. Dakle, kako je navedeno i u našim internim aktima (kao što su Politika zaštite ljudskih prava i prava radnika i Pravilnik o postupku prijave nepravilnosti), M+ Grupa poštuje važeća zakonska pravila o plaćama, radnom vremenu, prekovremenom radu te ostale pogodnosti i prava zaposlenika. Svi ovi elementi važni su za postizanje pravedne i nužne ravnoteže između poslovnog i privatnog života.

Kako bismo osigurali visoku razinu zadovoljstva naših zaposlenika svojim poslom i postizanje ravnoteže između posla i privatnog života, nudimo različite programe beneficija zaposlenicima uz one propisane zakonom. Kao podrška samorazvoju naših zaposlenika, osigurali smo i širok raspon programa i sustava u sklopu kontinuiranog obrazovanja i učenja.

Kako bismo financijski motivirali i nagradili naše zaposlenike, već imamo (kao što je prikazano u tablici pod Beneficije zaposlenika) ili razmišljamo o usvajanju novih pogodnosti, uključujući plan radničkog dioničarstva, štednju akumulacijom vrijednosnica, osiguranje školovanja djece i odgovarajući plan doprinosa te definiranu opciju plana doprinosa prema kojoj zaposlenik može ostvariti porezne olakšice. Osim toga, naši zaposlenici također mogu koristiti druge programe pojedinih ovisnih društava, kao što su grupno osiguranje od nezgode i zdravstveno osiguranje.

Usvajanjem različitih vrsta programa i sustava za naše zaposlenike, podržavamo njihov samorazvoj, dobrobit i učenje.

Upravljanje talentima

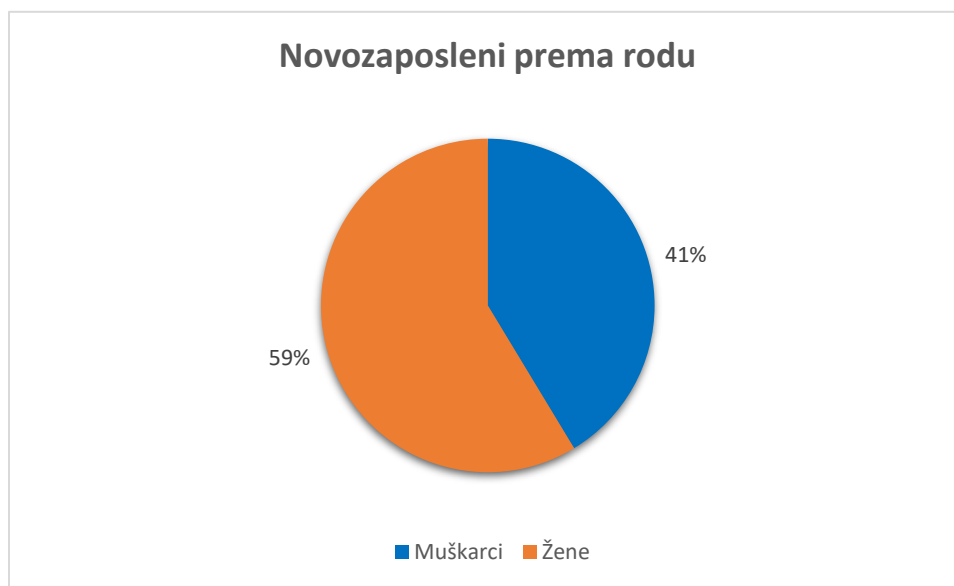
Zaposlenici M+ Grupe smješteni su u EMEA regiji (Europa, Bliski istok, Afrika) te grupirani u jugoistočnoj Europi i Turskoj.

Iako je fokus M+ Grupe na stvaranju radnih mjesta, specifičnosti BPTO sektora u kojem Grupa posluje uzrokuju veliku fluktuaciju operativnog osoblja. Unatoč tome, omjer odlazaka zaposlenika i zapošljavanja pokazuje pozitivan utjecaj na zapošljivost zajednica u kojima poslujemo. Gledajući

izvještajno razdoblje, iz tablica u nastavku vidljivo je da je najveći broj naših zaposlenika zaposlen na neodređeno vrijeme, a većina su žene.

Ukupan broj i stopa (postotak) novih zaposlenika prema regiji, dobnoj skupini i rodu u 2021. godini

Regija	Muškarci	Žene	Mlađi od 30	30 - 50	Stariji od 50	Ukupno
Jugoistočna Europa	1.889 (19,12%)	2.169 (21,95%)	2.588 (26,19%)	1.340 (13,56%)	130 (1,32%)	4.058 (41,07%)
Turska	1.134 (11,48%)	2.120 (21,46%)	2.783 (28,17%)	461 (4,67%)	10 (0,10%)	3.254 (32,94%)

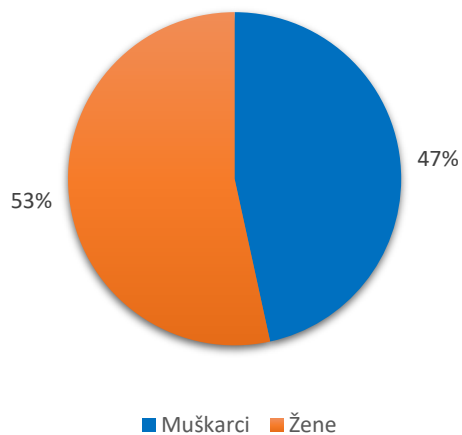


Kao što je prikazano u gornjoj tablici, stopa zadržavanja radnika visoka je zbog kratkoročnog zapošljavanja značajnog broja zaposlenika (uglavnom agenata) prema potrebi i prema prirodi pruženih usluga.

Ukupan broj i stopa (postotak) fluktuacije zaposlenika po regiji, dobnoj skupini i rodu u 2021. godini

Regija	Muškarci	Žene	Mlađi od 30	30 - 50	Stariji od 50	Ukupno
Jugoistočna Europa	1.742 (17,63%)	1.711 (17,32%)	2.092 (21,17%)	1.259 (12,74%)	102 (1,03%)	3.453 (34,95%)
Turska	1.692 (17,13%)	2.228 (22,55%)	3.423 (34,65%)	489 (4,95%)	8 (0,08%)	3.920 (39,68%)

Fluktuacija zaposlenika po rodu



Ukupan broj zaposlenih prema ugovoru o zapošljavanju, regiji i rodu

Ugovor o zapošljavanju	Regija	Muškarci	Žene	Ukupno
Neodređeno	Jugoistočna Europa	489	574	1.063
	Turska	2.297	4.043	6.340
Određeno	Jugoistočna Europa	1.029	1.355	2.384
	Turska	0	0	0
Zaposlenik bez zajamčenog radnog vremena	Jugoistočna Europa	2	45	47
	Turska	0	0	0
Ukupno*	M+ Grupa	3.817	6.017	9.880

*U distribuciji broja zaposlenih prema ugovoru o zapošljavanju, regiji i rodu, podaci za Geomant (Geomant SRL i Geomant UK limited) nisu uključeni jer nisu bili dostupni. Međutim, ukupan broj zaposlenika za Geomant SRL (34 zaposlenika) i Geomant UK limited (12 zaposlenika) računa se u ukupan broj zaposlenika u M+ Grupi

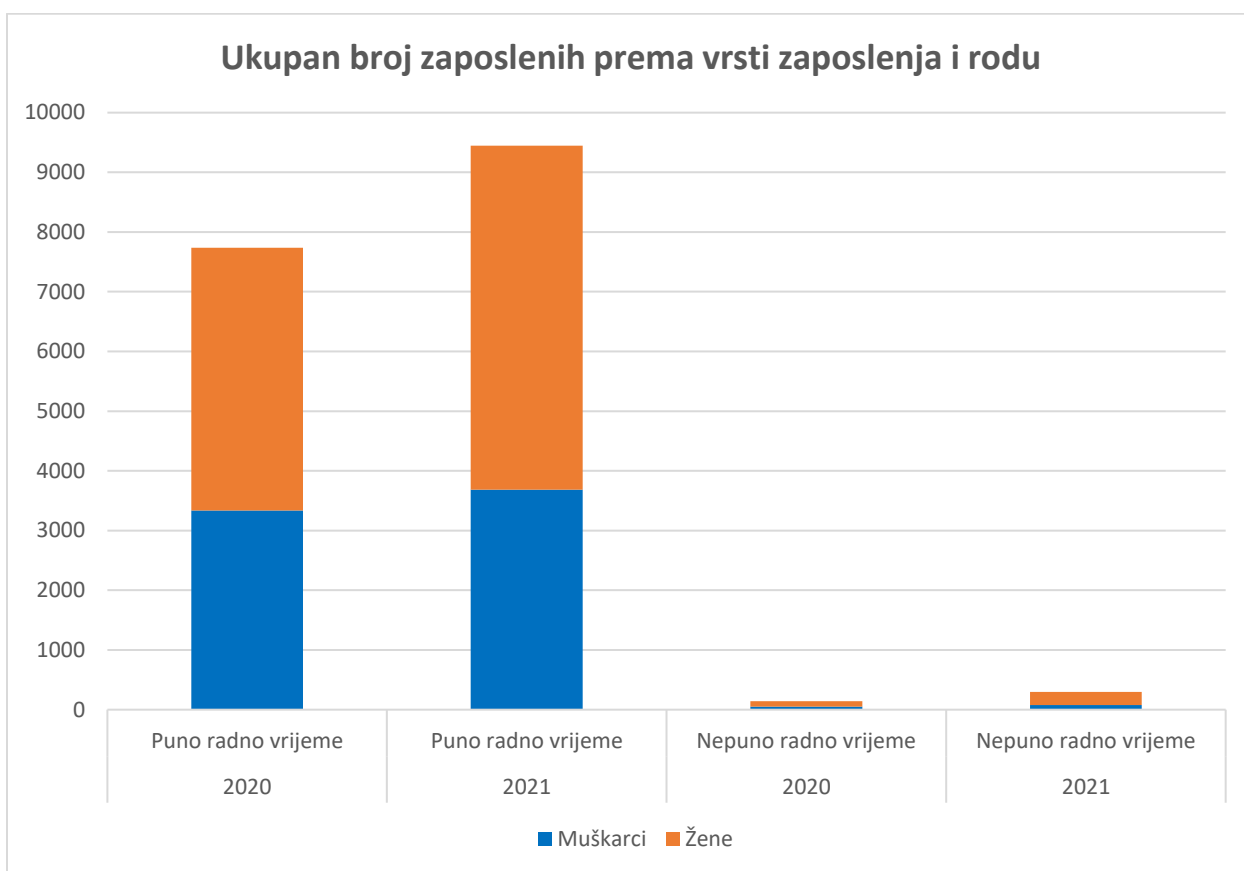
Ukupan broj zaposlenih prema vrsti zaposlenja i rodu

Vrsta zaposlenja	Muškarci	Žene	Ukupno
Puno radno vrijeme	3.686	5.762	9.448

Nepuno radno vrijeme	77	222	299
Ukupno*	3.763	5.984	9.747

*U distribuciji i u ukupnom broju zaposlenih prema vrsti zaposlenja i rodu, podaci za Geomant Global (Calyx, Geomant Algotech, Geomant SRL, Inova, Geomant UK limited) nisu uključeni jer nisu bili dostupni.

Donji grafikon prikazuje usporedbu ukupnog broja zaposlenih prema podacima o vrsti zaposlenja i rodu u 2020. i 2021. godini.



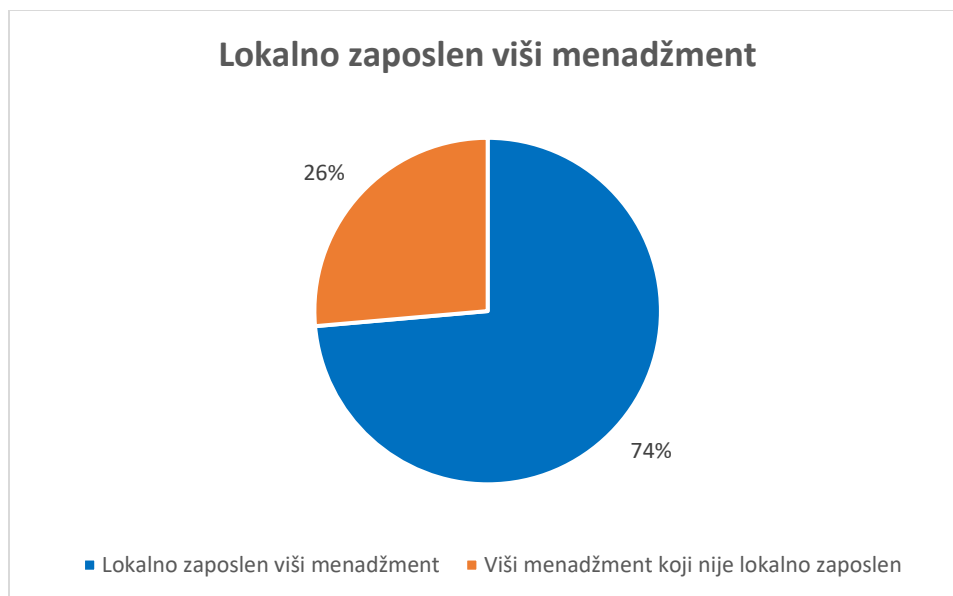
Podatke prikazane u ovom odjeljku čuvaju i vode odjeli za ljudske resurse subjekata M+ Grupe te su prikupljeni i dostavljeni pozadinskom uredu Grupe za potrebe ovog Izvješća.

Lokalno zaposleni viši menadžment

U skladu s našom općom politikom *nearshoring* poslovanja, općenito nam je cilj zaposliti lokalni menadžment i više menadžersko osoblje kad god je to moguće. Zemljopisna definicija „lokalnog“ prihvaćena je na razini zemlje i značajne lokacije operacija pokrivaju sve operativne lokacije. Na

primjer, CMC Grupa ima sjedište u Istanbulu, s drugim poslovnim lokacijama u Malaty, Şanlıurfi, Vanu, Rizeu i Bayburtu. Viši menadžment predstavlja najvišu razinu organizacije.

Na razini ovisnih društava M+ Grupe 74% višeg menadžmenta na značajnim lokacijama poslovanja zaposleno je iz lokalne zajednice.



Prava zaposlenika i prakse vezane uz otkazni rok

Kako ni u jednom ovisnom društvu M+ Grupe ne postoje ni kolektivni ugovori ni radnička vijeća, u pogledu prava i obveza radnika iz radnog odnosa primjenjuju se samo odredbe lokalnog radnog prava. Što se tiče operativnih promjena koje bi mogle bitno utjecati na uvjete rada naših zaposlenika, iako uglavnom nisu propisane zakonom, praksa se razlikuje po regijama, odnosno ovisnim društvima M+ Grupe. Primjerice, M Plus Croatia, CDE i Mplus BH svojim radnicima daju otkaz uz otkazni period od najmanje 1 tjedna, CMC Grupa primjenjuje otkazni rok od 4-6 tjedana (razlikuje se prema trajanju zaposlenja), dok Linea Directa Grupa razlikuje otkazni rok prema ugovorima o zapošljavanju na određeno (najkasnije 1 tjedan prije internog pravila) i na neodređeno vrijeme (najmanje 1 tjedan prije) te objavi internih akata (na oglasnoj ploči/e-mail obavijest prije stupanja na snagu). S druge strane, Geomant grupa svojim zaposlenicima daje otkazni rok od 8 tjedana.

Usto, turska CMC Grupa je uspostavila posebne politike o ključnim pokazateljima uspješnosti za avansna plaćanja. Postupci avansnog plaćanja obuhvaćaju aspekte procesa koji se odnose na avansno plaćanje koje zaposlenici CMC-a mogu zatražiti uz odbitak od svoje plaće, ako je potrebno.

Zdravlje i sigurnost

U skladu s našom strategijom, kao i 2020. godine, radnje provedene u 2021. godini imale su za cilj stvaranje kvalitetnog i inkluzivnog zapošljavanja, usmjerenog na zadržavanje i privlačenje

talentiranih pojedinaca. Iskreno smo usredotočeni na stvaranje komotnog radnog okruženja u kojem će se naši zaposlenici za vrijeme rada osjećati ugodno, što se može postići samo ako se svaki zaposlenik osjeća cijenjenim, slobodnim da govori, sigurnim da iskaže svoje pravo „ja“ te time da je doprinos zaposlenika prepoznat i novčano i emocionalno. Ispunjavanje ovih ciljeva vodi se kroz provedbu specifičnih politika o etičnom ponašanju, raznolikosti našeg osoblja, a posebno menadžmenta, zaštiti ljudskih prava i zaštiti zviždača. Štoviše, imamo i pravila ponašanja i pravila za izbjegavanje mita, korupcije i sukoba interesa, pojava koje mogu uzrokovati štetne posljedice za Grupu i njezine zaposlenike, kao što je već spomenuto.

Vezano uz radne uvjete, svi članovi M+ Grupe pridržavaju se važećih zakona i propisa koji su na snazi u njihovom zakonodavnom okruženju, čime se osigurava poštivanje svih zakonom zajamčenih prava zaposlenika - u pogledu sklapanja radnog odnosa, radnog vremena, minimalnih i poštenih plaća, slobodnih dana, pogodnosti i prestanka radnog odnosa.

M+ Grupa općenito promiče kulturu zdravlja, sigurnosti i blagostanja u odnosu na rad, koji se grade na temelju internih procedura za prevenciju profesionalnih rizika, sa svrhom podizanja svijesti i kulture brige o vlastitom zdravlju te stvaranju sigurnog, zdravog i održivog radnog okruženja. Nadalje, to uključuje i obuku za prevenciju specifičnih ozljeda i zdravstvenih rizika.

Sukladno važećoj zakonskoj regulativi u zemljama u kojima Grupa posluje, sve kompanije M+ Grupe donijele su odgovarajuće interne akte kao što su sustav, plan i program osposobljavanja zaposlenika, ovlaštenih osoba, povjerenika i zaposlenika za rad na siguran način, pravilnike za zaštitu od požara, pravilnike zaštite na radu i prijavljivanja ozljeda na radnom mjestu, politike zdravlja i sigurnosti te, gdje je to propisano zakonom, društva M+ Grupe imaju i povjerenstva za zaštitu na radu.

Sustav upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu implementiran je u svim ovisnim društvima M+ Grupe (za sve zaposlenike), u skladu s važećim zakonskim zahtjevima, ali i izvan tih okvira. Primjerice, sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću u slovenskim ovisnim društvima (Linea Directa i CDE) propisan je kroz Program promocije zdravog života i Izjavu o sigurnosti s procjenom rizika koja uključuje procjenu zdravlja (oba programa propisana su zakonom). S druge strane, CMC Grupa je implementirala certifikat ISO 45001 (Sustav upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu) koji nije zakonski obavezan.

Kompanije M+ Grupe implementirale su različite prakse kako bi identificirale opasnosti vezane uz posao i procijenile rizike na rutinskoj i nerutinskoj osnovi te primijenile hijerarhiju kontrolnih procesa za uklanjanje opasnosti i minimiziranje rizika. Hrvatska i slovenska ovisna društva organiziraju procjene rizika koje provode stručnjaci za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu (imenovani u skladu sa zakonom) i radnici, što je dio politike upravljanja rizicima. Osim toga, slovenska ovisna društva identificiraju rizike vezane uz rad prema smjernicama o zaštiti na radu i internim aktima te certifikatu ISO/IEC 27001:2013. U CMC Grupi zaposlenici mogu prijaviti opasne situacije koje primjećuju CMC-ovoj grupi za slanje e-pošte za sigurnost na radu ili prijavom slučaja putem aplikacije CMC planet sustava. Istrage nesreća/incidenata zatim provode stručnjaci za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu u skladu s institucionalnim procedurama te se prema potrebi određuju korektivne radnje.

Programe inspekcije radnog okruženja objekata provode stručnjaci zaštite na radu u redovitim vremenskim razmacima, kako je propisano odgovarajućim propisima. Na svakoj lokaciji provode

interne provjere provedbe mjera zaštite na radu i zaštite od požara, razmatraju utvrđene nedostatke s odgovornim osobama i poduzimaju zajedničke mjere za njihovo otklanjanje.

Ovisna društva Grupe provode različite aktivnosti i mjere za svoje zaposlenike s ciljem promicanja zdravlja zaposlenika te sprječavanja i ublažavanja utjecaja na zdravlje i sigurnost na radu koji su izravno povezani s poslovnim aktivnostima. To uključuje redovite opće liječničke preglede (Bulb, CDE, Linea Directa), opće zdravstveno osiguranje, redovite zdravstvene preglede i nabavu ergonomskih stolaca za agente u pozivnim centrima (CMC Grupa).

Kao što je već spomenuto, sva ovisna društva Grupe implementirala su sustav upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu u skladu s relevantnim zakonskim zahtjevima. Takav sustav uključuje sve zaposlenike Grupe s iznimkom slovenskih ovisnih društava (CDE i Linea Directa), gdje su isključeni samo radnici koji nisu zaposleni (kooperanti ili studenti).

Iako činimo sve što možemo kako bismo zaštitili naše zaposlenike kroz interne postupke za prevenciju profesionalnih opasnosti, u izvještajnom razdoblju ipak je došlo do ozljeda na radu i bolesti na radu. Zabilježeni su neki slučajevi ozljeda na radu u CMC Grupi (zbog proklizavanja, spoticanja, padova), dok su neke opasnosti povezane s radom koje predstavljaju rizik od ozljeda s visokim posljedicama identificirane u društvima Linea Directa i CDE (ozljede uzrokovane kvarom električnog sustava). Međutim, ni u jednom ovisnom društvu Grupe nije bilo prijavljenih nesreća s teškim posljedicama. Dodatno, u CMC Grupi zabilježen je određeni broj slučajeva lošeg zdravlja na radu za šest zaposlenika koji su zbog prirode usluga (agenti u pozivnim centrima) patili od poremećaja glasnica i gubitka sluha. Kako bi ublažila ove posljedice, CMC Grupa informira sve zaposlenike o tome kako se zaštititi od navedenih opasnosti i vrši prilagodbu za mjerenja buke u okolini.

Zaposlenicima se u svakom trenutku savjetuje da aktivno prijavljuju moguće opasnosti i prijetnje od ozljeda svojim neposrednim nadređenima, kako bi osigurali savjetovanje o sigurnosti na radnom mjestu i potaknuli komunikaciju kroz sudjelovanje zaposlenika.

Beneficije zaposlenika

M+ Grupa osigurava da sva njezina ovisna društva koja nastupaju na pojedinačnim tržištima mogu kreirati konkurentne lokalne programe beneficija koji zadovoljavaju poslovne potrebe i koji su usklađeni s lokalnim zakonodavstvom. Ovaj pristup je osmišljen tako da privuče, zadrži i angažira talentirane zaposlenike. Stoga je jedna od primarnih značajki našeg modela ljudskih resursa to što zaposlenici na nepuno radno vrijeme dobivaju iste beneficije kao i radnici s punim radnim vremenom.

Popis pogodnosti koje su standardne za M+ zaposlenike po značajnim lokacijama poslovanja prikazan je u tablici u nastavku. Unutar Grupe, značajne lokacije poslovanja su određene poslovne grupe u kojima se obavlja poslovanje.

Beneficije	SmartFlex Grupa	M Plus Croatia	CMC Grupa	Trizma Grupa	Linea Directa	CDE	Geomat Global	Bulb
Životno osiguranje			samo menadžment					

Zdravstvena njega	✓	✓	✓ (agenci nisu uključeni)		✓	✓	✓	✓
Pokrivenost za invalidnost i stupnjeve invalidnosti				✓	✓	✓	✓	✓
Roditeljski dopust	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Odredbe vezane uz mirovinu	✓		✓		✓	✓	✓	✓
Vlasništvo dionica								
Troškovi prijevoza	✓ (za neke klijente)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Poklon za najbolje zaposlenike prema rezultatima na kraju godine	✓ (za neke klijente)	✓	✓		✓ (kvartalno i na kraju godine)	✓ (kvartalno i na kraju godine)		✓
Novčana pomoć u određenom iznosu u slučaju nesreće, bolesti ili smrti člana uže obitelji	✓ (za neke klijente)	✓		✓		✓	✓	✓
Ostale beneficije		✓ (Mplus BH nije uključen) (novčana pomoć u određenom iznosu u slučaju elementarne nepogode; novčana pomoć za novorođenče u obitelji)		✓ (jedno dnevni plaćeni dopust za rođendan i rođendanski poklon; dodatni dani godišnjeg odmora za roditelje; novogo	✓ (novčana pomoć u određenom iznosu u slučaju elementarne nepogode)			✓ (plaćanja u mirovinski fond III. stupa)

				dišnji poklon)				
--	--	--	--	----------------	--	--	--	--

Kao što je prikazano u gornjoj tablici, sve kompanije pružaju roditeljski dopust koji je dodatno podržan beneficijama u Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini, Sloveniji i Turskoj, gdje se svi zaposlenici potiču na korištenje roditeljskog dopusta (i roditeljskog i porodiljnog). Primjerice, u CMC Grupi svi zaposlenici imaju pravo na očinski dopust, a žene na plaćeni porodiljni i neplaćeni postporodajni dopust, kako je propisano zakonom. Svi naši zaposlenici imaju pravo na roditeljski dopust u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i od njih se očekuje da se vrate na posao nakon isteka roditeljskog dopusta.

Usavršavanje i edukacija

S obzirom na veliku raznolikost u M+ Grupi u odnosu na ponudu usluga i, posljedično, vrste klijenata, zemlje u kojima poslujemo i različite radne kulture, kao i činjenicu da su neka ovisna društva donedavno poslovala kao samostalne kompanije (npr., CMC Grupa), naši planovi i aktivnosti za obuku i obrazovanje zaposlenika razlikuju se po zemlji/regiji i ne usmjeruju se iz sjedišta Grupe. Općenito, aktivnosti u ovom području osmišljene su kako bi poboljšale osobni učinak na individualnoj razini zaposlenika i pomogle u postizanju poslovnih ciljeva Grupe. Programi osposobljavanja se mijenjaju i poboljšavaju kako bi se zadovoljile promjenjive poslovne potrebe, a ovisno o potrebama. Isporučuju ih interni i vanjski dobavljači.

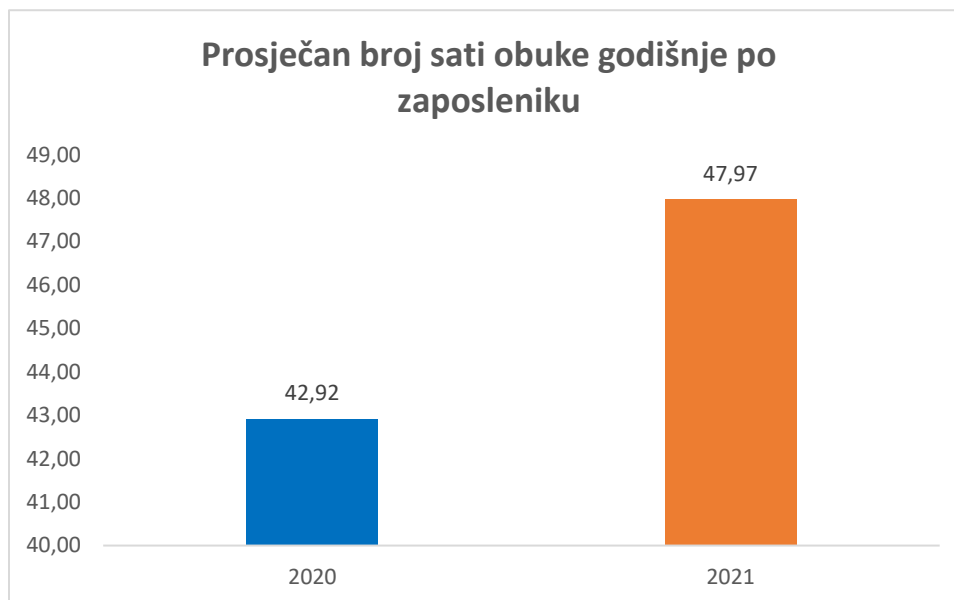
Prosječni sati obuke zaposlenika prema rodu i prema kategoriji zaposlenika (broj)

Subjekt	Prosječni sati obuke godišnje po zaposleniku	Prosječni sati obuke godišnje prema rodu		Prosječni sati obuke po kategoriji zaposlenika			
		Muškarci	Žene	Upravljačko osoblje	Izvršno osoblje	Agenti	Pomoćno osoblje
SmartFlex Grupa	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	N/A*	N/A*
M Plus Croatia d.o.o.	74	74	74	40	40	80	40
Mplus BH	78,11	77,43	78,59	-	50	80	50
CMC Grupa	37,61	37,01	37,96	-	44,85	38,13	16,26
Trizma Grupa	27	21	30	N/A	N/A	N/A	27
Linea Directa	74	16	58	-	-	74	-
CDE	16	16	16	-	32	-	-
Bulb	77	76	80	40	80	N/A**	80

* Ova kategorija zaposlenika iznajmljuje se klijentima kompanije, gdje zaposlenici prolaze kroz interne postupke osposobljavanja i edukacije klijenata koji ovdje nisu navedeni.

** *Bulb nema zaposlene agente.*

Iz podataka u grafikonu u nastavku proizlazi da se broj prosječnih sati obuke godišnje po zaposleniku u 2021. godini povećao u odnosu na 2020. godinu.



Tijekom 2021. godine većina zaposlenika M+ Grupe sudjelovala je u opsežnim programima usavršavanja i edukacije, kako direktno, tako i putem e-učenja/online formata, čije specifičnosti ovise o poslovnom području podskupine i tipu zaposlenika.

M Plus Croatia održava redovite treninge i evaluacije za agente. Treninzi za početnike uključuju korištenje potrebnih aplikacija, upoznavanje s ponudom usluga, *soft-skills* treninge te edukaciju vezane uz GDPR⁴ i ISO standarde. Što se tiče GDPR i ISO edukacije, one se kontinuirano ponavljaju (barem jednom godišnje) kako bi se podigla svijest zaposlenika o važnosti zaštite podataka i informacijske sigurnosti. Dodatno, redovito se, ili barem jednom mjesečno, održavaju treninzi i edukacije za nove usluge i procedure, uz tjedno polusatno treniranje supervizora. Obuka o zaštiti na radu obvezna je za sve zaposlenike Grupe. Ostali zaposlenici također imaju eksterne edukacije i obuke temeljene na poslovnim i individualnim potrebama zaposlenika.

U Linea Directa Grupi u Sloveniji zaposlenici pri zapošljavanju imaju uvodnu edukaciju koja uključuje informacije o GDPR-u, ISO standardima i ostalim detaljima ovisno o konkretnom radnom zadatku/projektu. Zaposlenici se upoznavaju i s aplikacijom/programom u kojem će raditi. Evidencija o osposobljavanju vodi se u obliku zapisnika/evidencija koji pokazuju datum, vrijeme, trajanje, sadržaj i prisutnost (dokazuje se potpisom zaposlenika). Programi koji se provode za nadogradnju vještina zaposlenika usmjereni su na razvoj mekih vještina kao što su prodajni treninzi i treninzi pristupa klijentima.

⁴ eng. *General Data Protection Regulation*

Na razini CMC Grupe svi novi zaposlenici imaju 3 dana osnovne orijentacijske obuke kako bi upoznali kompaniju i projekt u koji će biti uključeni, nakon čega slijede stručne i tehničke edukacije u trajanju do 4 tjedna. Zaposlenici koji sudjeluju u razvojnim programima koji se nude u sklopu CMC akademije imaju priliku razvijati se uz stručno usavršavanje i usavršavanje temeljeno na kompetencijama. Zaposlenici bez prethodnog radnog iskustva dobivaju međusobne evaluacijske intervjuje na kraju drugog i petog mjeseca rada radi utvrđivanja budućih razvojnih područja. Osim strukovnih i obrazovnih osposobljavanja za određene uloge, zaposlenici pohađaju treninge ili edukacije koji se održavaju izvan kompanije, prema poslovnim potrebama, kao što je MBA obuka za menadžment i neke izvršne funkcije.

Zaposlenici Trizme pohađaju različite edukacije podijeljene prema njihovim ulogama i razini iskustva, s dodatnim tečajevima u skladu s poslovnim potrebama. Navedene edukacije uključuju obuku u području mekih vještina, obuku oko ISO standardizacije i obuku revizora.

CDE Grupa općenito primjenjuje pristup kontinuiranog učenja i osposobljavanja. Što se tiče općih edukacija, one se dijele na uvođenje/prilagodbu (za nove zaposlenike ili za nove kampanje/projekte), ISO/GDPR treninge i podizanje svijesti, redovite mjesečne treninge na radnom mjestu, brifinge i slično, kao i treninge za podsjećanje. Povremeni treninzi za razvoj vještina organiziraju se prema iskazanim potrebama zaposlenika.

U 2021. godini, Mplus BH je održao edukacije u organizaciji vanjskih strana koje se odnose na unapređenje znanja u području mrežnih sustava i najboljih praksi za poslovanje u području korisničkog iskustva.

Zaposlenici Bulba pohađaju razne edukacije poput *soft-skills* treninga vezanih uz prodaju, ljudske resurse, IT, upravljanje projektima i računovodstvo.

Evaluacije uspješnosti i razvoja karijere

Na razini M+ Grupe, cilj nam je redovito evaluirati zaposlenike i na odgovarajući način ocjenjivati njihov učinak. Navedene evaluacije uglavnom uključuju izvršno osoblje, agente i ostalo osoblje, dok u nekim evaluacijama subjekata uključuju i članove upravljačke grupe, kao što je prikazano u nastavku.

U turskoj CMC Grupi MBO (upravljanje prema ciljevima, engl. *Management by Objectives*) procedura određuje pravila za sustav uspješnosti u kojem se periodično (mjesečno ili godišnje) slijede ciljevi koje su odredili menadžment i zaposlenici u skladu sa svojim poslovnim ciljevima i područjima odgovornosti. Cilj joj je odrediti standardnu metodu za mjerenje mjesečnih ili godišnjih ciljeva zaposlenika CMC-a i njihovo pretvaranje u evaluaciju učinka i izračun premije.

Postotak zaposlenika prema kategoriji i rodu zaposlenika koji su redovito prolazili kroz evaluaciju uspješnosti i razvoja karijere u 2021. godini prikazan je u tablicama u nastavku.

	M Plus Croatia		CMC Grupa		Trizma Grupa		Linea Directa		CDE	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Upravljač ko osoblje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	-
Izvršno osoblje	100%	100%	81,18%	74,56%	100%	100%	-	-	100%	100%

Agenti	100%	100%	55,28 %	58,39 %	-	-	-	-	100%	100%
Osoblje	100%	100%	95,83 %	93,83 %	100 %	100 %	-	-	-	-

	Mplus BH		SmartFlex Grupa		Geomant Global		Bulb	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Upravljačko osoblje	-	-	100%	-	50%	100%	-	-
Izvršno osoblje	-	-	-	-	100%	100%	100%	100%
Agenti	100%	100%	N/A	N/A	87%	84%	-	-
Osoblje	31%	23%	-	-	20%	30%	100%	100%

Svi agenti koji su iznajmljeni klijentima kompanija prolaze kroz interne evaluacije rezultata i razvoja karijere od strane klijenata.

Za potrebe ove klasifikacije zaposlenici su grupirani kako slijedi:

- Upravljačko osoblje: Uključuje upravljačka tijela koja postoje unutar organizacije koja mogu biti uprava, menadžerski odbor ili slično, odgovorni za strateško vođenje organizacije, učinkovito praćenje upravljanja i odgovornost menadžmenta prema široj organizaciji i njezinim dionicima.
- Izvršno osoblje: Uključuje direktore, voditelje odjela, voditelje projekata i timova.
- Agenti: Uključuje svo osoblje za isporuke (sve agente). Studenti nisu uključeni u ovu sekciju.
- Pomoćno osoblje: Uključuje sve ne-agentske uloge koje podržavaju projekt ili kompaniju i nisu u strukturi vodstva (administratori, kvaliteta, IT, ljudski resursi...).

Raznolikost i inkluzivnost

Ulaganje u razvoj raznolikog i inkluzivnog poslovanja donosi mogućnosti i potencijal za rast i inovacije. Što je širi raspon talentiranih zaposlenika, veća je širina znanja, ideja i životnih iskustava koja mogu gurnuti Grupu naprijed na nove i kreativne načine, dodajući joj vrijednost. Raznolikost i inkluzivnost dvije su vrlo široke teme koje omogućuju kompanijama da provode različite politike koje štite i potiču prava žena, roditelja, LGBTQ prava te borbu protiv diskriminacije starijih ljudi, rasizma i osoba s invaliditetom. Događaji u 2021. godini učinili su imperativnim da se, dok radimo na tranziciji prema zelenoj energiji u budućnosti, usredotočimo i na izgradnju raznolikije, pravednije i inkluzivnije kulture. Vjerujemo da raznolikost i inkluzivnost dovode do boljih ideja, boljih poslovnih rješenja i boljih mogućnosti za privlačenje i zadržavanje vrhunskih talenata. Naša misija je odražavati zajednice u kojima poslujemo.

Rodna ravnopravnost i različitost među našim su temeljnim ciljevima u smislu društvenog aspekta našeg održivog razvoja. To je nadalje potkrijepljeno našom Politikom raznolikosti koja propisuje da se mora osigurati raznolikost spola, dobi, obrazovanja, vještina i drugih razlika koje mogu

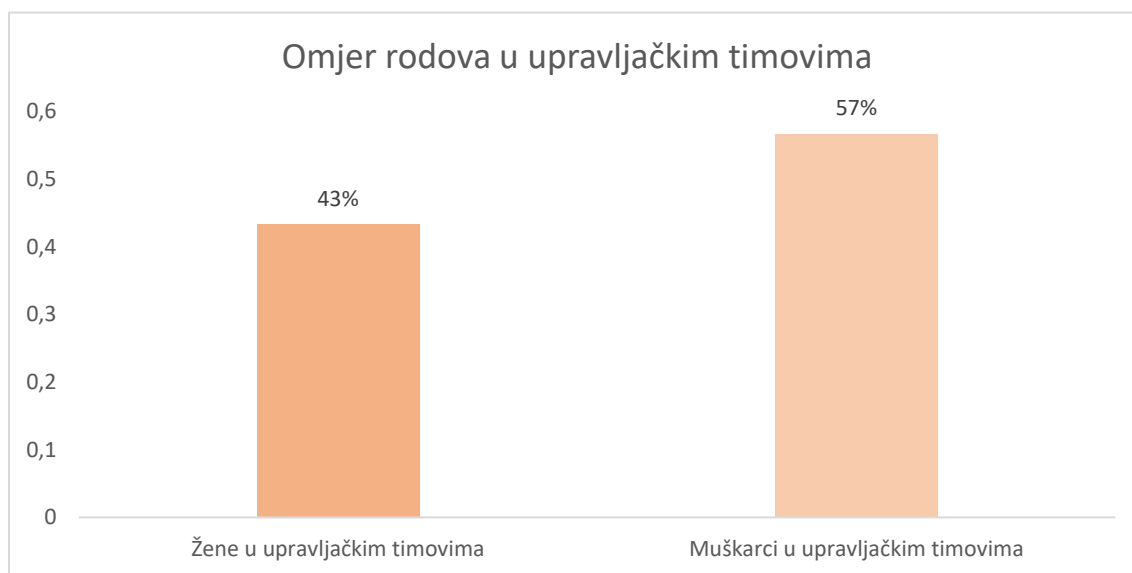
pomoći u poboljšanju procesa i kvalitete donošenja odluka unutar matičnog društva Grupe, s posebnim naglaskom na zastupljenost žena u Upravnom i Nadzornom odboru. U skladu s našom Politikom raznolikosti i odredbom koja zahtijeva da svakih pet godina Nadzorni odbor mora odrediti ciljni postotak žena-članica u Nadzornom i Upravnom odboru koji će se postići u narednih pet godina, Plan za postizanje raznolikosti u Upravi Društva i Nadzornom odboru (u nastavku, „Plan“) usvojen je od strane matičnog subjekta u listopadu 2020. godine. Plan se odnosi na razdoblje od 2020. do 2024. godine i postavlja dolje navedene ciljeve za zastupljenost žena u navedenim tijelima. Kandidatkinje predlaže Odbor za imenovanja.

Ciljevi za zastupljenost žena u Upravnom i Nadzornom odboru⁵

Uprava	najmanje jedna žena od (maksimalno) tri člana ili 33,33%
Nadzorni odbor	najmanje dvije žene od (maksimalno) sedam članova ili 28,57%

Ovi se ciljevi također primjenjuju na posebne odbore Nadzornog odbora matičnog društva, a Grupa će uložiti sve napore da imenuje barem jednu žensku članicu u svaki poseban odbor, ako takav odbor ima više od tri člana.

Iako smo prikupili podatke vezane za rodnu ravnopravnost i izvijestili o našem statusu po pitanju rodne ravnoteže u upravljačkim tijelima u našem prvom izvješću o održivosti za 2020. godinu, s obzirom na značajne fluktuacije u našem broju zaposlenih u 2020. godini (nakon akvizicije CMC-a u Turskoj, kada se Grupa značajno proširila za 179,79%, tj., 5.027 ljudi), vjerujemo da 2021. godina pokazuje naše napore u osiguravanju jednake zastupljenosti rodova u našem menadžmentu. U skladu s ovim promjenama, točna zastupljenost rodne ravnoteže naše Grupe u upravljačkim timovima i upravljačkim odborima (uključujući sve razine upravljanja od voditelja timova do nadzornog odbora) za 2021. godinu prikazana je u donjem grafikonu.



⁵ Primjenjuju se propisani ciljevi pod uvjetom da broj članova Nadzornog i Upravnog odbora ostane jednak broju utvrđenom Statutom Društva. U slučaju bilo kakve promjene ovih brojeva, Nadzorni odbor Društva donijet će novi Plan u skladu s takvom izmjenom.

U budućnosti težimo stvaranju raznolikije radne snage jer smo predani postizanju cilja rodno uravnoteženijeg menadžmenta, uključujući i upravljačke odbore. Sigurni smo da je raznolikost poslovni imperativ jer se veći angažman, učinak i inovacije generiraju kroz raznolikost ljudi i inkluzivno okruženje. Imajući u vidu gore navedeno, vjerujemo da je raznolikost relevantna, materijalna i ključna za ukupni rast poslovanja M+ Grupe te od velikog značaja za sadašnje i buduće poslovanje Grupe. Kako bismo postigli naš ambiciozni cilj, unutar naše strategije održivosti usredotočit ćemo se na razvoj daljnjih politika i provedbu procedura koje će naglasiti naš cilj postizanja rodne ravnoteže u upravljačkim timovima.

Raznolikost upravljačkih tijela i zaposlenika u 2021. godini prikazana je u nastavku.

Kategorija zaposlenika	Dobna skupina	Muškarci	Žene	Ukupno
Upravljačko osoblje	mlađi od 30	0%	0%	0%
	30-50	0,17%	0,04%	0,21%
	stariji od 50	0,03%	0,01%	0,04%
	Ukupno	0,20%	0,05%	0,25%
Izvršno osoblje	mlađi od 30	1,31%	1,27%	2,57%
	30-50	1,59%	1,53%	3,12%
	Stariji od 50	0,05%	0,05%	0,10%
	Ukupno	2,95%	2,84%	5,79%
Agenti	mlađi od 30	23,59%	40,28%	63,88%
	30-50	8,83%	14,41%	23,24%
	stariji od 50	0,37%	1,10%	1,48%
	Ukupno	32,79%	55,80%	88,59%
Pomoćno osoblje	mlađi od 30	0,96%	0,95%	1,91%
	30-50	2,01%	1,22%	3,24%
	stariji od 50	0,13%	0,08%	0,21%
	Ukupno	3,11%	2,26%	5,36%

Ljudska prava i dužna pažnja

Zbog prirode našeg poslovanja, ljudska prava prepoznajemo kao veliku odgovornost. Zapošljavamo različite ljude, s različitim iskustvom, u različitim regijama svijeta. Od iznimne je važnosti da se svaki naš zaposlenik tretira s dostojanstvom, dužnim poštovanjem i da se zaposlenicima omogući izražavanje osobnog mišljenja i uvjerenja. Važno je napomenuti da veliki fokus stavljamo na prihvaćanje nacionalnih manjina. Kako veliki dio naših zaposlenika dolazi iz jugoistočne Europe, gdje su izražene nacionalne razlike, fokusirani smo na naglašavanje važnosti timskog rada, suradnje i međusobnog uvažavanja.

Zajedno s beneficijama koje se pružaju našim zaposlenicima kroz ove politike (kao što je prikazano u Beneficijama zaposlenika), također prepoznajemo kako one mogu pomoći našem cjelokupnom poslovanju. Neke od takvih beneficija su:

- bolje upravljanje rizikom uzrokovano manjom vjerojatnošću za remećenje poslovanja i štetu po reputaciju, koja proizlazi iz problema na području ljudskih prava,
- pozitivna reputacija i veći pristup investicijama,
- poboljšana sposobnost zapošljavanja novih i mladih zaposlenika kojima je stalo do ovih tema,
- i poboljšani odnos s radnicima, zajednicama i dionicima.

Kako bismo bili sigurni da ćemo uspjeti ispuniti svoje odgovornosti, implementirali smo Politiku zaštite ljudskih prava i prava radnika na razini Grupe. Time naglašavamo važnost ljudskih prava, ali i sprječavamo slučajeve nepoštivanja i kršenja tih prava i posljedica takvih radnji. Naši zaposlenici takve slučajeve mogu prijaviti putem naše telefonske linije za etiku ili Odjelu za ljudske potencijale, a zatim se popratne radnje vrše kroz interne revizije i kontrole. Kako bismo spriječili takve slučajeve, upoznajemo naše zaposlenike s našim politikama Grupe za vrijeme procesa zapošljavanja i na početku njihovog zaposlenja.

Zaključno, planiramo implementirati i druga rješenja i doprinijeti diskusiji o ljudskim pravima kroz našu novu strategiju održivosti.

Borba protiv diskriminacije

M+ Grupa izričito i nedvosmisleno zabranjuje sve vrste diskriminacije i zlostavljanja, s krajnjim ciljem uspostavljanja i održavanja radnog okruženja bez diskriminacije i zlostavljanja na temelju rase, spola, boje kože, etničke pripadnosti, društvenog podrijetla, vjere, dobi, invaliditeta, seksualne orijentacije, političkih uvjerenja ili bilo kojeg drugog obilježja ili statusa koji može biti osnova za diskriminaciju. Kako bismo suzbili sve oblike diskriminacije, svaki prekršaj u tom pogledu smatrat će se teškom povredom radnog odnosa, što rezultira prestankom radnog odnosa.

Stoga, kako bi se osigurala usklađenost s gore opisanim internim procesima, u slučaju pritužbi provode se temeljite istrage navoda o diskriminaciji. Pokaže li se da su optužbe točne, poduzimaju se disciplinske, a moguće i kadrovske mjere. Društva Grupe implementirala su različite odgovarajuće mjere za provedbu ovih mjera, koje se kreću od imenovanja određenih zaposlenika za povjerenike za zaštitu dostojanstva - koji pružaju podršku pojedincima pogođenim diskriminacijom, pomažu im u bilo kojem trenutku, između ostalog povjerljivim razgovorom ili aktivnim poduzimanjem potrebnih koraka za zaustavljanje i sprječavanje svakog takvog budućeg ponašanja (M Plus Croatia subjekti u Hrvatskoj, Linea Directa, Trizma u Srbiji) - pa do odjela ljudskih resursa koji djeluju kao kontakt točke u navedenim okolnostima (CDE) i posebno određene pozivne linije za etička pitanja (CMC Group). Društva koja nemaju posebne zakonske obveze za imenovanje zaštitne funkcije unutar društva (MPlus BH) poštuju opće zakonske odredbe koje zabranjuju diskriminaciju i slijede pravila i politike Grupe o zaštiti ljudskih prava, uključujući prevenciju diskriminacije. Tijekom izvještajnog razdoblja nije zabilježen nijedan slučaj diskriminacije na razini Grupe.

Angažiranje zaposlenika

Na razini pojedinih ovisnih društava, M+ Grupa provodi procjene/ankete radnog okruženja među svojim zaposlenicima kako bi razumjela varijable koje utječu na zadovoljstvo te kako bi, na temelju tih pretpostavki, osmislila strategije za privlačenje i zadržavanje zaposlenika koji su motivirani i produktivni. Primarni fokus istraživanja zadovoljstva zaposlenika je evaluacija radnog okruženja i radnih uvjeta, međuljudskih odnosa među zaposlenicima, M+ Grupe kao poslodavca te ukupnog zadovoljstva zaposlenika. U 2021. godini provedeno je istraživanje zadovoljstva zaposlenika u Bulbu, CMC Grupi, CDE-u, Linea Directa-i, Trizma Grupi i društvu M Plus Croatia. Ovisna društva analiziraju rezultate ankete i koriste ih za poboljšanje varijabli koje utječu na zadovoljstvo zaposlenika.

Društvo M Plus Croatia anketiralo je zaposlenike o stručnoj edukaciji. Zaposlenici su odgovorili na pitanja o interesu za sudjelovanje u stručnim radionicama, edukacijama koje bi im bile zanimljive i korisne te o njihovom mišljenju o važnosti stručnih radionica. Rezultati su pokazali da 100% ispitanika želi sudjelovati u stručnim radionicama koje organizira poslodavac. Usto, ocijenili su komunikacijske vještine, IT tečajeve, prodajne vještine, upravljanje konfliktima, samoupravljanje, obuku po pitanju timskog rada i organizacijske vještine kao teme od visokog interesa.

Osim toga, kao dio naše procjene utjecaja na razini Grupe, proveli smo istraživanje materijalnosti među više od 700 zaposlenika kako bismo razumjeli kako oni zamišljaju budućnost M+ Grupe kad je u pitanju održivost. Ispitanici su izjavili da žele da M+ Grupa promiče odgovornu i zelenu nabavu, smanjuje otpad i uspostavlja više poticaja za rješavanje okolišnih problema. Neki zaposlenici izjavili su da bi radije imali veće plaće, bolju organizaciju rada (osobito u smislu ravnoteže između posla i privatnog života) i više mogućnosti za obrazovanje. Primljene povratne informacije pružile su nam vrijedan uvid u teme na koje trebamo staviti poseban fokus, kao što su poboljšanje radnih uvjeta, razvoj karijere, sigurno radno okruženje, zaštita mentalnog zdravlja i raznolikost. Analizom podataka ankete uočili smo da su zaposlenici istaknuli da M+ Grupu žele vidjeti kao stabilnu kompaniju među vodećim kompanijama u IT sektoru eksteralizacije te kao jednog od BPTO lidera u budućnosti. Takve povratne informacije naših zaposlenika navode nas da predano radimo na stvaranju boljih radnih uvjeta. To je ono što nas pokreće i motivira kao Grupu.

Podrška zajednici

Naša odlučnost da poslujemo na etičan i pošten način motivira nas da damo sve od sebe za svoje zaposlenike, ali i da pomažemo zajednicama u kojima poslujemo da iskoriste svoj puni potencijal. Aktivno radimo na pitanjima koja utječu na ranjive skupine u lokalnim zajednicama, nudeći odgovarajuće prilike za zapošljavanje i obuku, potičući učenje i rast te stvarajući prilike za članove naše zajednice.

Kako bi imala pozitivan utjecaj na lokalna gospodarstva i živote ljudi u zajednicama u kojima posluje, Grupa promiče korporativnu društvenu odgovornost, kreativnost, inovativnost i izvrsnost u svom poslovanju.



Kao Grupa, stavljamo značajan naglasak na pružanje socijalnih beneficija i poštivanje kulture naših jedinstvenih zajednica, istovremeno se držeći politike nulte stope tolerancije spram kršenja

ljudskih prava te promičući raznolikost. Kvalifikacije, rad, znanje i iskustvo jedini su čimbenici koji se uzimaju u obzir pri zapošljavanju, određivanju visine plaće i napredovanju.

Kontinuirano radimo na daljnjem poboljšanju uvjeta rada i jačanju dobrih odnosa sa zaposlenicima, ostalim dionicima i cjelokupnom zajednicom. Kroz ove aktivnosti održivosti i odgovaranja na potrebe naše zajednice potičemo način razmišljanja i stvaranje vrijednosti koji su neophodni u pružanju usluga korisničke podrške.

Donacije i volontiranje zaposlenika

Država	Kampanja/projekt	Učinak	Partneri
Hrvatska	Donacija za humanitarnu akciju „Palčić Gore!“	Donacija za udrugu Palčići - Klub roditelja nedonoščadi	„Palčić Gore!“ - humanitarna akcija koju je pokrenuo Klub roditelja nedonoščadi Palčići
Hrvatska	Donacija za udrugu „Nismo same“	Donacija za žene koje su oboljele i liječene od raka	Udruga „Nismo same“
Hrvatska	Donacija za udrugu „Krijesnica“	Donacija za pomoć djeci i obiteljima oboljelima od malignih bolesti	Udruga „Krijesnica“
Hrvatska	Donacija za obitelj Bartolin	Donacija za izgradnju obiteljske kuće koja je teško oštećena u potresu	
Hrvatska	Donacija za udrugu „Noina Arka“	Donacija udruzi za zaštitu životinja	Udruga „Noina Arka“
Hrvatska	Zagreb Advent Run	Zaposlenici M+ Grupe sudjelovali su na Zagreb Advent Run utrci, koja podržava Udrugu „Nismo same“ te projekt „Nisi sama - ideš s nama!“, koji hrabrim ženama oboljelima od raka osigurava besplatan prijevoz taksijem na kemoterapiju	
Hrvatska, Slovenija, Srbija	Donacije za udrugu „Europa Donna“	M+ uredi Adria regije iskazali su zahvalnost putem donacija regionalnim udrugama Europa Donna (u Hrvatskoj, Sloveniji i Srbiji), Europskoj koaliciji za borbu protiv raka dojke, koja radi na podizanju svijesti o raku dojke i mobiliziranju potpore za žene u Europi u nastojanju da se poboljša edukacija o	Udruga „Europa Donna“ - Europska koalicija za borbu protiv raka dojke

		raku dojke, pregledi, liječenje i istraživanje.	
Slovenija	Prikupljanje školskog pribora za humanitarnu organizaciju za djecu „Palčica Pomagalčica“	Prikupljanje školskog pribora za humanitarnu organizaciju za djecu „Palčica Pomagalčica“, koja pruža terapijsku pomoć djeci sa zdravstvenim problemima, djeci iz socijalno ugroženih obitelji i različitih ranjivih skupina	Humanitarna organizacija za djecu „Palčica Pomagalčica“
Srbija	Donacija za humanitarnu organizaciju za djecu „HO RADOST DECI“	Donacija od 450 eura za program podrške i inkluzije djece i mladih s mentalnim poteškoćama	Humanitarna organizacija za djecu „HO RADOST DECI“
Srbija	Donacija za projekt „Nova sigurna kuća u Beogradu“	Donacija od 2.000 eura za podršku projektu „Nova sigurna kuća u Beogradu“, namijenjenog boravku djece i njihovih obitelji u zdravstvenim ustanovama za vrijeme liječenja i terapije protiv raka	NURDOR Srbija, Nacionalna udruga roditelja djece oboljele od raka 
Srbija	Donacija za zakladu „SOS Dečje selo“	Donacija od 680 eura za podršku programu pomoći i podrške djeci bez roditeljske skrbi	Zaklada „SOS Dečje selo“
Srbija	Humanitarna podrška aktivnostima naših zaposlenika	<p>Jedan od naših djelatnika bavi se humanitarnim aktivnostima za udrugu NURDOR.</p> <p>Svake božićne blagdane, jedna se djelatnica oblači kao Djed Božićnjak za djecu koja će Novu godinu dočekati u ustanovama za liječenje raka te im daruje darove kupljene prikupljenim donacijama.</p> <p>Prošle godine kupljeni su novogodišnji darovi u iznosu od 900 eura za djecu koja se liječe od raka i borave u sigurnoj kući NURDOR i zdravstvenim ustanovama na liječenju od</p>	NURDOR Srbija, Nacionalna udruga roditelja djece oboljele od raka 

		raka za vrijeme božićnih blagdana.	
Bosna i Hercegovina	Donacije za humanitarni turnir Grude	Donacije od 5.000 KM / 2.500 EUR uplaćene su za humanitarni turnir Grude (primatelj je lokalna zajednica Grude)	
Bosna i Hercegovina	Fond solidarnosti	Osnovali smo dobrovoljni fond zaposlenika koji ima za cilj pružanje financijske pomoći svojim članovima i njihovim obiteljima u situacijama katastrofa, nesreća, bolesti, smrti članova uže obitelji, lošeg imovinskog stanja kao i za humanitarne donacije.	
Turska	Donacija za sadnju 1.250 stabala za „Zakladu Tema“	Tema je nevladina organizacija (NVO) za pošumljavanje i zaštitu prirodnih staništa u Turskoj	Zaklada Tema
Turska	Donacije za „KOÇEV“	Donacija Zakladi za obrazovanje djece „KOÇEV“	„KOÇEV“
Turska	Donacija računala za dvije osnovne škole		

5. Okoliš

Utjecaj na okoliš

Kad je u pitanju utjecaj na okoliš, M+ Grupa se drži proaktivnog pristupa, kako bi osigurala primjerenu zaštitu okoliša i ublažila negativni utjecaj na okoliš. Grupa je svjesna dihotomije svojstvene našoj misiji održavanja gospodarskog rasta uz istovremeno smanjenje utjecaja na okoliš. Kako bismo odgovarajuće adresirali navedenu dihotomiju, radimo na razdvajanju gospodarskog rasta i utjecaja na okoliš kroz pripremu ESG strategije, koja će nas voditi prema još održivijim praksama. Mnogi naši odnosi i poslovne aktivnosti su ili oblikovani ili su pod utjecajem pristupa odgovornosti za okoliš, uključujući naše poslovanje, nabavu, kontinuitet poslovanja, zaposlenike i zajednice. Planiranje načina na koje Grupa utječe na okoliš, ali i razumijevanje načina na koje okoliš utječe na naše poslovanje, čine nas operativno učinkovitijima i, što je važnije, spremnijima za donošenje boljih odluka u našim globalnim operacijama.

Aspekt zaštite okoliša posebno je važan za nas i za naše dionike, što je potvrđeno za vrijeme procjene materijalnosti. Svjesni smo da su klimatske promjene globalni izazov koji zahtijeva značajne mjere za smanjenje koncentracije stakleničkih plinova u atmosferi, stoga smo predani smanjenju našeg ekološkog otiska i poticanju učinkovitosti kroz optimizirano korištenje resursa,

smanjenje otpada i druge prakse kroz koje preuzimamo odgovornost za naš utjecaj na okoliš. Kako bismo smanjili svoj utjecaj, naša Politika o rizicima utjecaja na okoliš i zajednicu pomaže nam razumjeti rizike te nam pomaže u upravljanju i ublažavanju rizika koji bi mogli imati negativan utjecaj na okoliš i zajednicu.

Iako su klimatske promjene definirane kao materijalna tema srednje važnosti, menadžment Grupe prepoznaje važnost materijalnih tema koje se tiču klimatskih promjena i energetske učinkovitosti za poslovanje Grupe. Glavni izvršni direktor Grupe „**smanjenje neto emisija stakleničkih plinova prema nuli**“ smatra jednom od tri najvažnije teme o kojima treba izvijestiti te smatra energetska učinkovitost jednim od tri važna aspekta upravljanja Grupom. Poslovni model M+ Grupe temelji se na učinkovitom i efikasnom upravljanju s minimalnom količinom otpada, potrošnjom energije te fokusom na smanjenje emisija stakleničkih plinova. U skladu s najnovijim znanstvenim spoznajama o klimi i ograničavanju globalnog zagrijavanja, predani smo smanjenju emisija stakleničkih plinova u vlastitim operacijama i u lancu vrijednosti. Dodatno, **glavni financijski direktor društva M Plus Croatia prepoznaje sve materijalne teme vezane uz klimatske promjene i smanjenje neto emisija stakleničkih plinova prema nuli kao najvažnije teme za daljnji razvoj poslovanja**. Gore navedeno potvrđuje da najviši menadžment Grupe uviđa relevantnost i utjecaj okolišnih tema te njihovu usklađenost s poslovnim prioritetima Grupe. Takav pristup smatra se najučinkovitijim, jer, da bi se uspostavila učinkovita strategija održivosti, inicijativa mora doći s vrha i postaviti očekivanja spram svih zaposlenika i uključenih dionika. Prema izvješću *Global Risks Report 2022*, 17. izdanje, koje je objavio Svjetski ekonomski forum, dva od pet najvećih rizika za zemlje u kojima M+ Grupa posluje povezana su s klimatskim promjenama (šteta u okolišu uzrokovana ljudskim djelovanjem i neuspjeh klimatskih mjera/ekstremni vremenski uvjeti). Navedeno pokazuje da globalne percepcije rizika upozoravaju na zabrinutost za okoliš što Grupa također prepoznaje. Kako bismo bili u potpunosti usklađeni s ESG inicijativama, i budući da Grupa posluje u zemljama EU-a i izvan EU-a, radimo na postavljanju okolišnih standarda za naše kompanije koji bi se primjenjivali unutar i izvan zemalja Europske unije (npr. Bosna i Hercegovina, Srbija).

Električna energija ključni je resurs za poslovanje Grupe. Budući da smo Grupa koja posluje u uslužnom sektoru, napajanje naših ureda energijom i mobilizacija naših ljudskih resursa dvije su glavne komponente kad su u pitanju potrošnja energije i emisije. Osim potrošnje energije, u okviru ovog Izvješća Grupa objavljuje i raspoložive podatke o svojim emisijama stakleničkih plinova i otpadu, budući da su to materijalne teme za Grupu.

Prikupljanje podataka i materijalnost

Tijekom pripreme Izvješća o održivosti za 2020. godinu prikupili smo različite podatke vezane uz ESG, ali, kad je riječ o okolišnim temama, uspjeli smo dobiti i izračunati podatke o potrošnji energije samo unutar naše organizacije. Nedostatak podataka nastao je zbog nedovoljno preciznog praćenja podataka. Budući da je 2020. bila godina na koju je ozbiljno utjecala COVID-19 pandemija i s obzirom na to da su naši zaposlenici uglavnom radili od kuće, ne smatramo 2020. godinu relevantnom za određivanje osnovne godišnje razine našeg utjecaja na okoliš. Odlučni smo u tome da prikupimo točnije podatke, a tijekom 2021. godine prikupili smo veći i pročišćeni skup podataka, prvenstveno usmjeren na energiju i emisije stakleničkih plinova. S obzirom da takvi podaci za 2021. daju jasniju sliku o našoj potrošnji energije i utjecaju emisija, smatramo da prikupljeni i agregirani podaci o okolišu za 2021. godinu predstavljaju naše baze

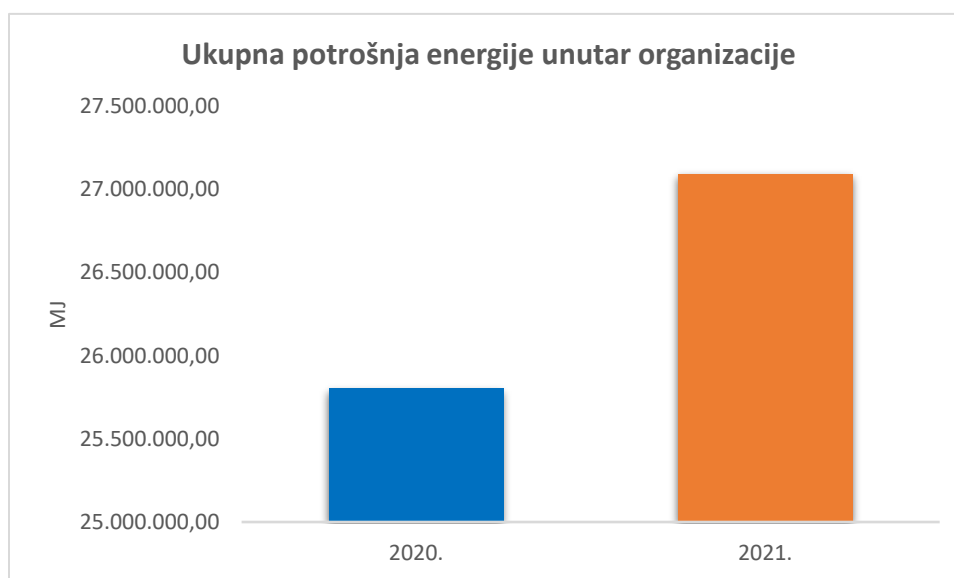
vrijednosti koji će se najvjerojatnije promijeniti kako budemo nadograđivali naše prakse prikupljanja, agregiranja i izvješćivanja podataka.

Valja naglasiti da smo prilikom prikupljanja i agregiranja podataka uzeli u obzir 99% zaposlenika naše Grupe na dan 31. prosinca 2021. godine. S obzirom na okolnosti radi kojih još uvijek nije uspostavljeno napredno prikupljanje podataka, uložili smo najveći mogući napor kako bismo iz postojećih podataka izračunali iskoristive podatke. U budućnosti namjeravamo u sva naša ovisna društva uvesti napredniji alat za praćenje podataka kako bismo za 2022. godinu imali potpuni set podataka.

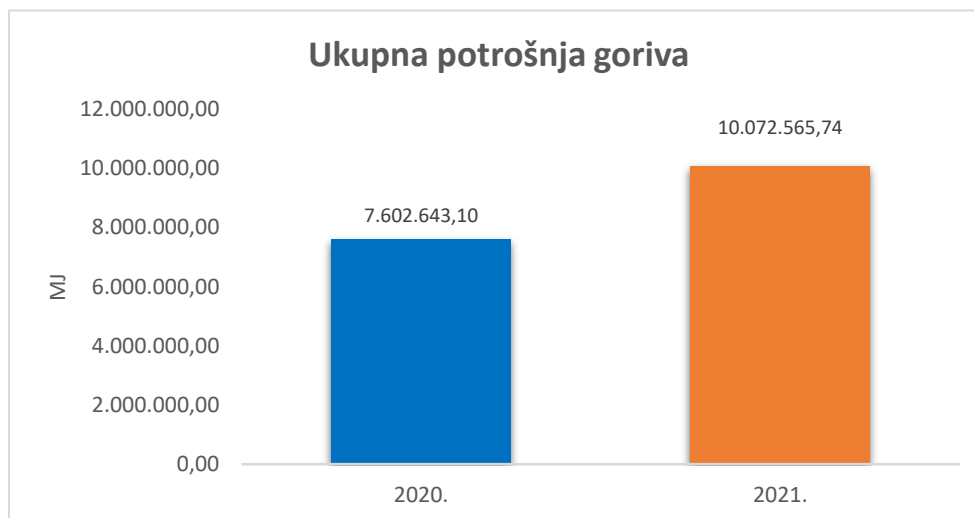
Energetska učinkovitost

U nastavku je pregled potrošnje energije unutar Grupe po lokaciji/regijama, za koje su u izvještajnom razdoblju bili dostupni precizniji podaci u odnosu na podatke u izvješću o održivosti za 2020. godinu.. Budući da smo na početku temeljitog prikupljanja podataka, ovi podaci poslužiti će kao bazna vrijednost za naša izvješća o održivosti u narednim godinama.

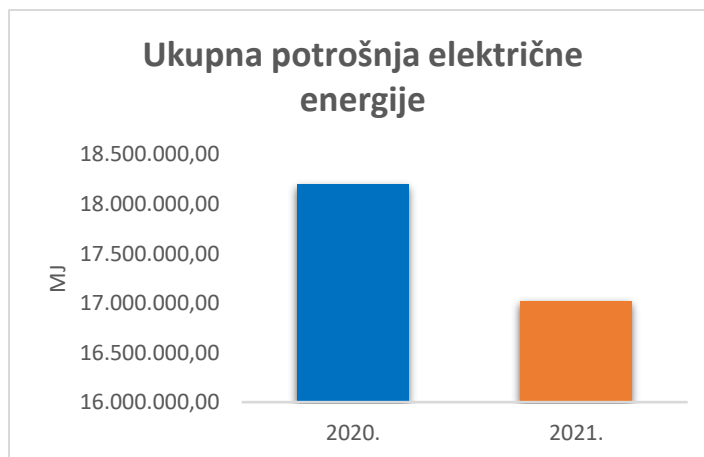
Ukupna potrošnja energije unutar organizacije (struja, dizel, benzin, grijanje i hlađenje) u megadžulima (MJ) za 2020. godinu iznosila je 25.801.897, dok je u 2021. godini iznosila 27.981.478, kao što je prikazano na grafikonu u nastavku.



Donji grafikon prikazuje ukupnu potrošnju goriva (dizel i benzin) iz obnovljivih izvora unutar organizacije u MJ, za 2020. i 2021. godinu. Došlo je do blagog povećanja potrošnje goriva u svim zemljama, osim u Srbiji. Navedeni porast dogodio se zbog djelomičnog povratka zaposlenika u ured te zbog preciznijeg prikupljanja i agregiranja podataka u 2021. u odnosu na 2020., kada smo prvi put prikupljali podatke o potrošnji energije. U izvještajnom razdoblju nije bilo potrošnje goriva iz obnovljivih izvora, tako da se ista ne navodi.

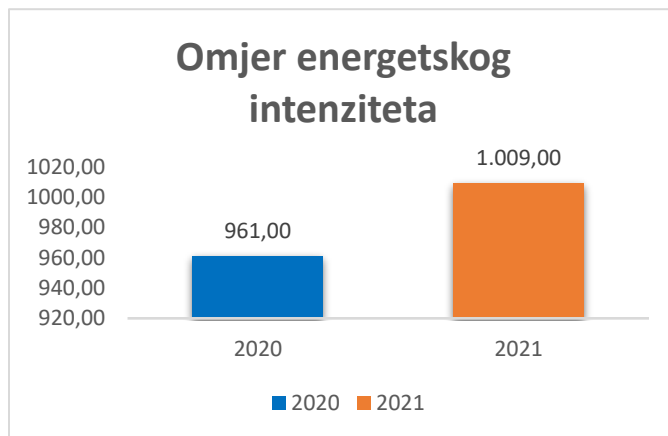


Ukupna potrošnja električne energije unutar organizacije iz obnovljivih izvora (u MJ) za 2021. godinu iznosila je 17.018.913 u odnosu na 18.199.255 MJ potrošenih u 2020. godini, kao što je prikazano na grafikonu ispod. Osim potrošnje električne energije, CMC Grupa, M+ ZG i Trizma koristili su i druge izvore energije za grijanje, dok je Bulb je koristio druge izvore energije za hlađenje. Ukupna potrošnja grijanja za 2021. godinu iznosila je 5.595.355 MJ, a 3.785.647 MJ u 2020. godini. Do povećanja potrošnje je došlo zbog preciznijeg prikupljanja i agregiranja podataka u 2021. godini te zbog toga što se dio naših zaposlenika vratio na posao u uredu. Važno je naglasiti da Trizma Beograd d.o.o. u vlastitoj kotlovnici koristi prirodni plin i loživo ulje. Za ovo izvješće nismo prikupili precizne podatke o točnom omjeru navedenih energenata, stoga smo izračun napravili na temelju pretpostavke ravnomjernog korištenja oba energenta. U izvještajnom razdoblju nije prodana električna energija, grijanje, hlađenje ili para, tako da se isto ne navodi.

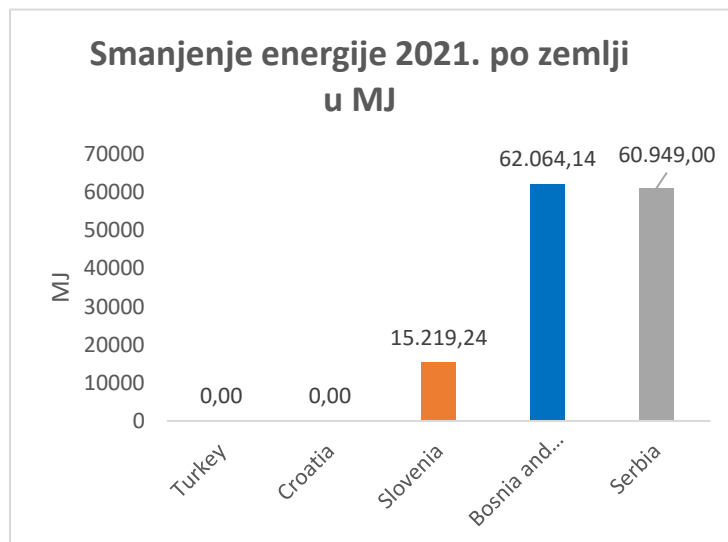


Prilikom pripreme navedenih podataka slijedili smo metodologiju iz [Cambridge Regional College papera](#) i [predavanja o okolišu s Washington College of Environment](#). Za izvor faktora konverzije, korištena je metodologija [Statističkog odjela Ujedinjenih naroda za energetske bilance i profile električne energije](#).

S obzirom na fluktuaciju zaposlenika i činjenicu da broj zaposlenika uvelike varira na godišnjoj razini, s ciljem postizanja konzistentnosti podataka, omjer energetskog intenziteta unutar Grupe (uključujući električnu energiju, dizel, benzin, grijanje i hlađenje) izračunat je na temelju ukupne površine prostora (m²) kao nazivnika. Donji grafikon prikazuje energetski intenzitet po m² prostora u MJ za 2020. i 2021. godinu.



Tijekom 2021. godine pratili smo smanjenje potrošnje energije kako bi naše buduće politike i odluke bile jasnije usmjerene na energetsku učinkovitost. Smanjenje svih vrsta potrošnje energije postignuto je u Sloveniji, Srbiji i Bosni i Hercegovini i to kao izravna posljedica inicijativa za energetskom učinkovitošću (npr. ugradnja senzorske rasvjete, nabava energetski učinkovite informatičke opreme) u Trizma Grupi i promjenama u ponašanju (rad od kuće kod većine zaposlenika). Rezultati su prikazani u donjem grafikonu.



Emisije stakleničkih plinova

Klimatske promjene najveći su okolišni izazov s kojim se svijet danas suočava te kao takve utječu na naše operacije i na naš opskrbeni lanac. Srž izazova klimatskih promjena univerzalno je prepoznata i prihvaćena u društvima i kod vlada diljem svijeta te se stoga smatra i ključnim pitanjem za M+ Grupu.

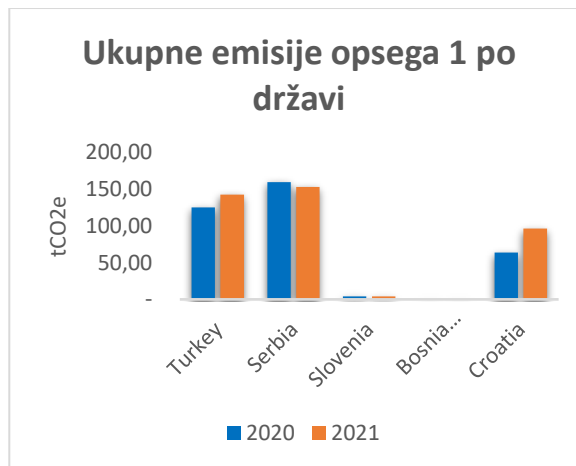
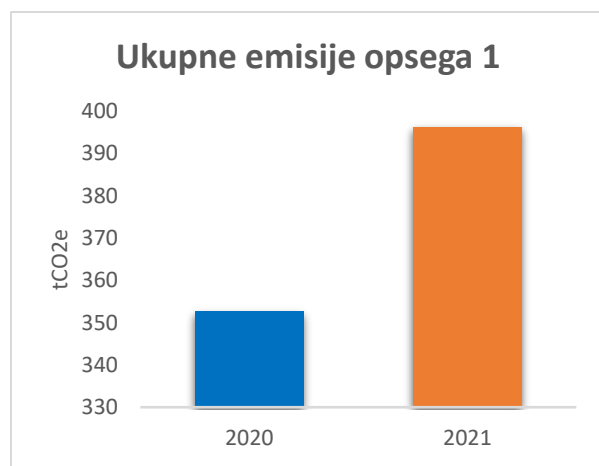
Emisije stakleničkih plinova glavni su uzrok trenutne klimatske krize. Kao Grupa s 31 operativnim ovisnim društvom koja posluje u 58 zemalja diljem svijeta, svjesni smo da će postupno smanjenje našeg ugljičnog otiska doprinijeti naporima za postizanje Pariškog klimatskog sporazuma te održati porast prosječne globalne temperature na 2°C iznad predindustrijskih razina te da se, po mogućnosti, porast prosječne globalne temperature spusti na 1,5°C iznad predindustrijskih razina. Ambiciozno i snažno smanjenje emisija stakleničkih plinova ograničilo bi klimatske promjene, zbog čega će M+ Grupa u svojoj strategiji održivosti nastojati postaviti ambiciozne ciljeve za smanjenje emisija stakleničkih plinova.

U skladu s navedenim ciljevima, za izvještajno razdoblje 2021. godine otišli smo korak dalje i izračunali naše emisije stakleničkih plinova, kao što je prikazano u nastavku.



Naše emisije iz opsega 1 (eng. *Scope 1*) u 2021. godini iznosile su 396,2 tona CO₂ ekvivalenata i činile su 13% naših ukupnih emisija stakleničkih plinova, emisije iz opsega 2 (eng. *Scope 2*) iznosile su 2.475,6 tona CO₂ ekvivalenata i činile 84% ukupnih emisija stakleničkih plinova, dok su emisije iz opsega 3 (eng. *Scope 3*) iznosile 83 tona CO₂ ekvivalenata i činile 3% naše ukupne emisije stakleničkih plinova za 2021. godinu. Više pojedinosti o našim emisijama stakleničkih plinova možete pronaći u tekstu i grafikonima u nastavku.

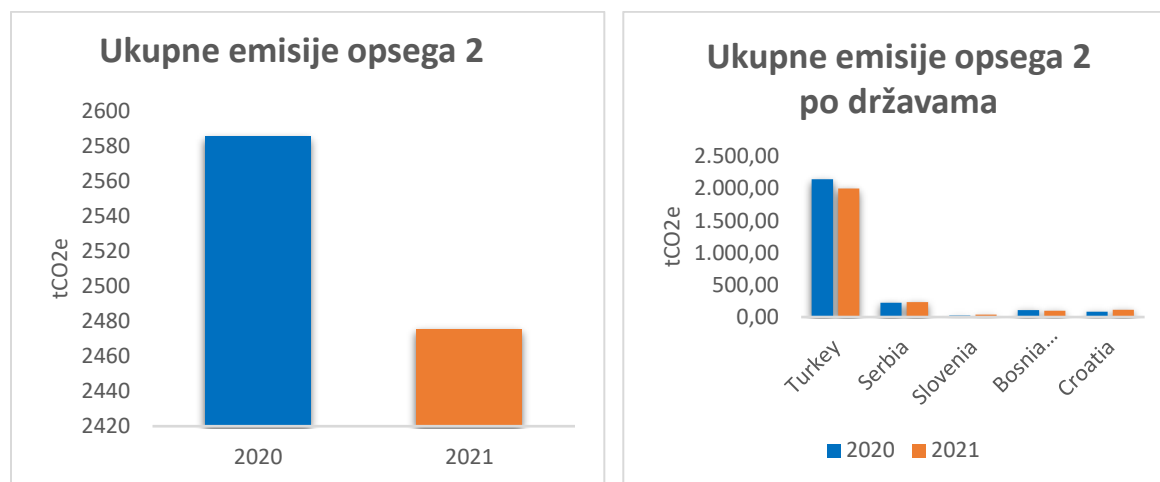
Emisije opsega 1



Kao što je prikazano u gornjim tablicama, naše emisije iz opsega 1 iznosile su 352,59 tona CO₂ ekvivalenata, a 2021. godine 396,2 tona CO₂ ekvivalenata. Do ovog blagog povećanja došlo je jer su podaci za 2021. godinu bili precizniji te kao što je opisano u odjeljku Prikupljanje podataka i materijalnost, 2021. smatramo našom baznom godinom. Emisije opsega 1 uključuju CO₂ i N₂O iz goriva za vozila; CO₂, CH₄ i N₂O iz plina i lož ulja za Trizma d.o.o. Beograd. Važno je napomenuti da smo u izračun emisija opsega 1 uključili samo emisije iz goriva (benzin i dizel) te smo iz tog razloga koristili metodologiju kategorije 1 (eng. *tier 1 methodology*). Dodatno, koristili smo faktore emisije iz *IPCC Fifth Assessment Report* (IPCC AR 5) Izvješća i vrijednosti potencijala globalnog zagrijavanja (engl. *Global Warming Potential*, „GWP“) kako slijedi: 1 za CO₂, 28 za CH₄, 265 za N₂O. Kao što je prikazano u gornjem grafikonu, zemlje na koje se odnosi većina emisija iz opsega 1 su Srbija i Turska. Što se tiče Srbije, koristili smo se pretpostavkama kada smo računali podatke o emisijama u opsegu 1: pošto Trizma Beograd koristi vlastitu kotlovnice te nismo bili u mogućnosti prikupiti preciznije podatke, izračunali smo emisije pod pretpostavkom da koristi 50% prirodnog plina i 50% loživog ulja.

U budućnosti, kao dio naše strategije održivosti, fokus će biti stavljen na pronalaženje rješenja za smanjenje emisija opsega 1 uključujući i mjere kao što je nabava električnih vozila.

Emisije opsega 2

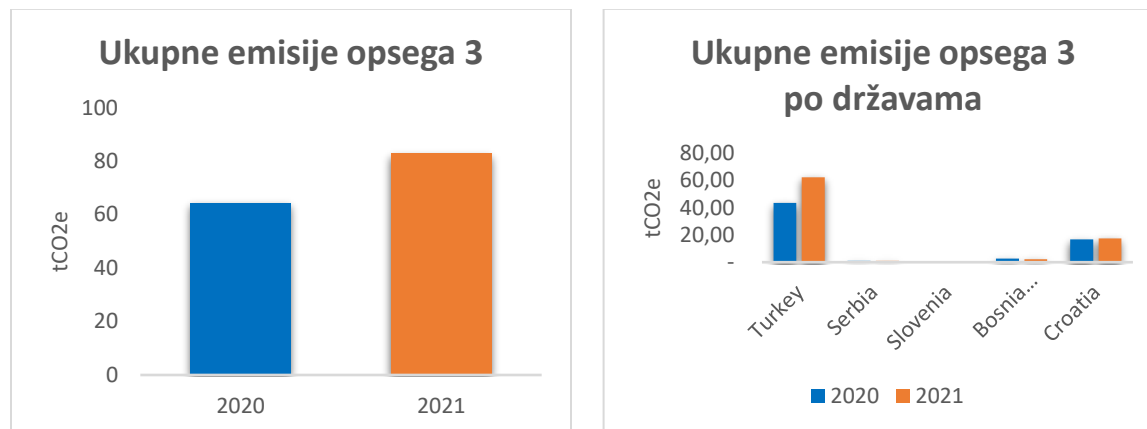


Većina ukupnih emisija stakleničkih plinova naše Grupe spada u opseg 2. U 2020. godini iznosile su 2.585 tona CO₂ ekvivalenata,⁶ dok su 2021. smanjene na 2.476 tona CO₂ ekvivalenata. Smanjena potrošnja energije u 2021. godini dovela je do smanjenja emisija iz opsega 2. Gore prikazane emisije opsega 2 uključuju CO₂, CH₄ i N₂O. Za izračun emisija opsega 2 koristili smo vrijednosti GWP-a iz IPCC AR 5 Izvješća te faktore emisije organizacije *Association of Issuing Bodies* za Srbiju, Hrvatsku i Sloveniju, *Carbon Footprint* dokument za Tursku, a za Bosnu i Hercegovinu UNFCCC izvješće za 2015. godinu. Emisije opsega 2 temelje se na lokaciji, kako je

⁶ Iako nismo radili izračune u prethodnom Izvješću o održivosti, izračun smo napravili *post festum*, tijekom izrade ovog Izvješća, s obzirom na to da smo već raspolagali podacima o potrošnji energije.

definirano u SBTi⁷ preporukama i kriterijima. Dodatno, izračun je napravljen korištenjem formule Protokola o stakleničkim plinovima.

Emisije opsega 3



Prikupljeni podaci dostupni za izračun emisija opsega 3 uključivali su samo podatke iz kategorije 6 (poslovna putovanja). Stoga naše emisije opsega 3 iznose 83 tona CO2 ekvivalenata u 2021. godini i ne uključuju emisije iz svih aktivnosti koje se nalaze više ili niže u vrijednosnom lancu. Izračun je uključivao samo CO2, korišten je GWP iz izvješća IPCC AR5 i alat za praćenje letova s web stranice Atmosfair⁸.

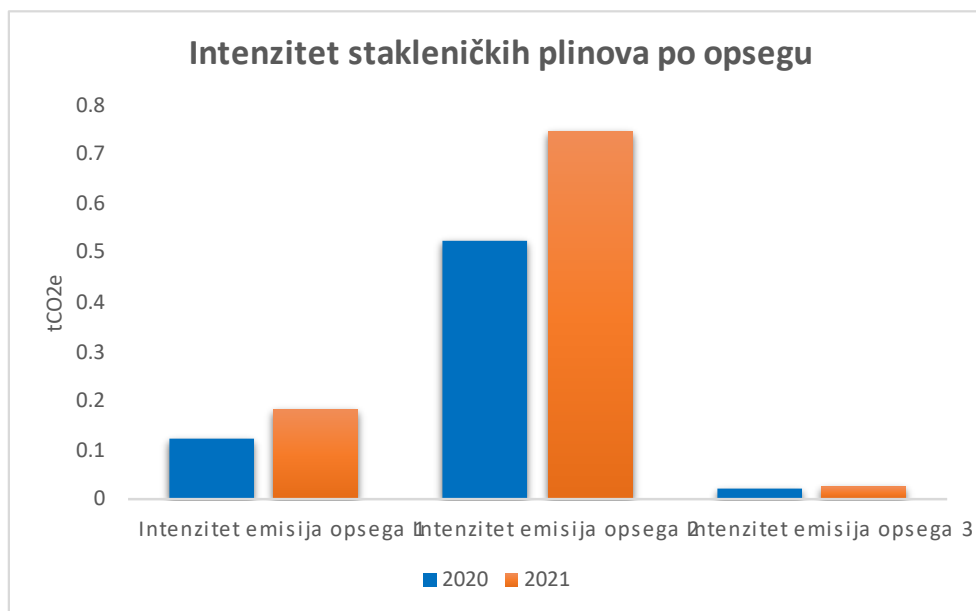
U narednim godinama očekujemo da će se naše emisije nastaviti smanjivati zahvaljujući aktivnostima kao što su:

- Uvođenje kombinacije obnovljivih izvora energije u potrošnju energije - uz podršku zakupodavaca.
- Davanje prednosti odabiru uredskog prostora u certificiranim "zelenim" zgradama.
- Nabava električnih vozila.
- Uvođenje mjera za energetska učinkovitost.

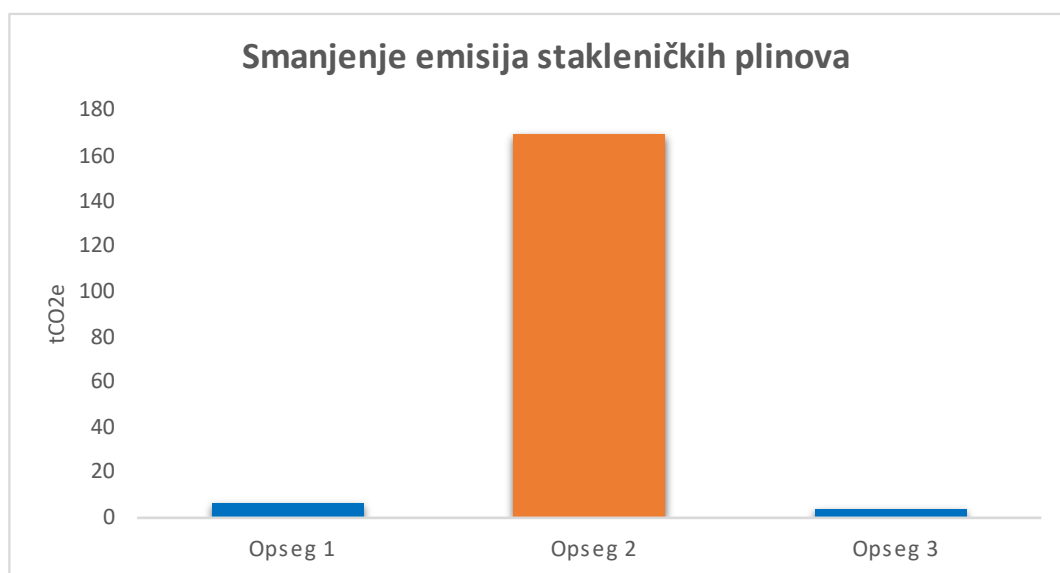
Grafikon u nastavku prikazuje intenzitet stakleničkih plinova raščlanjen po opsegu te izračunat korištenjem površine prostora kao organizacijski specifične metrike. Ukupni intenzitet stakleničkih plinova u 2020. iznosio je 0,67 tona CO2 ekvivalenata/m², a 2021. godine 0,95 tona CO2 ekvivalenata/m². Intenzitet stakleničkih plinova uključuje emisije iz opsega 1, 2 i 3, plinovi iz opsega 1 uključeni u izračun su CO2 i N2O te CH4, dok smo za opseg 2 od kupljene električne energije procijenili samo CO2 ekvivalente na temelju faktora emisije iz elektroenergetske mreže. Dodatno, u opseg 2 emisija CMC Grupe i M+ ZG-a u izračun stakleničkih plinova uključeni su plinovi CO2, CH4 i N2O, jer kompanije koriste plin za grijanje, dok je plin uključen u izračun opsega 3 samo CO2.

⁷ eng. *Science Based Targets Initiative*, dostupna na: [Ambitious corporate climate action - Science Based Targets](#)

⁸ Dostupno na [Home - atmosfair](#)



Prikazano smanjenje stakleničkih plinova uključuje CO₂, N₂O, CH₄ i CO₂ ekvivalente. Kao što je prikazano u donjoj tablici, smanjenje stakleničkih plinova za emisije iz opsega 1 iznosilo je 6,61 tona CO₂ ekvivalenta, za emisije iz opsega 2 169,7 tona CO₂ ekvivalenta te 3,8 tona CO₂ ekvivalenta za opseg 3. Najveće smanjenje zabilježeno je u emisijama opsega 2, budući da je model rada od kuće još uvijek bio aktivan, a zaposlenici nisu u potpunosti bili u uredskom prostoru. Uz model rada od kuće, pametna rješenja rasvjete implementirana u Trizmi Beograd, CMC Grupi i društvu M+ Zagreb pridonijela su smanjenju potrošnje energije, što je dovelo do smanjenja emisija iz opsega 2. Smanjenje stakleničkih plinova izračunato je po formuli: smanjenje emisije stakleničkih plinova = smanjenje opsega (1, 2 i 3) za 2021. - opseg (1, 2 i 3) za 2020. godinu.



Gospodarenje otpadom

U skladu s našim pristupom smanjenju otiska Grupe na okoliš, prepoznali smo otpad kao područje interesa. Iako nismo proizvodna kompanija i nemamo značajnu proizvodnju otpada, fokusiramo se na smanjenje otpada koji nastaje u našim uredima i preusmjeravanje otpada prema reciklaži i uporabi - umjesto na odlagališta.

Informacijska tehnologija igra temeljnu ulogu u našem poslovanju. Nastojimo produžiti životni ciklus naših IT proizvoda kako bismo smanjili količinu e-otpada te kako bismo bili dio kružne ekonomije. Važnost zbrinjavanja električne i elektroničke opreme ključna je za naše poslovanje, jer je to jedan od značajnih prepoznatih utjecaja na okoliš. U slučajevima otpisa rabljene električne i elektroničke opreme, ovisna društva Grupe trebaju surađivati s vanjskom kompanijom koja će zbrinuti opremu uz odgovarajuća održiva rješenja na kraju životnog vijeka opreme. Takav je postupak propisan na razini Grupe tijekom 2021. godine, a očekuje se da će ga kompanije slijediti nakon otpisa opreme. Ako je potrebno nabaviti novu EE opremu, odabiremo dobavljače s visokim standardom ekoloških certifikata, kako je opisano u poglavlju Lanac nabave ovog Izvešća.

Dodatno, u fokusu nam je adekvatno zbrinjavanje uredskog otpada (papir, kruti komunalni otpad, itd.). U skladu s tim, kad je u pitanju uredski otpad recikliramo i surađujemo po pitanju pravilnog zbrinjavanja uredskog otpada s trećim stranama u državnom sektoru. Ne postoji postupak provjere za treće strane u državnom sektoru, jer vjerujemo da vlasti u operativnim zemljama slijede smjernice Pariškog sporazuma. Kako bismo pokazali svoju predanost smanjenju uredskog otpada, tijekom 2021. godine radili smo na smanjenju upotrebe papira u našim uredima uvođenjem rješenja za digitalno arhiviranje, a u Bulbu smo implementirali Politiku nabave koja zahtijeva nabavu uredskog papira izrađenog i pakiranog u materijale koji se mogu reciklirati. U svakoj kompaniji Grupe menadžment je radio na podizanju svijesti zaposlenika o otpadu. Zaposlenici su poticani na zbrinjavanje otpada u skladu s ekološkim standardima.

U Turskoj imamo *catering* kompaniju koja osigurava hranu našim turskim zaposlenicima, proizvodeći hranu na licu mjesta na nekima od radnih mjesta i u sjedištu. Budući da razumijemo da je stvaranje otpada od hrane jedan od najistaknutijih problema u svijetu, a smanjenje otpada od hrane pridonosi SDG-ovima 1 i 2, imamo dogovor s *catering* kompanijom prema kojemu ista ne proizvodi previše hrane. Odjel za planiranje CMC Grupe šalje navedenoj *catering* kompaniji informaciju o potrebnom broju obroka jedan dan ranije, kako ne bi došlo do prekomjerne proizvodnje. Ostaci hrane se prikupljaju odvojeno i predaju u skloništa za životinje ili uništavaju na odgovornost *catering* kompanije. Predmetna *catering* kompanija otpadna ulja iz proizvodnje hrane predaje ovlaštenim osobama koje ih zbrinjavaju poštujući okolišne standarde. Ovim postupkom smanjujemo svoj otisak kad je u pitanju otpad od hrane.

6. Lanac opskrbe

Upravljanje dobavljačima

Grupa definira „lokalno“ kao zemlju u kojoj članica Grupe posluje (tj., Hrvatska je lokalna za Bulb), dok „značajne lokacije poslovanja“ pokrivaju sve poslovne lokacije i definiraju se kao poslovne grupe u kojima se odvijaju poslovne aktivnosti. Na temelju ovih osnovnih pretpostavki, prosječni postotak proračuna za nabavu za cijelu Grupu potrošen na dobavljače iz lokalnog poslovnog okruženja iznosi 73%. Od deset ovisnih društava o kojima se izvješćuje u ovom Izvješću, MPlus BH, M Plus Croatia, Smart Flex, Smart Flex Sourcing i Trizma koristili su više od 90% svog proračuna za nabavu na dobavljače koji su lokalni u odnosu na njihovo poslovanje.

Svjesni smo toga da Grupa ima potencijalni negativan utjecaj na lanac opskrbe zbog nemogućnosti potpune standardizacije politika upravljanja dobavljačima, dijelom radi velikih akvizicija izvršenih 2021. godine.

Kako bismo regulirali naše odnose s dobavljačima, tijekom 2021. godine proveli smo evaluaciju dobavljača u M+ BH koja je uključivala ocjenjivanje dobavljača prema kriterijima koji se odnose na kvalitetu isporučenih proizvoda, proces plaćanja, rok isporuke i potrebnu dokumentaciju za provedbu nabave. Prepoznajući potencijalne utjecaje, daljnji razvoj politika poput ove provodit će se kroz našu strategiju održivosti u svim ostalim ovisnim društvima. Koncept upravljanja odnosima s dobavljačima osigurava međufunkcionalno upravljanje dobavljačima zajedno s pregledom cjelokupnog životnog ciklusa dobavljača te uključuje provođenje unaprijed definiranih faza procesa upravljanja dobavljačima.

Kako bi se izbjegli odnosi s dobavljačima koji (i) mogu biti štetni po ugled subjekta koji ulazi u takav poslovni odnos ili (ii) na bilo koji drugi način predstavlja rizik za poslovanje subjekta, odgovorne osobe odjela nabave u svim operativnim društvima dužne su osigurati da dobavljači upisani na popis nepoželjnih dobavljača ne budu uključeni u natječajne postupke. Nadalje, osobe koje posjeduju bilo kakve informacije o dobavljaču uključenom u natječajne postupke koje ukazuju na to da isti može ugroziti ugled subjekta ili predstavljati rizik za njegovo poslovanje, moraju o tome bez odgode obavijestiti Upravu Grupe. U tom slučaju Uprava Grupe može odlučiti o hitnom uvrštavanju dobavljača na popis nepoželjnih dobavljača.

Tijekom 2021. godine u svim poslovnim odnosima s dobavljačima i drugim pravnim osobama bili smo koncentrirani na etično i pošteno vođenje poslova lanca opskrbe. Postupak nabave mora se provesti na potpuno transparentan način u skladu s Načelima nabave i ne smije diskriminirati ili favorizirati nijednog od ponuditelja. Međuovisne poslovne transakcije, gdje su potencijalni ili ugovoreni dobavljači ujedno i naši klijenti, moraju biti analizirane od strane odjela nabave i nadležne organizacijske jedinice subjekta Grupe koja ulazi u takav poslovni odnos te odobrena od strane Uprave. Također je poželjno promatrati utjecaj ESG obveza dobavljača na subjekt, kako bi se spriječilo prelijevanje negativnog utjecaja na Grupu. Temeljem navedenih načela, u budućoj strategiji održivosti bit će razmotreno duboko fokusiranje na proces provjere dobavljača. Svjesni smo nekih od najboljih praksi koje su naša ovisna društva već implementirala i Grupa je njima inspirirana.

Najbolje prakse procesa provjere dobavljača

Trizma Grupa je implementirala proces nabave informatičke opreme s fokusom na uređaje niske potrošnje energije kako bi upravljala potrošnjom energije i otiskom stakleničkih plinova. Posljedično, takav proces traži provjeru raspoloživih dobavljača kako bi se pronašli oni koji su usklađeni s okolišnim standardima koje želimo postaviti za cijelu Grupu. Slično, M+ Zagreb je kreirao novi pristup kad je u pitanju nabava vozila (kupnja vozila s nižom emisijom CO2 i potrošnjom goriva), dok se Bulb obvezao da će se usredotočiti na nabavu uredskog materijala od obnovljivih materijala. Provedba takvog procesa provjere dobavljača, uz dodatni zahtjev da dobavljači imaju certifikat ISO 9001, omogućit će nam implementaciju najboljih praksi na razini Grupe i postaviti standard za naše dobavljače.

“Ozelenjavanje“ lanca opskrbe

U skladu s Politikom o rizicima utjecaja na okoliš i zajednicu Grupe, obvezujemo se da ćemo se ponašati odgovorno u obavljanju aktivnosti nabave, s obzirom na utjecaj koji možemo imati na okoliš. Kao jedan od ciljeva naše strategije održivosti planiramo temeljito revidirati i mijenjati našu politiku lanca opskrbe kako bismo uspostavili okolišno prihvatljiv i održiv okvir opskrbnog lanca koji uključuje i društvenu predanost kao dio kriterija odabira dobavljača. Kako bismo to postigli, planiramo tražiti stjecanje certifikata ISO 9001 od naših ovisnih društava koje ga još nisu stekle.

7. Klijenti

Upravljanje informacijama

M+ Grupa je uspostavila vodeću poziciju na lokalnim tržištima na kojima posluje i pruža usluge za više od 260 klijenata, većinom iz industrija koje su pokazale visoku otpornost na krizu, poput financijskih usluga, e-trgovine, telekomunikacija i tehnologije.

M+ Grupa je usmjerena na uspostavljanje partnerskih odnosa s vodećim klijentima iz različitih industrija pružanjem *end-to-end* rješenja te priliku vidi u akviziciji novih međunarodnih klijenata. S nekima od njih smo već u aktivnom kontaktu. Novi klijenti su ili povećali svoju spremnost za *eksternalizacijom* CRM usluga ili njihovi trenutni pružatelji BPTO usluga nisu bili u mogućnosti odgovoriti na njihove potrebe. Značajan dio postojećih klijenata proširuje suradnju s M+ Grupom, što dovodi do povećanja prihoda i profitabilnosti M+ Grupe.

Znatan broj klijenata je povećao potražnju za komunikacijskim segmentima kao što su webchat, digitalni *onboarding* i višekanalne usluge, dok posebnu pozornost posvećujemo razvoju potreba korisnika koji traže usluge e-novčanika i platnog sustava.

COVID-19 pandemija je u proteklih nekoliko godina utjecala na razvoj tržišta te uvela veću potražnju za BPTO uslugama. U 2021. godini proširili smo svoje poslovanje na nekoliko novih tržišta u Europskoj uniji akvizicijom novog njemačkog ovisnog društva Invitel, čiji će podaci biti konsolidirani u izvješću za sljedeću godinu.

Kupnjom Bulba, naša Grupa je dobila pristup suvremenim IT rješenjima kao što su "Cempresso", softverska platforma za automatizaciju procesa korisničke podrške i upravljanje znanjem, DACS rješenje za *end-to-end* pružanje usluga za ispunjavanje širokopoljnih i multimedijских usluga

putem usluge upravljanja i integracije kablovskih modema. Zajedno s RPA procesima (eng. *Robotic Process Automation*) i Smart Agent procesima CMC Grupe, uspostavili smo značajan tehnološki nivo koji nam omogućuje pružanje preciznih i pravovremenih usluga našim klijentima.

Sigurnost podataka

U M+ Grupi nastojimo osigurati da snažna kultura sigurnosti i etičnog ponašanja bude ugrađena u sve što činimo kako bismo zaštitili svoje resurse - fizičke, digitalne i ljudske. Kao međunarodni pružatelj BPTO usluga, prepoznajemo potrebu za sigurnošću podataka i sprječavanjem prijevara, stoga je naša infrastruktura izgrađena u skladu s potrebama naših klijenata. To znači da se brinemo za sigurnost našeg poslovanja i preuzimamo odgovornost za podatke stotina kompanija, a time i za podatke njihovih korisnika. Naši standardi sigurnosti i usklađenosti također štite životna primanja naših zaposlenika, kao i privatnost i identitet milijuna ljudi diljem svijeta koji se oslanjaju na naše usluge. Jedna od takvih mjera je sustav trostrukog pregleda koji osigurava sigurnost podataka. Kako bismo osigurali usklađenost s globalno priznatim modelima sigurnosti podataka, većina kompanija u Grupi stekla je standard za informacijsku sigurnost ISO 27001. Također smo implementirali potrebne procedure vezane uz GDPR kako bismo osigurali usklađenost sa zakonodavstvom EU-a u državama članicama EU-a. Tijekom prošle godine zaprimili smo samo jednu utemeljenu pritužbu regulatornog tijela u vezi s otkrivanjem privatnih podataka korisniku koji nije ispravno identificiran. Nakon uvida u audio snimku razgovora koju je Grupa dostavila regulatornom tijelu, utvrđeno je da su procedure Grupe poštovane te nije utvrđena povreda podataka.

Kibernetička sigurnost

Na temelju opisanih IT rješenja te u kombinaciji s velikom količinom podataka koje svakodnevno obrađuju naši zaposlenici, prepoznajemo važnost kibernetičke sigurnosti u našim pozivnim centrima. Događaji u novijoj povijesti pokazuju lakoću pristupa privatnim podacima od strane kibernetičkih kriminalaca. Kako bismo spriječili takve povrede, uspostavili smo niz različitih programa i mjera s ciljem zaštite naših klijenata, njihovih klijenata i vlastitih zaposlenika. Jedna od takvih mjera je provjera identiteta putem videa, jednostavna i iznimno sigurna sigurnosna mjera za provjeru identiteta *online* korisnika. U budućnosti ćemo implementirati više mjera kibernetičke sigurnosti kako bismo mogli ojačati zaštitu korisnika naših klijenata.

8. Taksonomija EU-a

Pariškim sporazumom, koji je potpisan 2015. godine, države su se obvezale uložiti dodatne napore u borbu protiv klimatskih promjena. Sporazum obvezuje sve suverene države potpisnice na poduzimanje mjera kako ispunile ambiciozan cilj kojim bi se prosječna globalna temperatura održala na 2°C iznad predindustrijskih razina te kako bi uložile dodatne napore da se porast prosječne temperature spusti na 1.5°C iznad predindustrijskih razina. Kako bi uskladila svoje aktivnosti i ciljeve s Pariškim sporazumom, EU je donijela regulatorne pakete usmjerene na klimu i okoliš, tzv. Europski Zeleni plan (*engl. Green Deal*) i Spremni za 55% (*engl. Fit for 55*) koji, među ostalim mjerama, definiraju ciljeve postizanja klimatski neutralne Unije do 2050. godine i smanjenja emisija CO₂, za najmanje 55% do 2030. godine (u usporedbi s razinama iz 1990.).

Kako bi se ispunili ti ambiciozni ciljevi, financijski sektor ima ključnu ulogu u upravljanju tokovima kapitala kako bi podržao prijelaz na održivo gospodarstvo. Kako bi to postigao, financijski sektor mora imati dostupne relevantne, točne i usporedive informacije o ESG pokazateljima. EU je donijela jedinstveni sustav klasifikacije (EU Taksonomija) za olakšavanje i usmjeravanje održivih ulaganja u okolišno održive ekonomske djelatnosti ključne za postizanje postavljenih ciljeva.

EU Taksonomija identificira ekonomske djelatnosti koje „znatno doprinose“ najmanje jednom od šest okolišnih ciljeva istodobno osiguravajući da ta djelatnost „ne čini značajniju štetu“ bilo kojem od ostalih pet ciljeva te da ispunjava minimalne zaštitne mjere. Takve djelatnosti koje ispunjavaju relevantne kriterije tehničke provjere (*engl. Technical Screening Criteria*) za „znatan doprinos“ i kojima se „ne nanosi bitna šteta“ su propisane delegiranim aktima koji su dio zakonodavnog paketa EU Taksonomije te se nazivaju taksonomski prihvatljivima i okolišno održivima. Gospodarska djelatnost koja je *taksonomski prihvatljiva* odnosi se na onu ekonomsku djelatnost koja je opisana u delegiranim aktima koji definiraju kriterije tehničke provjere kao ona djelatnost koja značajno doprinosi jednom od šest okolišnih ciljeva, neovisno o tome ispunjava li ta djelatnost neki ili sve kriterije tehničke provjere utvrđene tim delegiranim aktima.

Šest okolišnih ciljeva uspostavljenih Uredbom o Taksonomiji EU-a (Uredba (EU) 2020/852⁹) je:

- 1 Ublažavanje klimatskih promjena
- 2 Prilagodba klimatskim promjenama
- 3 Održiva upotreba i zaštita vodnih i morskih resursa
- 4 Prijelaz na kružno gospodarstvo
- 5 Sprječavanje i kontrola zagađenja
- 6 Zaštita i obnova bioraznolikosti i ekosustava.

Europski parlament i Vijeće Europske unije dali su prioritet određenim ekonomskim djelatnostima koje najviše doprinose ublažavanju i prilagodbi klimatskim promjenama. To uključuje gospodarske sektore s najvećim doprinosom emisiji CO₂, kao i aktivnostima koje omogućuju njihovu transformaciju. U prvoj godini implementacije (izvještavanje u 2022. o podacima za 2021. godinu) primjenjuju se samo prva dva cilja: ublažavanje klimatskih promjena i prilagodba klimatskim promjenama, s obzirom da se objava zahtjeva za preostala četiri cilja (navedena gore pod brojevima od 3 do 6) očekuje tijekom 2022. godine.

Za aktualno izvještajno razdoblje koje obuhvaća podatke za 2021., od poslovnih se subjekata zahtijeva samo objava informacija o djelatnostima koje su taksonomski prihvatljive ili taksonomski neprihvatljive kroz odgovarajući udio prometa, kapitalnih ulaganja i operativnih troškova (zajedno,

⁹ Uredba (EU) 2020/852 Europskog parlamenta i Vijeća Europske unije od 18. lipnja 2020. o uspostavi okvira za olakšavanje održivih ulaganja i izmjeni Uredbe (EU) 2019/2088

ključni pokazatelj uspješnosti ili KPI-jevi), zajedno s određenim kvalitativnim informacijama navedenim u Delegiranoj uredbi o objavama (Delegirana uredba Komisije (EU) 2021/2139¹⁰). Drugim riječima, kompanije bi primarno trebale procijeniti koje od njihovih djelatnosti odgovaraju opisima ekonomskih djelatnosti iz Delegirane uredbi o EU-ovoj taksonomiji klimatski održivih djelatnosti (Delegirana uredba Komisije (EU) 2021/2139¹¹), dok će potpuna analiza usklađenosti o tome udovoljavaju li djelatnosti svim propisanim kriterijima kao što je gore spomenuto biti potrebna u 2023. za 2022. izvještajnu godinu. Prve objave o taksonomski usklađenim ekonomskim djelatnostima, koje uključuju puni opseg obveza objavljivanja u odnosu na KPI-jeve, bit će izvršene od 1. siječnja 2023. godine, pokrivajući 2022. godinu kao prvo usporedivo izvještajno razdoblje.

Pri utvrđivanju koje su ekonomske djelatnosti na razini Grupe „okolišno održive“ u okviru značenja EU Taksonomije, izvršili smo procjenu prihvatljivosti za 2021. godinu koja se nalazi u nastavku pod naslovom Taksonomski prihvatljive ekonomske djelatnosti.

Također, bitno je napomenuti da je rana primjena pravila EU Taksonomije u 2022. godini pokazala da postizanje kriterija znatnoga doprinosa može biti izazovno, posebno ako sve djelatnosti kompanije nemaju održive prijelazne mogućnosti i/ili su klasificirane kao djelatnosti s malim utjecajem.

Kao odgovor na te prepreke, u ožujku 2022. Platforma za održivo financiranje je objavila Prošireni okvir Taksonomije. Radi se o Konačnom izvještaju o proširenim opcijama Taksonomije koje podupiru održivi prijelaz te klasificira (1) djelatnosti koje moraju hitno prijeći sa ili se posve odmaknuti od djelatnosti koje čine znatnu štetu, (2) djelatnosti srednjeg učinka, i (3) djelatnosti niskog utjecaja na okoliš (engl. Low environmental impact activities, „LEnvi“). Proširena Taksonomija tako uvodi sustav semafora (zeleno, žuti, crveno) za klasifikaciju gospodarskih djelatnosti nasuprot dosadašnjoj klasifikaciji u zeleno/nezeleno. Nova klasifikacija uključuje crvene i žute aktivnosti, gdje su crvene one koje se ne mogu reformirati i uvijek će se smatrati da nanose „znatnu štetu“, dok će se žute djelatnosti smatrati onima sa „srednjim učinkom“ koje su u procesu prijelaza na klimatski prihvatljivije opcije. Konačno, LEnvi djelatnosti uključuju djelatnosti koje nemaju znatan utjecaj na okoliš i ne bi se trebale smatrati crvenima, žutima ili zelenima. Nova i klasifikacija trebala omogućiti poduzetnicima da pokažu da njihove ukupne aktivnosti ne uzrokuju okolišnu ili društvenu štetu, iako se ne smatraju zelenima.

Imajući na umu poslovne aktivnosti M+ Grupe, smatramo da mi ulazimo u LEnvi kategoriju te ćemo pomno pratiti daljnji razvoj regulative kako bismo se u 2023. u potpunosti uskladili sa svim zahtjevima.

¹⁰ Delegirana uredba Komisije (EU) 2021/2178 od 6. srpnja 2021. o dopuni Uredbe (EU) 2020/852 Europskog parlamenta i Vijeća utvrđivanjem sadržaja i prikaza informacija o okolišno održivim ekonomskim djelatnostima koje objavljuju poduzeća na koja se primjenjuje članak 19.a ili članak 29.a Direktive 2013/34/EU i utvrđivanjem metodologije obveznog objavljivanja informacija

¹¹ Delegirana uredba Komisije (EU) 2021/2139 od 4. lipnja 2021. o dopuni Uredbe (EU) 2020/852 Europskog parlamenta i Vijeća utvrđivanjem kriterija tehničke provjere na temelju kojih se određuje pod kojim se uvjetima smatra da ekonomska djelatnost znatno doprinosi ublažavanju klimatskih promjena ili prilagodbi klimatskim promjenama i nanosi li ta ekonomska djelatnost bitnu štetu kojem drugom okolišnom cilju

Taksonomski prihvatljive ekonomske djelatnosti

M+ Grupa identificirala je aktivnosti u okviru segmenata BPO-a, IT-a i ljudskih resursa kao one s taksonomskim potencijalom. Kako bismo utvrdili koje su aktivnosti taksonomski prihvatljive, na razini svih operativnih društava identificirali smo aktivnosti uključene u Delegiranu uredbu o EU-ovoj taksonomiji klimatski održivih djelatnosti te smo rezultate potom konsolidirali na razini Grupe. Pritom smo se oznakama NACE sadržanim u spomenutoj uredbi koristili kao indikativnim alatom te se nismo oslanjali isključivo na njih – kao što je naznačeno i u EU Taksonomiji, NACE sustav može i treba biti korišten kao alat za referenciranje za lakšu identifikaciju taksonomski prihvatljivih djelatnosti. S obzirom da poslujemo na tržištima izvan EU-a koja nisu nužno u potpunosti usklađena s NACE klasifikacijom, pažljivo smo pregledali opise svih potencijalnih taksonomskih djelatnosti koje ulaze u naš djelokrug poslovanja.

Rezultati naše procjene, tj. popis djelatnosti koje su identificirane kao taksonomski prihvatljive, su prikazane u tablici u nastavku.

Taksonomski prihvatljive djelatnosti

Područje	Aktivnost (CA) – prilagodba klimatskim promjenama (CM) – ublažavanje klimatskih promjena	Naziv aktivnosti	Naziv kompanija unutar Grupe koje obavljaju te aktivnosti
6. Transport	6.5 (CM)	Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima	Sve operativne kompanije osim Trizme GS i SFSSO-a
7. Građevinske i nekretninske aktivnosti	7.7 (CM)	Stjecanje i vlasništvo nad zgradama	Sve operativne kompanije osim SFSSO-a
8. Informacije i komunikacije	8.1 (CM)	Obrada i udomljavanje podataka (data hosting) i povezane aktivnosti	CMC
	8.4 (CA)	Programiranje računala, konzultantske i povezane aktivnosti	Bulb, Calyx, CMC/RGN, CDE, Geomant

Imajući na umu obuhvat naših poslovnih aktivnosti, uspjeli smo povezati s EU Taksonomijom samo prihode onih društava koje se bave softverskim I IT uslugama, te općenito uporabu i korištenje osobnih automobila i nekretnina u okviru kapitalnih ulaganja.

U budućnosti namjeravamo razviti preciznije praćenje podataka kako bismo bili u potpunosti usklađeni s regulatornim zahtjevima EU Taksonomije. Nadalje, kako bi mogli definirati i objaviti koje su djelatnosti na razini Grupe taksonomski prihvatljive, nakon čega slijede odgovarajući podaci o propisanim KPI-jevima, kao dio naše strategije održivosti uspostavljamo proces za praćenje i agregiranje podataka na razini operativnih društava te u konačnici na razini Grupe.

Objave o ključnim pokazateljima uspješnosti

Općenito i o računovodstvenim politikama

Nakon što smo identificirali gore navedene aktivnosti, krenuli smo s prikupljanjem i analizom podataka koji se odnose na ključne pokazatelje uspješnosti za svaku od njih. Međutim, zbog granularnosti zahtjeva potrebnih za taksonomske objave, nismo mogli utvrditi udio gore navedenih aktivnosti u ukupnom udjelu operativnih troškova Grupe. Ovo je djelomično iz razloga što na razini Grupe ne prikupljamo i ne pratimo tu vrstu podataka, te zato što naša operativna društva nisu u ovoj fazi mogla provoditi vlastite analize budući da njihove računovodstvene politike nisu prilagođene zahtjevima EU Taksonomije. Iz tog razloga, bili smo u mogućnosti prikupiti, agregirati i objaviti KPI podatke kako je i prikazano u donjim tablicama, odnosno udio prometa i kapitalnih ulaganja. Dani podaci odgovaraju onima iz naših financijskih izvještaja.

U svrhu ovog izvještavanja u skladu s EU Taksonomijom, izračunali smo promet na temelju članka 8. Uredbe o taksonomiji EU-a¹², dok su kapitalna ulaganja razmatrana u odnosu na imovinu ili procese povezane s gospodarskim djelatnostima koje ispunjavaju uvjete kao okolišno održive prema člancima 3. i 9. Uredbe o taksonomiji EU-a.

Udio KPI-jeva povezanih s EU Taksonomijom

Udio prometa

Aktivnost	Naziv aktivnosti	Promet (u tisućama kuna)
(CA) – prilagodba klimatskim promjenama		
(CM) – ublažavanje klimatskih promjena		

¹² promet koji proizlazi iz proizvoda ili usluga povezanih s gospodarskim aktivnostima koje se smatraju okolišno održivim prema članku 3. (Kriteriji za okolišno održive gospodarske aktivnosti) i članku 9. (Okolišni ciljevi) te Uredbe

8.1 (CM)	Obrada i udomljavanje podataka (data hosting) i povezane aktivnosti	100
8.4 (CA)	Programiranje računala, konzultantske i povezane aktivnosti	92.321
	Brojnik	92.421
	Nazivnik	786.806
	% prihvatljivih aktivnosti	12%
	% neprihvatljivih aktivnosti	88%

Gornja tablica uključuje promet za društva koja ostvaruju promet isključivo od ekonomskih djelatnosti u pitanju, kao što je navedeno u tablici Taksonomski prihvatljive djelatnosti.

Udio kapitalnih ulaganja

Aktivnost	Naziv aktivnosti	Promet (u tisućama kuna)
(CA) – prilagodba klimatskim promjenama		
(CM) – ublažavanje klimatskih promjena		
6.5 (CM)	Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima	5.854
7.7 (CM)	Stjecanje i vlasništvo nad zgradama	14.487
	Brojnik	20.341
	Nazivnik	102.284
	% prihvatljivih aktivnosti	20%
	% neprihvatljivih aktivnosti	80%

KPI koji se odnosi na kapitalna ulaganja uključuje značajni postotak taksonomski prihvatljivih djelatnosti, budući da gotovo sva operativna društva koriste osobne automobile te imaju poslovne prostore u zakupu ili vlasništvu.

M+ Grupa: Kontakt podaci za pitanja održivosti

Darko Horvat, predsjednik Uprave

darko.horvat@mpluscc.com

Tomislav Glavaš, član Uprave

tomislav.glavas@mpluscc.com

Domagoj Karadjole, financijski direktor Grupe

domagoj.karadjole@mpluscc.com

Ana Babić, voditeljica pozadinskog ureda u M+ Grupi

ana.babic@mpluscc.com

Izvešće o održivosti M+ Grupe pripremljeno je uz podršku stručnjaka za održivost EY Hrvatska.

2,568,790
976,819
859,870
121,000
421,045
179,984
680,144
279,991
98,420
244,353
75,380
846,579
237,689
563,890
45,000
461,775
182,780
278,995
4,587,284

1's target:

2016

2015

2014

2013

2012

2011

2010

2009

2008

2007

2006

2005

2004

2003

2002

2001

2000

1999

1998

1997

1996

1995

1994

1993

1992

1991

1990

1989

1988

1987

1986

1985

1984

1983

1982

1981

1980

1979

1978

1977

1976

1975

1974

1973

1972

1971

1970

1969

1968

1967

1966

1965

1964

1963

1962

1961

1960

1959

1958

1957

1956

1955

1954

1953

1952

1951

1950

1949

1948

1947

1946

1945

1944

1943

1942

1941

1940

1939

1938

1937

1936

1935

1934

1933

1932

1931

1930

1929

1928

1927

1926

1925

1924

1923

1922

1921

1920

1919

1918

1917

1916

1915

1914

1913

1912

1911

1910

1909

1908

1907

1906

1905

1904

1903

1902

1901

1900

1899

1898

1897

1896

1895

1894

1893

1892

1891

1890

1889

1888

1887

1886

1885

1884

1883

1882

1881

1880

1879

1878

1877

1876

1875

1874

1873

1872

1871

1870

1869

1868

1867

1866

1865

1864

1863

1862

1861

1860

1859

1858

1857

1856

1855

1854

1853

1852

1851

1850

1849

1848

1847

1846

1845

1844

1843

1842

1841

1840

1839

1838

1837

1836

1835

1834

1833

1832

1831

1830

1829

1828

1827

1826

1825

1824

1823

1822

1821

1820

1819

1818

1817

1816

1815

1814

1813

1812

1811

1810

1809

1808

1807

1806

1805

1804

1803

1802

1801

1800

1799

1798

1797

1796

1795

1794

1793

1792

1791

1790

1789

1788

1787

1786

1785

1784

1783

1782

1781

1780

1779

1778

1777

1776

1775

1774

1773

1772

1771

1770

1769

1768

1767

1766

1765

1764

1763

1762

1761

1760

1759

1758

1757

1756

1755

1754

1753

1752

1751

1750

1749

1748

1747

1746

1745

1744

1743

1742

1741

1740

1739

1738

1737

1736

1735

1734

1733

1732

1731

1730

1729

1728

1727

1726

1725

1724

1723

</