

Mplus⁺

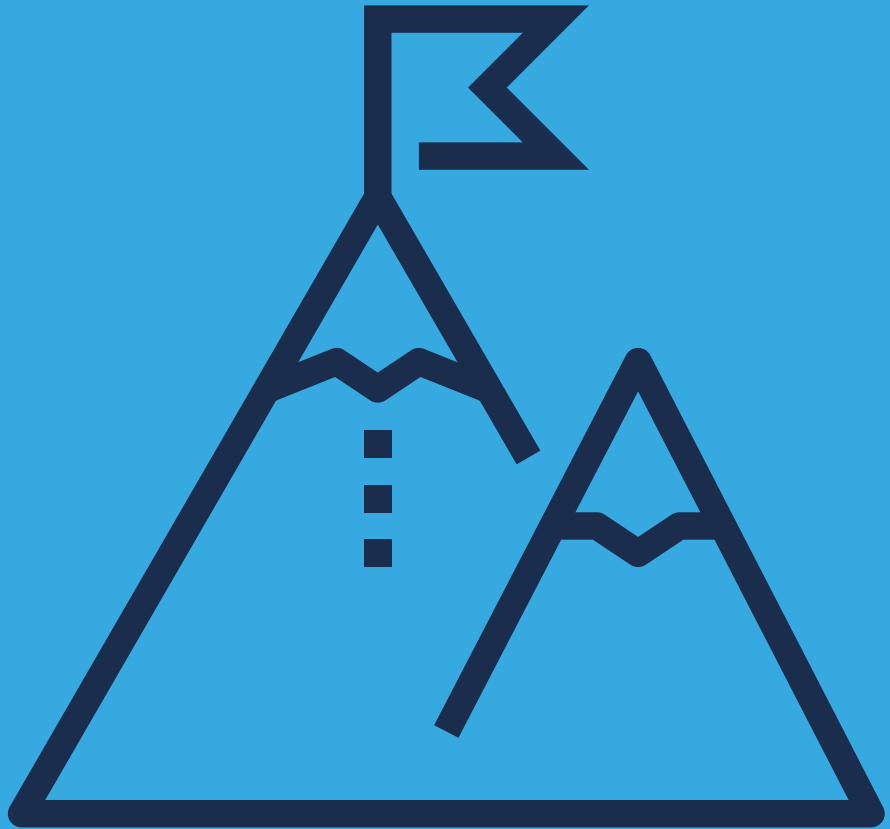
IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI 2022

Lipanj 2023.



Sadržaj

UVOD	3	LJUDSKA DIMENZIJA	33
O Izvješću	4	Uvod	34
Pismo izvršnog direktora za održivi razvoj	5	Akvizicija talenata	35
		Beneficije zaposlenika	37
Mplus	6	Razvoj potencijala zaposlenika	38
O Mplus Grupi	7	Evaluacije zaposlenika i razvoja karijere	40
— Vizija, vrijednosti i vodeća načela	8	Raznolikost, pravičnost i uključivost	41
— Što mi radimo?	9	Zdravlje i sigurnost na radu	42
— Gdje poslujemo?	10		
— Upravljačka struktura	11	OKOLIŠNA DIMENZIJA	43
Ključne etape za 2022.	13	Uvod	44
— Članstva	13	Prikupljanje podataka	45
— Nove nagrade i certifikati	13	Energetska učinkovitost	46
		Emisije stakleničkih plinova	49
ODRŽIVI MODEL POSLOVANJA	14	Upravljanje otpadom	52
Koji je naš model za uspjeh?	15		
Strategija	15	PREDANOST ODRŽIVOM RAZVOJU	53
Rizici i prilike	16	Angažman u zajednici	54
Plan uključivanja dionika	18	Donacije i dobrotvorni rad	54
Materijalne teme	20	Volontiranje	55
Pogled u budućnost	22		
		PREGLED REZULTATA ODRŽIVOSTI	56
OBVEZNICA POVEZANA S ODRŽIVIM POSLOVANJEM	23	EU Taksonomija	57
Uvod	24	GRI Indeks	59
KPI-evi i SPT-evi povezani s održivošću	25	Appendix	67
Vremenska crta	27		
UPRAVLJANJE, ETIKA I INTEGRITET	28		
Naš pristup	29		
Etika i integritet	30		
Odgovorani lanac opskrbe	31		
Informacijska sigurnost	31		
Posvećenost jednakosti	32		



Uvod

U društvu Meritus ulaganja posvećeno radimo na tome da održivost bude glavni prioritet u našem poslovanju i rastu. Iz tog smo razloga sastavili ovo Izvješće o održivosti za Meritus ulaganja d.d. i njegova ovisna društva (dalje u tekstu: „Mplus Grupa“, „Grupa“, „Mplus“) izvješćujući na godišnjoj razini o našim ciljevima održivosti i postignućima koja obuhvaćaju teme poput gospodarstva, okoliša i društvenog učinka od 2020., što ovo čini trećim i najtemeljitijim Izvješćem o održivosti (u daljnjem tekstu: Izvješće) koje označava poboljšanje naših metoda i pristupa procesu.

O Izvješću

Izvješće obuhvaća razdoblje od 1. siječnja 2022. do 31. prosinca 2022. i dionicima Mplusa nudi cjelovit pregled napretka u pogledu održivosti.

Izvješće je pripremljeno u skladu s Konsolidiranim skupom GRI standarda za 2022. godinu i pokriva poslovanje Grupe tijekom 2022. godine.

Izvješće predstavlja zajednički sažetak naših napora u pogledu održivosti tijekom 2022. godine, uključujući jasno definiranje ESG (ekoloških, socijalnih, upravljačkih, od engl. Environmental, Social and Governance) inicijativa na razini cijele Grupe.

Opseg i mjere izvješćivanja

U okviru Izvješća o održivosti, Mplus Grupa transparentno komunicira aktivnosti i rezultate svih ovisnih društava koje čine Mplus na 49 lokacija na kojima posluje. Nastavit ćemo njegovati ovu praksu izradom i objavljivanjem godišnjih izvješća o održivosti kako bi naša materijalna pitanja i dalje bila prioritet.

Od prethodnog izvještajnog razdoblja nastavili smo raditi na postizanju ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih naroda (engl. UN SDGs). Službenim pridruživanjem UNGC-u, usvajanjem i uključivanjem njihovih deset načela u naše svakodnevno poslovanje u 2022. godini dodatno smo se posvetili postizanju tih ciljeva u našem svakodnevnom poslovanju.

Povratne informacije

Kako bi se odredila prioritetna materijalna pitanja, 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. Na temelju tih povratnih informacija sastavili smo sveobuhvatno izvješće koje će poslužiti kao osnova za uključivu strategiju održivosti (ESG strategija). Ova strategija utjecat će na naš sveobuhvatni održivi razvoj uključujući doseg i učinak naših poslovnih aktivnosti.

Metrika i ciljevi

Mplus ulaže sve veće napore u domeni održivosti na razini grupe i snažno je predan stvaranju boljih radnih uvjeta za zaposlenike, uz doprinos čišćem okolišu i smanjenju ugljičnog otiska, te se u budućnosti planira pridružiti nekim od glavnih globalnih inicijativa na tom području kako bi dobio dodatani zamah i primijenio najbolje prakse vidljive među akterima u industriji i kompanijama diljem svijeta.

Put prema naprijed je jasan. Započinje usvajanjem ESG strategije i kontinuiranim radom koji je usmjeren postizanju navedenih ciljeva. Naša predanost tome da radimo u korist ljudi i za dobrobit svijeta koji nas okružuje, kroz izravne i neizravne utjecaje našeg poslovanja, bit će primjer održivosti u našem sektoru za regiju i šire.

Pismo izvršnog direktora za održivi razvoj

Godina 2022. bila je značajna godina za Mplus Grupu te ju je obilježio kontinuirani rast i održivi razvoj unatoč brojnim globalnim izazovima koji i dalje utječu na globalno poslovanje. Budući da su klimatske promjene i dalje izazov u poslovnom svijetu, važno je ostati u toku u pogledu razvoja i trendova u tom području kako bi se spremno moglo suočiti s rizicima i prilikama koji dolaze.

Uspješna akvizicija dodatnih dviju kompanija prikazuje naše kontinuirano širenje unatoč globalnim i lokalnim izazovima. Naš inkluzivni poslovni model i pristup poslovanju temeljen na jasno definiranim načelima pokazao se kao uspješan model rasta.

U osvrtu na 2022. godinu, osim po značajnim akvizicijama, pamtit ćemo ovu godinu kao veliku prekretnicu jer smo bili prva kompanija u Hrvatskoj koja je izdala obveznicu povezanu s održivim poslovanjem (engl.: Sustainability-Linked Bond – SLB). Time smo učinili važan korak prema naprijed u pogledu održivog razvoja i strukturiranog održivog financiranja. Integracija ESG-a u naš poslovni model i naše financiranje omogućit će ostvarenje ESG ciljeva. Prihodima od izdavanja financirat će se daljnje širenje poslovanja, a Grupa će se istovremeno obvezati na smanjenje emisija stakleničkih plinova za 25,2 % do 2027. i za 58,8 % do 2035. u odnosu na polaznu vrijednost iz 2021. te na povećanje broja žena na rukovodećim pozicijama na 51 % do 2030. Ovi vrlo ambiciozni ciljevi postavljeni su svjesno i uz uvažavanje prioriteta naših klijenata, investitora, zaposlenika i drugih dionika. Sve smo svjesniji prijetnje koju klimatske promjene predstavljaju za svijet i naš način života te smo iz tog razloga predani minimiziranju našeg negativnog utjecaja na okoliš i društvo. Za budućnost predviđamo rast i gospodarski razvoj, a naš poslovni plan uzima u obzir utjecaj koji imamo na ljude i svijet te će u sve većoj mjeri biti usmjeren tome da taj utjecaj ostane pozitivan. Budući da su ljudi u samom središtu našeg poslovanja, svjesni smo da, kako bismo nadahnuli ono najbolje u

našim ljudima, moramo osigurati najbolje okruženje koje obećava prosperitet. Osiguravanje jednakih mogućnosti u srcu je ovog nastojanja. Napredak u postizanju ovih ambicioznih ciljeva dokazat će našu predanost ESG-u dajući istinsku vrijednost našem poslovanju i našim dionicima.

Integracija ciljeva održivosti u našu poslovnu strategiju nastavit će pozitivno utjecati na naše svakodnevno poslovanje. Naše se prikupljanje podataka poboljšava, a time i naše razumijevanje područja koja možemo dodatno poboljšati. Budući da smo kompanija prisutna na više kontinenata, jasno razumijevanje svih komponenti ključno je za uspješno planiranje unutar Grupe. Dok su neke od naših kompanija postigle izvanredan napredak prema postavljenim ciljevima, druge će raditi na tome da ih sustignu, a mi ćemo kao Grupa iskoristiti svoje resurse da zajedno podignemo postavljene standarde. Takvo nešto može učiniti samo velika grupa kao što je Mplus, uz značajan utjecaj na poslovanje i sve naše dionike diljem svijeta.

Naš će integrirani pristup dodati vrijednost našem poslovanju i bit će prilagođen potrebama i prioritetima naših dionika podržavajući održivi rast i doprinoseći postavljanju vrijednih budućih trendova. Izdavanje prvog SLB-a velika je prekretnica za Grupu, ali i hrvatsko tržište kapitala. Naši ambiciozni ciljevi mogu poslužiti kao primjer ostatku hrvatskog tržišta na putu ka održivosti.

Pomičući granice i postavljajući više standarde, nadamo se da ćemo inspirirati druge da učine isto. Zahvaljujemo svima što su odigrali svoju ulogu u ovoj izvanrednoj godini rasta i razvoja te se veselimo svim prilikama koje su pred nama.

Domagoj Karadjole
Izvršni direktor za održivi razvoj

Mplus

O Mplus Grupi
Ključne etape za 2022.



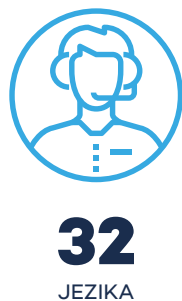
O Mplus Grupi

Mplus Grupa izrasla je u najveću neovisnu kompaniju za outsourcing poslovnih procesa i informacijskih tehnologija (BPTO) u jugoistočnoj Europi te posluje na 49 lokacija i pruža usluge za više od 25 industrija.

Naš primarni fokus je skalabilnost i fleksibilnost. Pružamo širok raspon usluga koje uključuju BPTO i CRM rješenja, IT usluge i usluge upravljanja ljudskim resursima. Naš je cilj klijentima pružiti izvrsnu uslugu usredotočujući se na učinkovitost i visoku razinu kvalitete po konkurentnoj cijeni, uz sigurnu IT infrastrukturu s najnovijom dostupnom tehnologijom.

Mplus Grupa u Hrvatskoj se ovim poslom uspješno bavi već 15 godina i u tom razdoblju bilježi rast. U ovom smo razdoblju narasli i okupili impresivnu radnu snagu koja je raspoređena u brojnim industrijama te pruža niz usluga. Ispod su dane ključne brojke koje čine osnovu Mplus Grupe.

Naših preko 12.500 zaposlenika, koji čine vrlo impresivnu radnu snagu, u središtu je našeg poslovnog uspjeha. Grupa se sastoji od 55 ovisnih društava. Mplus pruža vrhunsku uslugu za više od 300 klijenata u više od 25 industrija, pružajući svoje usluge na 32 jezika, koristeći jedinstvene vještine zaposlenika i poslujući na samom vrhu industrijskih standarda uz najnoviju tehnologiju i najbolju praksu.



Vizija, vrijednosti i vodeća načela

Od samog osnutka prioritet nam je pružanje inovativnih usluga i kvalitetnih iskustava našim klijentima. Mplus Grupa pruža usluge outsourcinga poslovnih procesa, uključujući usluge kontaktnog centra kroz sve poznate komunikacijske kanale i prediktivnu analitiku, što zajedno čini operativni ekosustav Mplus Grupe i naš portfelj usluga.

Naša je vizija podržati i inspirirati naše klijente učinkovito osmišljenim rješenjima i najboljom mogućom uslugom uz korištenje najnovije dostupne tehnologije i prakse. Zamišljamo svijet koji je globalno bolje povezan i u kojem ljudi igraju središnju ulogu u stvaranju bolje povezanosti. Mplus Grupa sebe vidi kao ključnog igrača u ostvarenju ove vizije.

Naše vrijednosti, koje negujemo kao grupa koja je prisutna diljem svijeta, stavljaju naše ljude u središte uspjeha. Iz tog razloga ulažemo u naše zaposlenike s ciljem pružanja najboljih usluga i najsuvremenijih praksi. To je moguće isključivo uz kontinuirano ulaganje u obuku, obrazovanje i održivi razvoj našeg poslovanja. Vjerujemo da se naš uspjeh temelji na dva vrlo različita, ali komplementarna načela, a to su organski i anorganski rast. Prvo načelo, organski rast, temelji se na dvama ključnim čimbenicima uspjeha.

Prvi ključni čimbenik naš je pristup rješavanju potreba klijenata koji je usmjeren na samog klijenta. Usredotočeni smo na razumijevanje gledišta naših klijenata kako bismo im pružili prilagođene usluge koje dodaju vrijednost njihovom poslovanju. Drugi se čimbenik temelji na agilnosti i jednostavnosti. Svakom klijentu pristupamo drugačije kako bismo na jedinstven način odgovorili na njegove potrebe. Zahvaljujući našem širokom spektru usluga koje pružamo na više jezika u nekoliko odjela, možemo se prilagoditi specifičnim potrebama naših klijenata. Naši klijenti također ovise o našoj sposobnosti brze prilagodbe, rasta i poslovanja na više lokacija uz visoke marže. Raznolik portfelj usluga, napredna tehnologija i kompetentni zaposlenici čine vrijednost Mplus Grupe.

Drugo načelo je anorganski rast kroz takozvanu strategiju spajanja i akvizicija „kupi i gradi“ što se odražava u 18 uspješnih akvizicija u proteklih 6 godina. To uključuje akviziciju uspješnih i perspektivnih kompanija te njihovo restrukturiranje kako bi koherentno nadopunjavale usluge i aktivnosti Mplus Grupe.

Glede budućnosti, predani smo integraciji aspekata održivosti u našu cjelokupnu poslovnu strategiju i uspostavljanju sveobuhvatnog pristupa u implementaciji najboljih praksi u industriji na svim lokacijama. Strukturne transformacije nužan su dio procesa koji nam omogućuje prilagodbu okruženju koje se neprestano mijenja i poboljšanje naših usluga kako bi odgovarale potrebama sutrašnjice. To je također jedan od razloga zašto smo 2022. godine izdali obveznicu povezanu s održivim poslovanjem kojom smo se obvezali na postizanje ambicioznih ciljeva u pogledu smanjenja emisija stakleničkih plinova i rodne ravnoteže. Biramo integrirani pristup poslovanju na održiv način primjenom ESG ciljeva te to smatramo jedinim putem prema naprijed u svijetu u kojem živimo.



Što mi radimo?

Poslovna strategija Grupe temelji se na organskom rastu popraćenom strateškim akvizicijama koje usmjeravaju širenje opsega usluga, raznolikost isporučenih usluga, povećavaju naše sposobnosti i proširuju naše različite usluge. Kao BPTO kompanija nudimo niz BPO, IT i HR rješenja našim klijentima. Nudimo rješenja za upravljanje odnosima s korisnicima (CRM) koja su strukturirana oko višekanalne (telefon, e-pošta, chat i društvene mreže) i višejezične (32 jezika) platforme za korisničko iskustvo, prvenstveno putem kontaktnih centara. Kao dio naših IT usluga, pružamo softverska rješenja uključujući platforme za angažman korisnika (CEP), upravljanje odnosima s klijentima (CRM), platformu Buzzeasy Customer Experience (CX), video identifikaciju putem softvera kao usluge (SaaS) i razvoj specifičnih softverskih rješenja koja zadovoljavaju potrebe naših kupaca. Također pružamo usluge robotske automatizacije procesa (RPA) i upravljanja ljudskim resursima (odabir i identifikacija potencijalnog osoblja

i privremeno zapošljavanje), koja su razvijena kao komplementarne usluge uz našu osnovnu poslovnu djelatnost. Spajanjem svih triju poslovnih linija, Mplus Grupa nudi multidisciplinarni pristup unaprijeđenju poslovanja naših klijenata.

Promjena u odnosu na prošlu godinu potpuna je integracija Invitela koji je stečen akvizicijom u prethodnom izvještajnom razdoblju. Također, važno je napomenuti da su dvije grupe promijenile nazive u 2022. godini, Mplus BH d.o.o. postao je M+ BH d.o.o., a Trizma d.o.o. sada je M Plus Serbia d.o.o.

U prosincu 2022. Grupa je potpisala ugovor o preuzimanju kontrolnog udjela u Integrator Holdingu, koji je vlasnik kompanija u šest zemalja. Ove kompanije imaju Manpower licencu u segmentu ljudskih potencijala (HR). Radimo na potpunoj integraciji ove akvizicije u našu Grupu tijekom 2023. i stoga ćemo ju uključiti u naše Izvješće o održivosti za 2023. godinu.



Gdje poslujemo?

Mplus globalna je Grupa koja se prostire na 49 lokacija na tri kontinenta. Sjedište matičnog društva, Meritus ulaganja d.d., je u Hrvatskoj, a društvo ima 54 ovisnih društava u Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini, Gruziji, Njemačkoj, Mađarskoj, Latviji, Nizozemskoj, Rumunjskoj, Srbiji, Slovačkoj, Sloveniji, Španjolskoj, Švicarskoj, Turskoj, Ujedinjenom Kraljevstvu i Sjedinjenim Američkim Državama.

Karta ispod jasno prikazuje domet Mplusa. Stoga je teško zanemariti implikacije takvog doseg na zajednice i okoliš. U ovom ćemo izvješću razraditi naše napore i aktivnosti unutar zajednica u kojima poslujemo te našu želju da u najvećoj mogućoj mjeri smanjimo svoj utjecaj na okoliš.



Upravljačka struktura

Mplus Grupa posluje sa snažnom sviješću o važnosti odgovornog i etičkog ponašanja u poslovanju koje je temelj za učinkovito vođenje poslovanja. Razvijamo se i poslujemo u skladu s dobrom praksom korporativnog upravljanja i nastojimo da naša poslovna strategija, politika i praksa budu vodeći primjer poslovnom okruženju u kojem poslujemo.

Upravu matičnog društva Grupe, Meritus Ulaganja d.d. (dioničko društvo), čine predsjednik Uprave g. Darko Horvat i drugi član Uprave g. Tomislav Glavaš koji se imenuju na razdoblje od pet godina.



Darko Horvat
Predsjednik Uprave



Tomislav Glavaš
Član Uprave

Tijekom 2022. godine **Nadzorni odbor** sastojao se od šest nezavisnih članova:

- › **Sandi Češko**
Predsjednik Nadzornog odbora
- › **Igor Varivoda**
Zamjenik Predsjednika Nadzornog odbora
- › **Tamara Sardelić**
Član Nadzornog odbora
- › **Hrvoje Prpić**
Član Nadzornog odbora
- › **Joško Miliša**
Član Nadzornog odbora
- › **Ulf Gartzke**
Član Nadzornog odbora

Članovi nadzornog odbora imenuju se na razdoblje od četiri godine.

Oba odbora osiguravaju da uspostavljena strategija matičnog društva, resursi, sustav upravljanja rizicima i interne kontrole te odnosi s dioničarima podržavaju dugoročni uspjeh i održivi razvoj Grupe. Štoviše, osigurat će da strategija uzme u obzir potencijalni utjecaj na okoliš i zajednicu te da politike, kultura i vrijednosti matične kompanije potiču etičko ponašanje, poštivanje ljudskih prava te pogoduju poticajnom i ugodnom radnom okruženju.

To postižu osiguravanjem odgovarajućih sustava koji omogućuju učinkovitu suradnju u najboljem interesu matične kompanije. Usto osiguravaju redovit dijalog s ključnim dionicima.

Odbori osiguravaju da strategija Grupe uzima u obzir potencijalne utjecaje na okoliš i zajednicu. Oni također osiguravaju da politike, kultura i vrijednosti kompanije potiču etičke prakse, poštivanje ljudskih prava i sigurno i poticajno radno okruženje u cijeloj Grupi. Uprava je odgovorna je za pregled i odobravanje prijavljenih informacija u ovom Izvješću, uključivanje materijalnih tema, procese organizacije te pregled i odobravanje informacija.

Uz dva glavna odbora postoje i tri odbora koji podupiru uspješno funkcioniranje društva.

Revizijski odbor koji nadzire probleme vezane uz pripremu i kontrolu financijskih i računovodstvenih informacija, uključujući vjerodostojnost izvješća prije podnošenja Nadzornom odboru.

Tijekom 2022. godine članovi su bili:

- › **Igor Varivoda**, Predsjednik
- › **Ante Vrančić**, Član
- › **Joško Miliša**, Član
- › **Boris Borzić**, Član

Odbor za imenovanja koji nadzire kandidate za članove Upravnog i Nadzornog odbora.

Tijekom 2022. godine članovi su bili:

- › **Tamara Sardelić**, Predsjednik
- › **Igor Varivoda**, Član
- › **Vanja Vlakov**, Član

Odbor za primitke, čija je svrha predlaganje sadržaja ugovora Uprave..

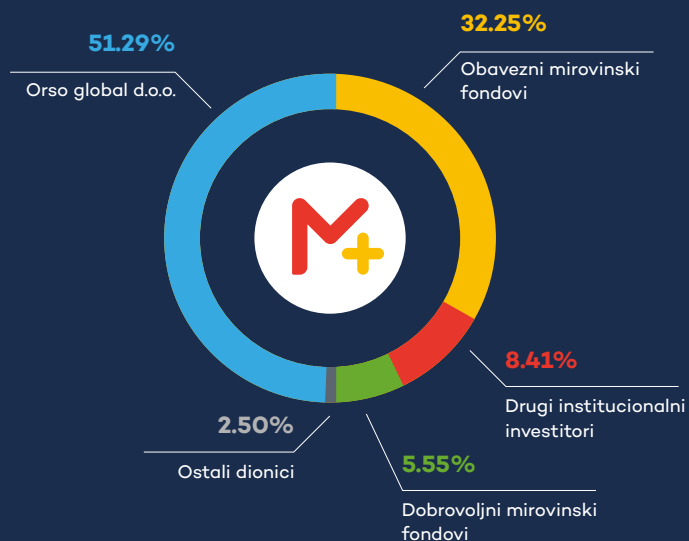
Tijekom 2022. godine članovi su bili:

- › **Tamara Sardelić**, Predsjednik
- › **Igor Varivoda**, Član
- › **Vanja Vlakov**, Član

Tijekom 2022. godine sjednice svih odbora održavane su redovito. Više detalja o radu svih odbora i obavljenim revizijama dostupno je u dokumentu [Meritus Ulaganja d.d. konsolidirani godišnji financijski izvještaj za 2022.](#)

Posljednje tijelo koje ima vitalnu funkciju je Glavna skupština. Čine ju svi dioničari (navedeni u tablici s desne strane) i ona je nadležna za odlučivanje o pitanjima utvrđenim zakonom i Statutom Društva.

RAŠČLAMBA DIONIČARA NA DAN 31. PROSINCA 2022



Vlasnik (nositelj) računa / Suovlaštenik (imatelj) VP	Postotak udjela (%)
ORSO GLOBAL d.o.o.	51,29
OTP Banka d.d. / Erste Plavi OMF - Kategorije B	9,55
Addiko Bank d.d. / PBZ CO OMF - Kategorije B	9,31
HPB d.d. / Fond za financiranje razgradnje NEK	8,41
OTP Bank d.d. / AZ OMF - Kategorije B	7,96
Raiffeisenbank Austria d.d. / Raiffeisen Dobrovoljni mirovinski fond	4,16
Privredna Bank Zagreb d.d. / Raiffesen OMF - Kategorije B	4,10
Zagrebačka Bank d.d. / AZ Profit Otvoreni dobrovoljni mirovinski fond	1,39
Privredna Bank Zagreb d.d. / Raiffesen OMF - Kategorije A	0,74
Erste & Steiermarkische Bank d.d. / PBZ CO OMF - Kategorija A	0,59
Ostali dioničari	2,50

Ključne etape za 2022.

Ovo izvještajno razdoblje obilježeno je napretkom i ekspanzijom. U prvoj polovici godine Grupa se proširila kada smo akvizicijom stekli jednu novu kompaniju u segmentu e-trgovine u travnju 2022. i konsolidirali podatke Invitel grupe iz siječnja 2022. U prosincu 2022. Grupa je potpisala ugovor o preuzimanju kontrolnog udjela u Integrator Holdingu koji posjeduje Manpower licencu i operativne kompanije u Švicarskoj. Kontrola na Integratorom Holdingkom je ostvarena u 2023. godini nakon dobivanja svih potrebnih regulatornih odobrenja.

Novim akvizicijama stekli smo talentirano osoblje i dodali dva nova poslovna toka (HR i e-trgovina) našem globalnom timu, što će u nadolazećim godinama dodati

neizmjernu vrijednost Grupi. Mplus Grupa održava snažne veze s poslovnom zajednicom kroz niz članstava i pridruženih društava. Ponosni smo na naše stalne napore za poboljšanjem kvalitete i općeg standarda naših usluga, što je vidljivo iz niza certifikata koje smo primili ove godine. Članovi poslovne zajednice prepoznali su naš trud nizom priznanja. Sažetak novih članstava, nagrada i certifikata nalazi se u nastavku, dok se članstva i certifikati koji su ostali nepromijenjeni nalaze u našem [Izvešću o održivosti za 2021.](#)

Postignuća u ovoj godini značajan su dokaz kvalitete našeg rada i bit će poticaj za daljnje unapređenje naših usluga.

ČLANSTVA

Turska Udruga za obrazovanje i razvoj (TEGEP)

Istambulsko udruženje izvoznika minerala i metala (IMMIB)

Hrvatska udruga poslodavaca

Vanjskotrgovinska komora Bosne i Hercegovine

Udruženje pozivnih centara

Gospodarska komora Srbije

Amcham Srbija

Business for Social Responsibility Menadžment centar Beograd

NOVE NAGRADE I CERTIFIKATI

Mplus

Frost & Sullivan nagrada za Europsku poduzetničku kompaniju za 2022. godinu

Nagrada Zagrebačke burze za doprinos razvoju tržišta kapitala

ISO 37001 – Sustav upravljanja za suzbijanje podmičivanja

CMC

TEGEP-ova nagrada za najbolji interni program razvoja trenera

Economist uvrstio je Banu Hizli, glavnu izvršnu direktoricu CMC-a među 50 najmoćnijih izvršnih direktorica u Turskoj

Krea Golden Leader Awards 2022 uvrstio je CMC-jevog direktora za ljudske potencijale, glavnog direktora za marketing i glavnog izvršnog direktora među 50 najboljih lidera

BT Haber Top 500 ICT Company Research u Turskoj

M Plus Serbia

Certifikat platinaste bonitetne izvrsnosti

ISO 27701; ISO37001

CDE & Linea Directa

ISO 37001 – Sustav upravljanja za suzbijanje podmičivanja

Invitel

ISO 9001:2015

ISO/IEC 27001

Održivi model poslovanja

Koji je naš model za uspjeh?

Strategija

Rizici i prilike

Plan uključivanja dionika

Materijalne teme

Pogled u budućnost



Koji je naš model za uspjeh?

Naš poslovni model nastoji postići dugoročnu financijsku i nefinancijsku vrijednost. Kako bismo ostvarili ovaj cilj, ljude stavljamo u središte naše strategije jer samo ljudi mogu stvoriti pravu vrijednost i uspostaviti vezu s našim klijentima. Iako su umjetna inteligencija i inovativne tehnologije neophodni alati u našem poslovanju koji povećavaju učinkovitost, ključ našeg uspjeha leži u ljudima koji upravljaju tim alatima i njihovoj sposobnosti da otključaju istinski potencijal i osiguraju održiv napredak.

Mplus je svjestan globalnih izazova s kojima se suočavamo zbog klimatskih promjena i potencijalnih rizika koje će one predstavljati za naše poslovanje. Iz tog razloga nastojimo koherentno integrirati održive prakse u naše procese i poslovanje.

Naš pristup održivosti proizlazi iz strasti prema jačanju veza i razvoju odnosa okupljanjem ljudi. Tijekom godina postajemo sve svjesniji svog dosega i utjecaja. Stoga sve veću pažnju pridajemo svakoj od komponenti ESG procesa kroz svrsishodnu prilagodbu naše strategije.

Strategija

Rast Grupe uvelike ovisi o strateškim akvizicijama kompanija, uključujući najnoviju akviziciju Integrator Holdinga. Ovaj potez dodatno naglašava strastvenu predanost Grupe rastu, pozicionirajući ju kao najveću i najbrže rastuću BPTO kompaniju u Europi. Učinkovitost Grupe rezultat je našeg pristupa i ulaganja u ljude i tehnologiju. Naša strategija osnažena dosad neviđenom razinom povezanosti i informacija koje pokreću tržište postavila nas je na vrh našeg sektora. Grupa je predvodnik i teži pozitivnom utjecaju na druge kompanije koje nemaju čvrstu poslovnu strukturu i ambiciozne ciljeve održivosti.

Razlika u odnosu na prethodna izvještajna razdoblja je činjenica da je Grupa imenovala izvršnog direktora za održivi razvoj (*Chief Sustainability Officer – CSO*). Prethodno na poziciji izvršnog direktora za financije (*Chief Financial Officer – CFO*), CSO je sada odgovoran za prikupljanje podataka te nadzor i osiguravanje održivosti svih poslovnih operacija i aktivnosti, radeći na razvoju ESG okvira i aktivnom praćenju

ključnih pokazatelja uspješnosti (od engl. *key performance indicator(s)*, „KPI“) kako bi se poboljšala izvedba Grupe. CSO također mora transparentno komunicirati s Upravnim odborom i osigurati da se naponi povezani s održivošću dosljedno primjenjuju u cijelom poslovnom pristupu Grupe.

Pozitivan razvoj tijekom godina bilo je smanjenje broja fizičkih poduzeća u sektoru i prelazak na fleksibilne uvjete rada na daljinu. Značajan dio fizičkih interakcija bit će digitalan i automatiziran, veliki udio ići će na daljinski kontakt putem e-mail chata i glasovnog poziva. Napredak tehnologije i infrastrukture oblaka unaprijedit će rješenja potrebna za omogućavanje rada na daljinu i poboljšanu digitalnu interakciju. Ovi trendovi i razvoj omogućit će Grupi i sektoru smanjenje emisija stakleničkih plinova i utjecaja na okoliš te približavanje održivim praksama koje će smanjiti rizike i dati pozitivan primjer toga da su transformacije u sektoru moguće uz prava ulaganja, tehnološka poboljšanja i strateško donošenje odluka.

Rizici i prilike

Mplus Grupa redovito procjenjuje svoje rizike i prilike kroz dobro osmišljenu metodologiju koja podržava identifikaciju, procjenu, praćenje i upravljanje rizicima koji bi mogli imati značajan utjecaj na razvoj poslovanja Grupe.

Globalni trendovi	Rizici i prilike	Mplusov odgovor
PODACI I TEHNOLOGIJA Povećana prisutnost umjetne inteligencije, veća povezanost i informirani korisnici, povećano vrednovanje osobnih podataka. ¹	Jaz između postojećih i novih vještina potrebnih za buduće poslove; kibernetički kriminal i zaštita osobnih podataka; povećani rizici od povrede privatnosti, automatizacija i umjetna inteligencija koji transformiraju poslovni krajolik; veća povezanost koja vodi do više interakcija s klijentima; uvođenje autonomnijeg sustava koji zahtijeva reaktivne tehnologije (5G) za upravljanje potražnjom za upravljanje zahtjevima za propusnost mreže.	Usavršavanje i ciljano osposobljavanje zaposlenika; sveobuhvatna kibernetička sigurnost i pravni okvir usmjeren na sprječavanje kibernetičkog kriminala i povrede podataka; ugradnja sofisticiranih informatičkih rješenja i usluga korištenjem najnaprednije tehnologije na tržištu; i fokusiranje na proširenje korisničkog iskustva gdje ljudsku interakciju poboljšava tehnologija.
DRUŠTVENE I POLITIČKE PROMJENE Gubitak radne snage; kriza troškova života; velike migracije; erozija društvene kohezije i društvena polarizacija; više situacija u kojima su prisutni rad na daljinu ili fleksibilni radni uvjeti.	Negativni trendovi odljeva radne snage, porast potražnje za uslugama korisničkog iskustva (generacijski jaz u digitalnoj pismenosti); povećana ovisnost o virtualnim radnim okruženjima.	Zapošljavanje raznolike radne snage diljem svijeta i širenje poslovanja u velike zemlje poput Turske; Grupa je u dobroj poziciji da odgovori na porast potražnje zahvaljujući svojoj strategiji organskog rasta; Model rada od kuće.
POSLOVNO OKRUŽENJE Povećana potražnja za <i>nearshoringom</i> (premještanje poslova u obližnju zemlju), šteta po ugled zbog korupcije i slučajeva podmićivanja.	Klijenti se sele s tradicionalnih off-shore lokacija na prošireni raspon bližih (nearshore) lokacija, korupcija i mito. ²	Dokazani rezultati kao pouzdan partner u nearshoringu, robustan okvir za praćenje borbe protiv korupcije i podmićivanja unutar Mplusa
OKOLIŠ I KLIMATSKE PROMJENE Prirodne katastrofe i ekstremne vremenske prilike; ekonomski i društveni učinci klimatskih promjena; ubrzan prijelaz energetske sektora na obnovljive izvore.	Veća stopa pojavljivanja prirodnih katastrofa; nedostatak resursa može utjecati na poslovanje; energetska kriza povećava troškove.	Grupa ima planove za kontinuitet poslovanja i oporavak nakon katastrofe kako bi ublažila i suzbila negativne učinke istih. Uz našu ESG strategiju, bit će napravljene daljnje analize kako bi se podiglo stanje pripravnosti Mplusa u odnosu na klimatske rizike i prilike koji su pred nama.

¹Slovenske operativne kompanije dodatno su identificirale sljedeće rizike: neovlašteni pristup bilo kojoj aplikaciji ili sustavu, nepoštivanje sigurnosti i rukovanja informacijama, fizički upad, neovlašteni pristup/krađa i oštećenje opreme/informacija. ²Korupciju je CMC prepoznao kao rizik u svojoj procjeni u ovom izvještajnom razdoblju.



Budući da su aspekti okoliša posebno važni za nas i naše dionike, posvećeni smo smanjenju našeg ekološkog otiska i povećanju učinkovitosti kroz našu poslovnu strategiju. Prirodne katastrofe također su vrlo vjerojatne u zemljama u kojima Mplus posluje. Povećani rizici od potresa i poplava mogu uzrokovati značajne poremećaje u poslovanju, što rezultira financijskim gubicima i narušavanjem ugleda.

Rizici povezani s klimatskim promjenama stvorili su priliku da razvijemo i prilagodimo svoju strategiju kako bismo postali ekološki osvješteniji. Naša Politika o rizicima utjecaja na okoliš i zajednicu pomaže Grupi razumjeti rizike koji bi mogli imati negativan utjecaj na okoliš i zajednice oko nas te upravljati njima i ublažiti ih. Naš je glavni cilj za budućnost identificirati ranjive lokacije, implementirati strategije pripravnosti za katastrofe i uspostaviti učinkovite komunikacijske kanale za smanjenje utjecaja takvih katastrofa te ubrzati proces oporavka.

Dok se neke od naših kompanija uspješnije suočavaju s rizikom i iskorištavaju prilike, mi radimo na implementaciji minimalnog zahtijevanog standarda u cijeloj Grupi. Naše poslovanje u Sloveniji provelo je detaljniju

procjenu rizika identificirajući njihove poslovne specifične rizike u rukovanju informacijama. Druge kompanije unutar Grupe moraju učiniti isto kako bi cijela Mplus Grupa mogla bolje i uspješnije raditi prema našim globalnim ciljevima smanjenja emisija stakleničkih plinova i optimizacije resursa za postizanje daljnjeg rasta na održiv način.

Rat u Ukrajini, kao i sve druge potencijalne geopolitičke krize koje se mogu dogoditi u zemljama u kojima poslujemo, još je jedna velika pojava koja predstavlja značajnu opasnost za djelovanje Mplusa. Ovo je pokazalo važnost pomnog praćenja geopolitičkog krajolika, diversifikacije naših opskrbnih lanaca i tržišta te razvoja planova za nepredviđene situacije kako bi se smanjili svi rizici. Moramo osigurati otpornost našeg opskrbnog lanca kako bismo se nosili s nepredvidivim geopolitičkim okolnostima i minimizirali njihov utjecaj na naše poslovanje.

Okvir Grupe za upravljanje rizikom i kontrolu osmišljen je za prepoznavanje, praćenje i upravljanje rizikom na način koji podržava strategiju organskog rasta i održive poslovne ciljeve Grupe bez ugrožavanja njezinih općih ciljeva.

Plan uključivanja dionika

Budući da je temeljno načelo Mplusa da ljudi inspiriraju ljude, veliku važnost pridajemo komunikaciji između Grupe i naših dionika. Naši dionici uključuju zaposlenike, klijente, menadžment, Zagrebačku burzu, dioničare i dobavljače.

Grupa koristi niz alata za suradnju s dionicima na značajnoj razini, a oni uključuju:



Gore navedenim komunikacijskim metodama nastojimo održati i unaprijediti naš odnos s našim najvažnijim dionicima. Ovo je važna praksa koju treba provoditi kako bismo ostali informirani i pronašli načine za uključivanje širokog raspona stavova dionika i njihovo usklađivanje s našom poslovnom strategijom. To pomaže boljoj strategiji raspodjele resursa i može stvoriti nove poslovne prilike i otključati daljnji poslovni potencijal unutar Grupe. Na taj način komunikacijski kanali opskrbljuju kružni sustav razvoja i provedbe strategije u skladu s najvišim načelima i praksama održivosti.

Pozvali smo dionike Grupe da ispune ESG upitnik u 2022. kao dio procesa analize utjecaja kako bismo procijenili najznačajnije učinke Grupe.

Analiza je pomogla dionicima da prepoznaju mjesta na kojima vide značajan operativni utjecaj Mplus Grupe, što bi moglo pomoći u pokretanju i vođenju stvaranja strategije održivosti i usklađivanju SDG-a, kao što je spomenuto u ovom poglavlju.

Tablica u nastavku prikazuje različite komunikacijske alate i učestalost angažmana s našim dionicima:



Dionici	Komunikacijski alati	Učestalost
Klijenti	Istraživanje reputacije klijenata	Dvogodišnje
	Web stranica	Kontinuirano
	Pozivni centar	Kontinuirano
	Intervjui licem u lice	Kontinuirano
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
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

Materijalne teme

Uspješna integracija održivosti na razini Mplus Grupe jedan je od najvažnijih prioriteta naše poslovne strategije. U prethodnom odjeljku otkrili smo s kojim se rizicima i prilikama Mplus suočava također uzimajući u obzir klimatske promjene i druge čimbenike promjenjivog okruženja. U ovom odjeljku ilustriramo našu procjenu materijalnosti koju smo identificirali skupa s našim dionicima kako bismo osigurali da dajemo prioritet najkritičnijim ESG temama u kojima možemo ublažiti svoj utjecaj te imati pozitivan utjecaj na okoliš i u zajednicama u kojima djelujemo.

Kao dio naših napora u izradi Izvješća o održivosti za 2021., proveli smo aktivnosti uključivanja dionika, što je rezultiralo popisom značajnih tema. Naše aktivnosti nastavljene su u 2022. i, na temelju zaključaka donesenih unutar naše strategije održivosti, izmijenili smo i dodatno poboljšali popis naših ključnih tema održivosti kako bismo u potpunosti odražavali primjenjive dvostruke aspekte materijalnosti. U tim područjima naše poslovanje ima najznačajniji utjecaj. Identificirane ESG teme podliježu kontinuiranom razvoju, pri čemu učimo identificirati svoje utjecaje i provoditi ublažavanje na najodrživiji način.

MPLUS GRUPA DEFINIRALA JE ŠEST ESG CILJEVA KAO TEMELJ STRATEGIJE ODRŽIVOSTI:



Tablica u nastavku navodi značajne teme koje smo identificirali i odredili kao prioritete uz podršku naših dionika na razini Grupe, a koje su povezane sa spomenutim sastavnim dijelovima. Tablica opisuje teme i navodi naše ciljeve koji će se dalje razvijati u ključne pokazatelje uspješnosti u pogledu ESG-a.

NAŠE ESG MATERIJALNE TEME I KLJUČNI POKAZATELJI USPJEŠNOSTI (KPI):

Okolišne teme	Opis teme	Ciljevi i ambicije
Klimatske promjene i smanjenje emisija stakleničkih plinova prema neto nuli	Naš primarni cilj je smanjiti utjecaj našeg poslovanja na klimatske promjene, a prvenstveno to želimo postići smanjenjem naših emisija stakleničkih plinova.	Konkretno, radit ćemo na smanjenju naših apsolutnih emisija Opsega 1 i Opsega 2 za 58,8% do 2035. u usporedbi s našom baznom vrijednošću za 2021. godinu.
Energetska učinkovitost	Povećanje naše energetske učinkovitosti doprinijet će našem primarnom okolišnom cilju. Cilj nam je oslanjati se više na energiju iz obnovljivih izvora.	Kako bismo mogli postaviti ciljeve za smanjenje emisija stakleničkih plinova, prvo smo postavili ciljeve za energetska učinkovitost. Nastojat ćemo povećati postotak tarifnih modela za obnovljivu energiju u velikim zemljama potrošačima, godišnje povećati postotak obnovljivih izvora energije (OIE), povećati postotak lokacija koje su potpuno opremljene LED rasvjetom te iznajmljenih prostora u energetski učinkovitim zgradama i nabaviti više elektroničke opreme s visokom ocjenom energetske učinkovitosti. Ujedno ćemo povećati postotak hibridnih vozila, smanjiti poslovna putovanja i povećati potrošnju energije iz OIE.
Gospodarenje otpadom i kružna ekonomija	Kao industrija s malim utjecajem, još uvijek proizvodimo nešto otpada. Učimo prepoznati utjecaj naših otpadnih proizvoda i radimo na smanjenju otpada u našem poslovanju. U skladu s našim ambicijama gospodarenja otpadom, nastojimo poboljšati kružnu ekonomiju zatvaranjem opskrbnog lanca na kružni način i produljiti vijek trajanja našeg elektroničkog otpada njegovom prenamjenom.	Naši napori bit će usmjereni na definiranje odgovarajuće politike gospodarenja otpadom, povećanje postotka recikliranog otpada te povećanje postotka digitalno potpisanih dokumenata kako bismo smanjili uredski otpad, posebice papirnati.

Društvene teme	Opis teme	Ciljevi i ambicije
Raznolikost, jednakost i uključenost	Stvaranje radnog okruženja koje će podržati našu ambiciju za stvaranjem raznolikog poslovnog okruženja s jednakim mogućnostima.	Postizanje rodne ravnopravnosti unutar operativnih kompanija, posebno unutar upravljačkih timova, kao što je opisano u upravljačkim temama: ravnotežna zastupljenost spolova u upravljačkim timovima, ali i implementacija unaprijedene politike raznolikosti na razini cijele Grupe.
Razvoj karijere zaposlenika, radno okruženje i angažman	Poticanje i omogućavanje razvoja karijere naših zaposlenika kroz obrazovanje i osposobljavanje. Privlačenje, angažiranje i zadržavanje talenata uz istovremeno jačanje angažmana zaposlenika.	Ljudi su u središtu našeg poslovanja i želimo da naši zaposlenici dodatno napreduju u karijeri. Stoga ćemo u narednom razdoblju raditi na jačanju angažmana zaposlenika, vodeći računa da razvoj karijere zaposlenika bude prioritet svakog menadžera te ćemo osigurati produktivno, inkluzivno i poticajno radno okruženje.
Poštivanje ljudskih prava	Osigurati da su naše politike i prakse u skladu s ljudskim pravima.	Svjesni da poslujemo u više od 40 zemalja na različitim kontinentima, želimo osigurati poštovanje ljudskih prava u cijeloj Grupi. Unutar okvira ESG politike implementirat ćemo kontrolne mehanizme kako bismo osigurali poštovanje svih ljudskih prava.
Zadovoljstvo i zadržavanje klijenata	Praćenje zadovoljstva klijenata i odnosa Grupe s našim klijentima, njihovog iskustva i zadovoljstva kako bismo osigurali da u našem poslovanju nema narušavanja sigurnosti ili drugih problema s kojima se naši klijenti suočavaju.	Budući da nam je cilj pružanje iznimnog korisničkog iskustva, pratit ćemo zadovoljstvo klijenata i sve prijavljene pritužbe kako bismo u najkraćem roku mogli riješiti potencijalne propuste i osigurati zadržavanje klijenata.
Upravljanje	Opis teme	Ciljevi i ambicije
Uravnotežena rodna raznolikost i zastupljenost u upravljačkim timovima	Postizanje uravnoteženije rodne raznolikosti i raznolikosti u upravljačkim timovima.	Do kraja 2030. dosegnuti 51% zastupljenosti žena u menadžmentu i upravljačkim timovima.
Upravljanje i upravljanje održivošću	Uvođenje ESG-a kao sastavnog dijela poslovnih operacija u cijeloj Grupi korak je u procesu formalizacije upravljanja ESG-om na razini Grupe. Nastojat ćemo poboljšati prikupljanje ESG podataka, implementirati politiku koja će regulirati ESG područja unutar Grupe.	Naš primarni fokus je na usklađivanju ESG strategije sa svim internim dionicima i integriranju ESG strateških inicijativa u proračun Grupe. Kako bismo mogli imati transparentne i realne podatke, poboljšat ćemo prikupljanje ESG podataka u svim operativnim kompanijama te ćemo razviti i implementirati nekoliko ESG politika kao što su: politika zaštite okoliša, politika nabave, žalbeni mehanizam, HR politika Grupe, politika raznolikosti, jednakosti i uključenosti te antikorupcijska politika.
Usklađenost s propisima	Osiguravanje usklađenosti s regulativom i praćenje svih izmjena ili razvoja regulatornog okvira.	Usklađenost s Direktivom o korporativnom izvješćivanju o održivosti (engl. Corporate sustainability reporting directive, CSRD) i zahtjevima EU taksonomije bit će naš fokus u budućim razdobljima kako bismo osigurali da možemo pripremiti buduća izvješća o održivosti koristeći nove europske standarde izvješćivanja o održivosti (engl. European sustainability reporting standards, ESRS).

Pogled u budućnost

Tijekom godina napravili smo zapanjujući napredak i ostvarili značajan rast. Godišnji prihod Mplusa iznosio je **1.369 milijuna kuna ili 181 milijun eura**³. To označava organski rast od više od 20 posto u odnosu na prethodno izvještajno razdoblje 2021.

Do 2025. korisnici više neće prihvaćati uslugu koja nije optimalna, a očekivanja i doseg usluga su u porastu. Na to utječu promjene tehnologija, novi trendovi, utjecaj dijeljenja na društvenim mrežama i razvoj ponude. Sve veći zahtjevi kupaca igrat će važnu ulogu u BPTO kompanijama, uključujući Mplus, omogućujući nam da zadržimo postojeću višu kvalitetu radne snage Grupe u usporedbi s našim konkurentima. Štoviše, Mplus Grupa planira proširiti svoje poslovanje na usluge u području ljudskih resursa kako bi pronašla inovativne načine za razvoj zaposlenika i ojačala pristup korisničkom iskustvu na svim operativnim tržištima.

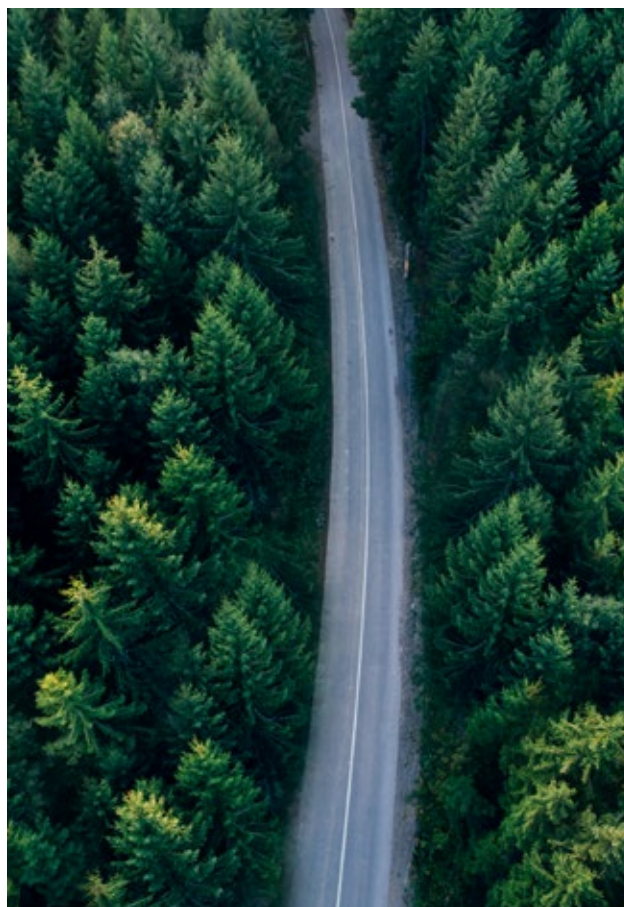
Iz tog razloga, kroz našu strategiju ostajemo predani održivom rastu razvojem naše radne snage. Ključna komponenta za to je primjena inovacija i stjecanje novih znanja, što nije moguće bez kontinuiranog ulaganja u naše ljude i njihov razvoj.

Mplus ulaže u stalni razvoj i obuku radne snage kako bi bili u toku s najrelevantnijim vještinama i znanjima potrebnim za njihove svakodnevne radne procese i razvoj karijere. Razvoj radne snage identificiran je kao jedna od naših materijalnih tema, ali je također povezan s višim prioritetima kao što su dobrobit zaposlenika i povoljni radni uvjeti.

Nastojimo povećati razinu obrazovanja uz pružanje relevantne obuke za naše zaposlenike kako bi zadržali konkurentnost u industriji. Kako se tehnologija u industriji nastavlja sve više razvijati, a zahtjevi naših klijenata rastu, naši kvalificirani zaposlenici ključni su za otključavanje naših potencijala. Kako bismo ostali agilni i relevantni u konkurentskom okruženju, cijenimo moć naše impresivne radne snage koja se proteže diljem svijeta.

Od 2020. Mplus je napravio korake prema integriranju održive poslovne strategije i ostvarenju visokih ambicija. Kao još jedan korak u tom smjeru, Mplus izdao je obveznicu povezanu s održivim poslovanjem. Sljedeće poglavlje bliže će sagledati što ova obveznica znači u smislu naše strategije i kako utječe na svakodnevne aktivnosti Grupe.

Osim toga, pojačali smo svoje napore **pridruživanjem UN-ovom Globalnom sporazumu**, što će nam omogućiti da zadržimo našu predanost integraciji ciljeva održivog razvoja u naše poslovanje i uskladimo poslovanje s ključnim načelima UN-ovog Globalnog sporazuma.



³Prema fiksnoj stopi konverzije koja iznosi 7,53450 HRK

Obveznica povezana s održivim poslovanjem

KPI-evi i SPT-evi povezani s održivošću
Vremenska crta



Uvod

Fokus poslovnih aktivnosti Grupe je, i uvijek je bio, na pružanju vrhunske kvalitete korisničkog iskustva i sveobuhvatnih aktivnosti *outsourcinga*. S obzirom na prirodu poslovanja Grupe koja ponajviše ovisi o ljudima, najveći naglasak je na društvenim elementima ESG kriterija. Međutim, itekako smo svjesni da, iako smo kompanija s malim utjecajem u smislu intenziteta emisija ugljika, naše poslovne aktivnosti i dalje imaju utjecaj na klimu i okoliš.

Kako bismo pokazali svoju predanost održivim poslovnim praksama, osigurali otpornost poslovanja na klimatske promjene i osigurali održivo financiranje, u srpnju 2022. Meritus ulaganja d.d. izdao je prvu obveznicu povezanu s održivim poslovanjem (dalje u tekstu: obveznica ili *SLB*, od engl. *Sustainability-Linked Bond*) u Hrvatskoj. Obveznicu je odobrila Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga.

Prema Okviru obveznice povezane s održivim poslovanjem unutar kojeg je obveznica izdana, Grupa može izdati daljnje instrumente povezane s održivošću usmjerene na financiranje i/ili refinanciranje projekata koji bi omogućili Mplus Grupi da ispuni svoje okolišne i društvene ciljeve, kako je postavljeno u strategiji održivosti. Okvir je razvijen u skladu s Načelima obveznica povezanih s održivim poslovanjem 2020 (engl. *Sustainability -Linked Bond Principles, SLBP*) Međunarodne udruge tržišta kapitala (engl. *International Capital Market Association, ICMA*), a opisuje proces koji je Mplus Grupa slijedila prilikom izdavanja ove obveznice, a koji bi se primijenio na druge potencijalne financijske instrumente povezane s održivošću.

Kako bi osigurala potpunu usklađenost sa SLBP-om, Grupa je zatražila mišljenje Vanjskog ocjenjivača, *Sustainalytics*-a, vodećeg neovisnog ESG ocjenjivača. *Sustainalytics* potvrdio je da je Okvir obveznice povezane s održivošću grupe Mplus usklađen s pet ključnih komponenti Načela obveznica povezanih s održivim poslovanjem 2020.

Za potrebe obveznice povezane s održivim poslovanjem Grupa je postavila dva Ključna pokazatelja uspješnosti (eng. *Key performance indicator, KPI*) i prateće ciljeve uspješnosti u pogledu održivosti (engl. *Sustainability performance target, SPT*) koji prikazuju kako planiramo ostvariti KPI-jeve.

KPI 1	KPI 2
Smanjenje emisija stakleničkih plinova Opsega 1 i Opsega 2	Postizanje uravnoteženije rodne raznolikosti u upravljačkim timovima
SPT 1	SPT 2
Smanjenje apsolutnog Opsega 1 i Opsega 2 emisija stakleničkih plinova za 25,2% na 2.148 tCO ₂ ekvivalentnih emisija u 2027. godini u odnosu na baznu vrijednost iz 2021. godine	Postizanje zastupljenosti žena od 51% u upravljačkim timovima (uključujući upravu i nadzorni odbor) do kraja 2030. godine

Sustainalytics je također potvrdio naše KPI-jeve i SPT-jeve i smatra da su oba KPI-ja jaka, na temelju njihove značajnosti, relevantnosti, opsega primjenjivosti i primjerenosti za vanjsku komparativnu analizu. Osim toga, *Sustainalytics* također smatra da su naše obveze izvješćivanja i verifikacije usklađene s tržišnim očekivanjima i da su buduća postignuća SPT-ova utjecajna.

Obveznica je povezala trošak zaduživanja s postizanjem gore navedenih ključnih pokazatelja uspješnosti. U slučaju da KPI-jevi nisu ostvareni, rezultat će biti prilagodba kupona, odnosno povećanje kamatne stope. Kako bismo svojim unutarnjim i vanjskim dionicima pružili pravovremene i odgovarajuće informacije, napredak ostvarenja KPI-jeva i (ne) ostvarenje SPT-jeva objavit ćemo godišnje u sklopu našeg izvješća o održivosti.

KPI-evi i SPT-evi povezani s održivošću

Kao Grupa, poslujemo u velikom broju zemalja koje imaju različite razine održivog razvoja, a za cilj imamo osigurati da sve naše operativne kompanije prepoznaju i upravljaju utjecajima koje njihovo poslovanje ima na okoliš, dok istovremeno rade na minimiziranju onih negativnih. U okviru naše strategije održivosti definirali smo četiri stupa: okoliš, ljudski kapital, korporativno upravljanje i zajednice. Kroz okolišni stup predani smo smanjenju i upravljanju rizicima povezanim s negativnim utjecajima na okoliš.

Iako BPTO sektor u kojem pretežito poslujemo nije sektor koji je ugljično intenzivan, svjesni uloge koju svi imamo u smanjenju ugljičnog otiska i usred rastućih klimatskih promjena, odlučili smo aktivno doprinijeti ciljevima Pariškog sporazuma.

Stoga smo kao naš prvi KPI definirali **Smanjenje Opsega 1 i Opsega 2 emisija stakleničkih plinova**. Posvećeni smo smanjenju našeg utjecaja te smo stoga postavili vrlo ambiciozne ciljeve definirane kroz naš SPT, a to je **Smanjenje apsolutnog Opsega 1 i Opsega 2 emisija stakleničkih plinova za 25,2% na 2.148 tCO₂ ekvivalentnih emisija u 2027. godini u odnosu na baznu vrijednost iz 2021. godine**. Važno je napomenuti da smo pri izračunu emisija za 2022. uključili naše nove operativne kompanije (prije svega grupu Invitel) i kompanije koje nisu bile u mogućnosti prikupiti podatke u vrijeme izdavanja obveznice. Više informacija možete pronaći u poglavlju Okoliša dimenzija. Posljedično, naše bazne vrijednosti su se promijenile i naš SPT je sada smanjenje **apsolutnog Opsega 1. i Opsega 2. emisija stakleničkih plinova za 25,2% na 1.820,8 tCO₂ u 2027. godini. Naš opći strateški cilj smanjenja emisija stakleničkih plinova je smanjenje apsolutnog Opsega 1. i Opsega 2. emisija stakleničkih plinova za 58,8% do 2035. u usporedbi s baznom vrijednosti za 2021. godinu.**

Prvi KPI izravno pridonosi Cilju održivog razvoja- UN-a 13 (Poduzimanje hitnih mjera za borbu protiv klimatskih promjena i njihovih utjecaja) koji je dio skupine „Spotlight ciljevi održivog razvoja” koji su u našem primarnom fokusu.

Naš SPT temelji se na linearnom smanjenju od bazne godine do ciljane godine, kako je definirano kriterijima pristupa apsolutne kontrakcije SBTi-ja (engl. Science Based Target initiative) za usklađivanje sa scenarijem od 1,5°C. iz Pariškog sporazuma. Više podataka o našoj ukupnoj potrošnji energije i emisijama stakleničkih plinova uključujući naš napredak u smanjenju emisija stakleničkih plinova opsega 1. i opsega 2. koji je relevantan za KPI 1 možete pronaći u poglavlju *Okolišna dimenzija* ovog izvješća.

Budući da je naše poslovanje usredotočeno na ljude, predani smo stvaranju inkluzivne organizacije u kojoj se poštuju ljudska prava, postiže rodna ravnoteža, dok su naši postupci vođeni etikom. Iz tog razloga, drugi KPI je **postizanje uravnoteženije rodne raznolikosti u upravljačkim timovima**.

Kako bismo ostvarili ovaj KPI, **naš drugi SPT ima za cilj postići zastupljenost od 51% žena u upravljačkim timovima, uključujući upravu i nadzorni odbor, do kraja 2030.**

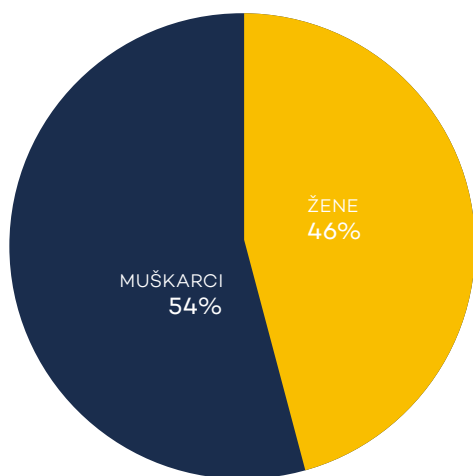
Drugi KPI i SPT izravno su u skladu s UN-ovim Ciljem održivog razvoja 5 i 5.5 koji želi osigurati da žene u potpunosti i djelotvorno sudjeluju i imaju jednake mogućnosti sudjelovanja u upravljanju na svim razinama donošenja odluka u političkom, gospodarskom i javnom životu. Ciljevi koje smo postavili za diverzifikaciju upravljačkih timova također su u skladu s UN-ovim Ciljem održivog razvoja 10 koji ima za cilj smanjiti nejednakost unutar i među zemljama, što je u skladu s našim poslovnim operacijama raspršenim diljem svijeta.

Naše poslovanje značajno se proširilo tijekom 2020. i 2021. kada smo dobili više od 6.500 novih zaposlenika kroz akvizicije u Turskoj i Njemačkoj. Međutim, Invitel grupa (Njemačka) konsolidirana je na razini Mplus Grupe tek 2022. Stoga smo prilikom prikupljanja podataka o uravnoteženoj rodnoj raznolikosti za potrebe izdavanja obveznica (u prvoj polovici 2022.) zaključili da podaci za 2020. ili 2021. nisu relevantni, budući da nijedna od tih godina ne bi bila reprezentativna na relevantan način.. To je razlog zašto su za definiranje drugog KPI-ja korišteni podaci od 28. veljače 2022. za definiranje bazne vrijednosti.

Prilikom prikupljanja podataka za izvješćivanje o uravnoteženoj rodnoj raznolikosti u našim upravljačkim timovima koristili smo bazu podataka o ljudskim resursima (HR). Nakon što smo zaprimili podatke od svakog HR tima, identificirali smo kategorije razina upravljanja koje smo uključili u izračun. Podaci koje smo prikupili i agregirali korišteni su za izračun postotka žena u našim upravljačkim timovima, upravnom i nadzornom odboru te svim ostalim upravljačkim tijelima. U izračun smo uključili sve razine upravljanja (od linijskog menadžmenta do nadzornog odbora) kako bismo našim dionicima dali preciznu sliku, budući da većinu naših linijskih rukovodećih pozicija čine žene.

Na donjem grafikonu prikazano je 46% žena u odnosu na 54% muškaraca na rukovodećim pozicijama na dan 31. prosinca 2022.

ODNOS SPOLOVA U UPRAVLJAČKIM TIMOVIMA



Vjerujemo da je raznolikost relevantna i ključna za cjelokupni poslovni rast Grupe te od velike važnosti za buduće poslovanje. Kao pokazatelj naše predanosti stvaranju raznolike i inkluzivne organizacije, unutar naše strategije održivosti postavili smo akcijski plan usmjeren na postizanje uravnotežene rodne raznolikosti u našim upravljačkim timovima.



Razvili smo politiku raznolikosti na razini Grupe čiji je cilj postaviti standarde za osiguranje raznolikosti spolova, dobi, obrazovanja, vještina i ostalih razlika koje mogu pomoći u poboljšanju procesa i kvalitete donošenja odluka unutar Grupe. Ova politika će djelovati kao krovna politika za sve druge politike raznolikosti koje će operativne kompanije usvojiti u budućnosti.

Jedna od naših točaka djelovanja unutar strategije održivosti odnosi se na proces zapošljavanja. Nastojat ćemo ispuniti obveze iz naše politike raznolikosti i osigurati provedbu drugih politika i programa uravnotežene rodne raznolikosti pri zapošljavanju novih članova Mplus-a. No, također ćemo izbjeći pozitivnu diskriminaciju jer ne želimo stvarati i poticati okruženje u kojem se žene nagrađuju samo zbog svog spola.

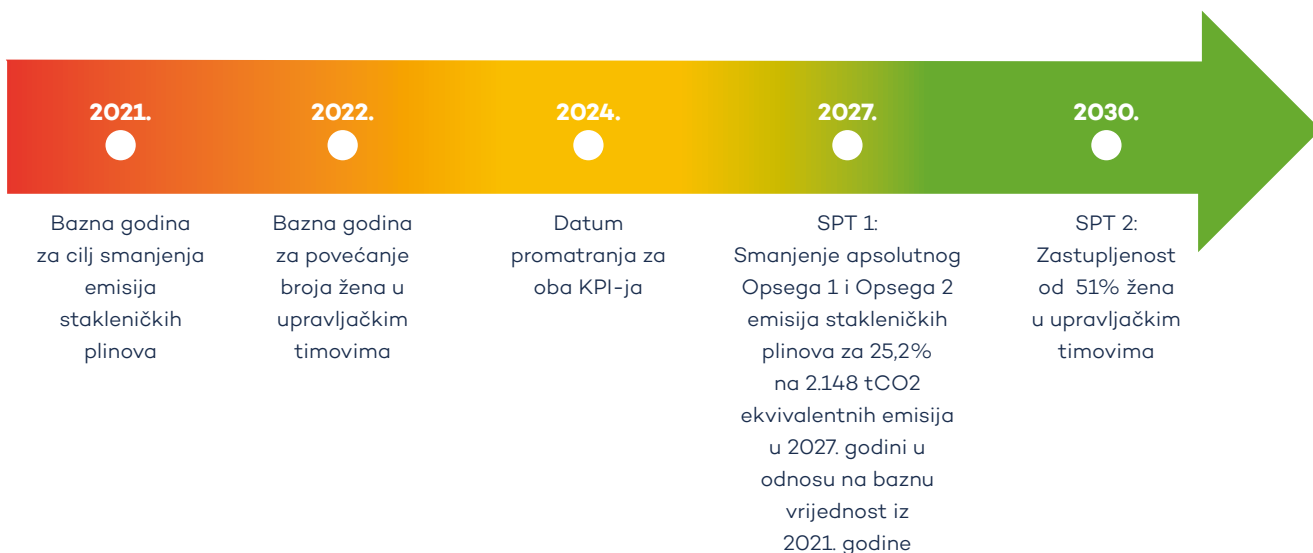
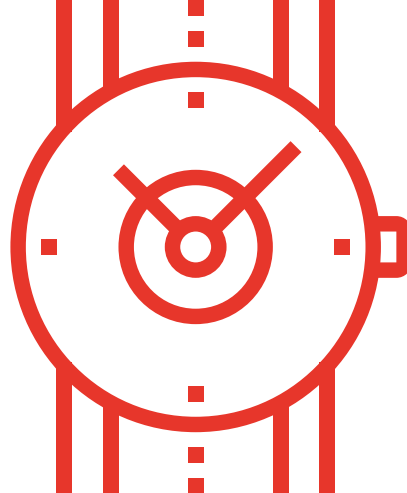
Konačno, predani smo osnaživanju žena unutar naše organizacije. Poticat ćemo žene da se prijave na rukovodeća mjesta i rade na inicijativama kao što je poboljšanje ravnoteže između poslovnog i privatnog života, kako bismo im pružili podršku i omogućili im da postignu svoje profesionalne ciljeve. Želimo da naše zaposlenice koje su majke mogu ostvariti ravnotežu privatnog i poslovnog života i stoga ćemo težiti poboljšanju ravnoteže između poslovnog i privatnog života kako bismo ih posebno potaknuli da se prijave na rukovodeće pozicije.

Osim toga, Grupa će podići svijest među zaposlenicima kako bi bili u stanju doista voditi raznoliku i rodno uravnoteženu organizaciju te poboljšati proces donošenja odluka unutar Grupe.

Vremenska crta

Niže je vizualni prikaz vremenskog okvira za ispunjavanje KPI-jeva i SPT-jeva. Datum promatranja za ispunjenje SPT-jeva postavljen je na 31. prosinca 2024., kao što je navedeno na vremenskoj crti.

Datum promatranja postavljen je u svrhu pružanja informacija našim dionicima o tome jesmo li na pravom putu ka ispunjenju naših SPT-jeva, tj. ciljeva održivosti. Grupa je u 2022. ostvarila određeni napredak prema ostvarenju zadanih ciljeva, no pred nama je još posla. Naši napori detaljnije su objašnjeni u poglavlju o zaštiti okoliša u ovom Izvješću. Kako Grupa raste i pridružuje nove kompanije, važno je uskladiti sve kompanije i ujediniti ih u naš održivi poslovni model, koji će nas, ujednačenom primjenom, približiti ostvarenju naših ciljeva održivosti. U sljedećih pet godina namjeravamo smanjiti naše emisije i ispuniti cilj za 2027. te omogućiti postizanje našeg cilja do 2030. godine. Do kraja 2030. namjeravamo osigurati da 51% pozicija u upravljačkim timovima u našoj Grupi zauzimaju žene.



Upravljanje, etika i integritet

Naš pristup
Etika i integritet
Odgovoran lanac opskrbe
Informacijska sigurnost
Posvećenost jednakosti



Naš pristup

Etička načela i usklađenost igraju ključnu ulogu u stvaranju čvrstih temelja za poslovanje i ugled Mplus Grupe. Mplus posluje s integritetom, otvorenošću i poštovanjem svih dionika, uključujući zaposlenike, potrošače i zajednicu, pridržavajući se etičkih vrijednosti. Njegujemo kulturu povjerenja, pravednosti i odgovornosti, što produbljuje odnose i poboljšava cjelokupni ugled Mplus Grupe. Usklađenost sa zakonskim i regulatornim standardima jednako je važna budući da štiti društvo od neispunjenja obveza i održava našu reputaciju društva s integritetom.

Potreban je čvrst sustav usklađenosti kako bi se podržali etički standardi i osigurala usklađenost s primjenjivim zakonima i propisima. On uspostavlja strukturu za praćenje i provođenje usklađenosti sa zakonima i propisima, smanjujući mogućnost neetičkog i nezakonitog

ponašanja. Naš sustav usklađenosti dokazuje našu predanost održavanju visokih etičkih standarda i smanjenju rizika.

Nadalje, prisutnost nepromijenjenih politika usklađenosti, kao što se vidi u našem [Izvešću o održivosti 2021.](#), odražava našu predanost etičkom ponašanju. Isto pokazuje da prepoznamo uspostavljene politike i procese koji su se pokazali vrijednima u utjecanju na ponašanje zaposlenika i donošenje odluka.

Spomenute politike služe kao referentna točka za zaposlenike i osiguravaju jasne i ne dvosmislene standarde. Vjerujemo da naša predanost etičkim načelima i usklađenosti osigurava održivu poslovnu praksu, doprinosi cjelokupnom uspjehu i otpornosti Grupe.



Etika i integritet

Pravilnik o postupku prijavljivanja nepravilnosti (odobren na razini matičnog društva, ali primjenjiv na sve operativne kompanije Mplus Grupe) donesen je uz Kodeks korporativnog upravljanja, Pravila ponašanja i Politiku o sprječavanju i sankcioniranju mita i korupcije, a njime se uspostavlja interni mehanizam Mplus Grupe za prijavu nepravilnosti, etičko ponašanje te osiguranje zaštite zviždača. Nepravilnosti otkrivene internim revizijama i kontrolama kontinuiteta poslovanja bilježe se i detaljno su pojašnjene u preporukama za prilagodbe u budućnosti.

Svaki pojedinačni odjel Grupe koji zaprima preporuke za poboljšanje procesa, odgovoran je za provođenje i dopunu procesa i procedura u skladu s tim preporukama. Kada je riječ o antikorupcijskim politikama i procedurama, one su komunicirane većini zaposlenika u različitim skupinama, što u kombinaciji s čestim obukama jača sposobnost naših zaposlenika da prepoznaju i otklone sve nepravilnosti.

Implementacija procesa pritužbi bila je ključna za Mplus jer potiče transparentnost i poštenje, a istovremeno smanjuje mogućnost sukoba i eskalacije nezadovoljstva. Mehanizam podnošenja pritužbi formalni je proces koji omogućuje zaposlenicima da izraze zabrinutost ili ulože pritužbu u vezi s problemima na radnom mjestu. Ovaj mehanizam pruža zaposlenicima službeni i diskretni način da izraze svoje nezadovoljstvo, osiguravajući pritom brzo rješavanje pritužbi.

Iako se metode razlikuju među operativnim kompanijama Grupe, većina njih implementirala je određeni oblik mehanizma za pritužbe.

Kako bismo ispunili svoju odgovornost, implementirali smo Politiku Grupe o očuvanju ljudskih prava i prava zaposlenika. Ona ne samo da naglašava važnost koju smatramo da ljudska prava imaju, već sprječava i incidente nepoštivanja i zlouporabe tih prava, kao i posljedice takvih postupaka. Zaposlenici mogu prijaviti ovakve događaje našoj Etičkoj liniji ili Odjelu za ljudske resurse, a slučajevi se naknadno prate putem internih revizija i kontrola. Kako bismo izbjegli takve situacije, svoje zaposlenike upoznajemo s politikama Grupe tijekom cijelog procesa zapošljavanja i na početku njihovog zapošljavanja.

Snažna struktura za borbu protiv korupcije i podmićivanja unutar Grupe pokazala se ključnom. Ovi okviri su preventivne mjere koje nam pomažu u održavanju etičkog poslovnog okruženja i očuvanju našeg ugleda. Pomogli su nam uspostaviti kulturu integriteta promičući transparentnost, odgovornost i poštivanje pravnih i etičkih normi.

Naša predanost mjerama za borbu protiv korupcije i podmićivanja vidljiva je iz usvajanja standarda za borbu protiv podmićivanja ISO 37001:2016 koji je uspostavljen u jednoj od naših operativnih kompanija. Drugu godinu zaredom u Mplus Grupi nije zabilježen nijedan slučaj korupcije. Vjerujemo da ovi podaci povećavaju povjerenje dionika, privlače ulagače i potiču dugoročni korporativni uspjeh osiguravajući da Mplus posluje pošteno i odgovorno.

Odgovorani lanac opskrbe

Politika Grupe Mplus o rizicima utjecaja na okoliš i zajednicu ukazuje na našu namjeru da poslujemo odgovorno kada su u pitanju aktivnosti nabave i njihov potencijalni utjecaj na okoliš, dok Politika o lancu opskrbe daje smjernice o operacijama lanca opskrbe. Transparentan i sljediv lanac opskrbe Mplusa osigurava da se etički i održivi standardi poštuju u potpunosti. Kao rezultat toga, operativne kompanije mogu otkriti i riješiti potencijalne opasnosti kao što su kršenja ljudskih prava i stvaranje štete po okoliš.

U kontekstu upravljanja dobavljačima, vjerujemo da snažan sustav upravljanja dobavljačima, uz naglasak na lokalnoj nabavi, može značajno poboljšati operativnu učinkovitost, promicati održivost i podržati lokalna gospodarstva. Lokalna nabava odnosi se na zemlju u kojoj član Grupe posluje (npr. Turska je lokalna za CMC), dok se „značajne lokacije poslovanja“ odnose na sve operativne lokacije i definiraju se kao poslovne grupe u kojima se obavljaju poslovne operacije. Ove je godine postotak lokalne nabave 51%, što je niže nego prošle godine iz niza razloga, od kojih je većina povezana s poremećajima u opskrbnom lancu uzrokovanim geopolitičkom situacijom u istočnoj Europi, razmatranjem troškova radi inflacije i tržišnom dinamikom.

Unatoč gore navedenim preprekama i ograničenjima, hvalevrijedan broj operativnih kompanija, i to M+ BH, Smart Flex i Invitel, uspješno je postigao stopu lokalne nabave od 100%, pokazujući svoju predanost potpori lokalnim gospodarstvima i optimizaciji učinkovitosti opskrbnog lanca.



Informacijska sigurnost

Informacijska sigurnost ključna je za kompaniju koja se bavi BPTO industrijom, s obzirom na učestalost kojom se prenose osjetljivi podaci i povjerljive informacije. Čak i ako nema kršenja sigurnosnog sustava ili pritužbi, izgradnja snažnog informacijskog sigurnosnog sustava ključna je za zaštitu važne imovine, očuvanje povjerenja korisnika i osiguravanje kontinuiteta poslovanja.

Nadalje, informacijska sigurnost u BPTO sektoru neraskidivo je povezana s usklađenošću s regulatornim okvirima i industrijskim standardima. Usklađenost sa zakonodavstvom kao što je Opća uredba o zaštiti osobnih podataka ne samo da smanjuje pravne rizike, već i gradi povjerenje među poslovnim partnerima i klijentima. Pokazujući našu posvećenost zaštiti podataka i privatnosti, istaknuli smo se kao odgovoran i pouzdan pružatelj BPTO usluga. Kako bi se osigurala usklađenost sa široko priznatim standardima sigurnosti podataka, većina kompanija Grupe ima standard ISO 27001 za sigurnost informacija.

Iako činjenica da nema prijavljenih povreda podataka ili pritužbi ukazuje na dobre rezultate, moramo nastaviti držati sigurnost informacija kao prioritet. Nastavak integracije opsežnih sigurnosnih mjera ne samo da će osigurati osjetljive podatke, već će također ojačati naš ugled, ojačati povjerenje dionika i omogućiti nesmetano odvijanje našeg poslovanja u sve digitalnijem i povezanom svijetu.

Posvećenost jednakosti

Jedan od temeljnih koncepata koje Mplus njeguje je jednakost, koja uključuje niz elemenata kao što su smanjenje razlike među plaćama, uklanjanje diskriminacije i pružanje jednakih mogućnosti ženama u pogledu upravljačkih uloga. Ravnopravnost spolova na radnom mjestu nije samo pitanje pravednosti; već ono donosi brojne koristi cijeloj kompaniji.

Važan element jednakosti je uklanjanje razlika između prihoda koje ostvaruju muškarci i žene. Za Mplus uvijek je bilo bitno da takve nejednakosti ne postoje i da svi zaposlenici dobiju jednaku plaću za jednak rad. Kao rezultat toga sve su naše kompanije, bez obzira na spol, uvele minimalnu plaću. Smanjivanjem razlike u plaćama razvijamo kulturu pravednosti, podižemo moral zaposlenika i povećavamo ukupnu produktivnost. To nam također pomaže u privlačenju i zadržavanju izvrsnih pojedinaca, budući da je vjerojatnije da će se budući zaposlenici pridružiti kompanijama koje naglašavaju jednakost i pravično postupanje.

Nadalje, diskriminacija u bilo kojem obliku, uključujući diskriminaciju na temelju spola, treba biti zabranjena na radnom mjestu. Zaposlenike treba ocjenjivati isključivo na temelju njihovih sposobnosti, kvalifikacija i učinka u poticajnom i uključivom okruženju. Snažnom borbom protiv diskriminacije i pristranosti, Mplus razvija raznolik i inkluzivnu radnu snagu u kojoj puni potencijal svih zaposlenika dolazi do izražaja. Zato smo jako zadovoljni činjenicom da ni u jednoj kompaniji Grupe nije bilo prijava diskriminacije.

Drugi ključni dio postizanja ravnopravnosti spolova je stvaranje jednakih mogućnosti za žene na rukovodećim pozicijama. Obvezali smo se na KPI povezan s obveznicom povezanom s održivim poslovanjem koji se usredotočuje na povećanje postotka žena u upravljačkim timovima, o čemu više možete saznati ovdje, budući da vjerujemo da će to poboljšati organizacijsku izvedbu, smanjiti prepreke i pristranosti te promovirati inovacije. Konačno, težnja ka jednakosti daje stvarne rezultate i koristi za Mplus dok nastavljamo stvarati pravedno, raznoliko i uspješno radno okruženje.



Ljudska dimenzija

Uvod

Akvizicija talenata

Beneficije zaposlenika

Razvoj potencijala zaposlenika

Evaluacije zaposlenika i razvoja karijere

Raznolikost, pravičnost i uključivost

Zdravlje i sigurnost na radu



Uvod

Kao što je već spomenuto, Mplus je predan ljudima i njih stavlja u središte poslovanja, što se ogleda i u krilatici „ljudi inspirirani ljudima“. Naše poslovanje ovisi o ljudima i iz tog razloga velik naglasak stavljamo na osiguravanje pozitivnog okruženja u kojem se svi pojedinci osjećaju sigurno i poštovano. Naš je cilj nastaviti razvijati kulturu Grupe, dodatno diversificirati radnu snagu, osigurati da se svi zaposlenici osjećaju ugodno donoseći najbolju i autentičnu verziju sebe na radno mjesto i omogućiti svima da daju najbolji doprinos svom položaju u rastućoj Grupi koja se kontinuirano širi.

Zbog stalne potražnje za nearshore pozivnim centrima, Grupa je i dalje predana privlačenju i zapošljavanju značajnog broja agenata na brojnim lokacijama pozivnih centara.

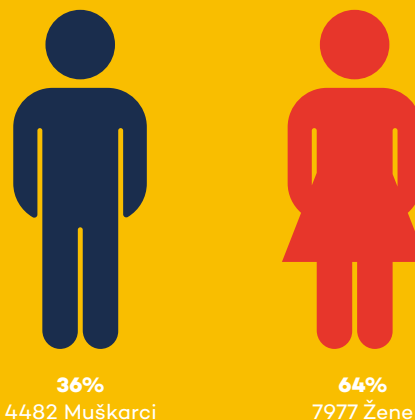
Mplus Grupa svim svojim zaposlenicima nudi pristojne plaće s paketima kompenzacije i zdravstvenim osiguranjem te poštuje sve standarde u pogledu minimalne plaće u svakoj od zemalja u kojoj posluje.

Donja tablica vrlo jasno prikazuje rast Grupe po broju zaposlenih. Strategija organskog rasta bila je uspješna u pogledu povećanja veličine Grupe, gdje, iako je rast Grupe značajan po veličini i utjecaju na poslovanje, nije utjecao na kulturu i ugodno okruženje.

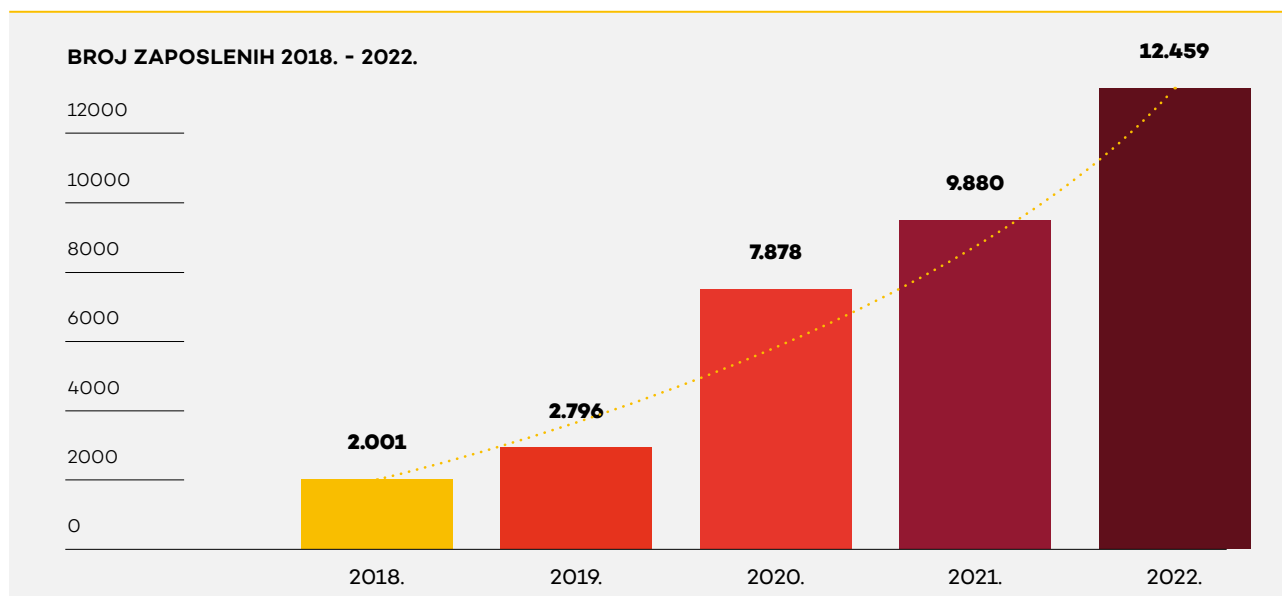
BROJ ZAPOSLENIH U MPLUSU U 2022.⁴

12,459

Profesionalaca u 2022. godini



U našim kompanijama naglašavamo važnost različitih zahtjeva zakona o radu koji se poštuju i primjenjuju na lokalnim razinama. Paralelno s lokalnim primjenjujemo naše interne akte poput [Politike zaštite ljudskih prava i prava radnika](#) i [Pravilnika o postupku prijave nepravilnosti](#). Težimo poštivanju međunarodnih standarda i primjeni svih važećih zakona o plaćama, radnom vremenu, prekovremenom radu i drugim beneficijama i pravima zaposlenika.



⁴Broj izražen u ovom grafičkom prikazu predstavlja broj zaposlenika na dan 31. prosinca 2022.

Akvizicija talenata

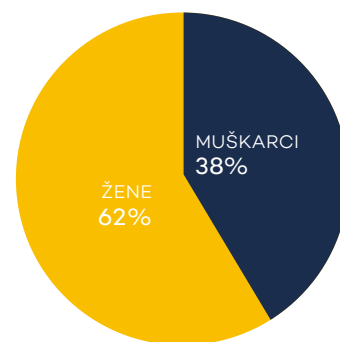
Zbog velike fluktuacije operativno zaposlenih u BPTO sektoru, otvaranje radnih mjesta prioritet je Grupe. Ipak, prepoznajemo važnost zadržavanja vrijednih zaposlenika i činjenicu da omjer fluktuacije i zapošljavanja ukazuje na pozitivan učinak na zapošljavanja u zajednicama u kojima poslujemo. Visoka stopa fluktuacije korelira s glavnim područjem poslovanja Mplus Grupe jer se značajan broj zaposlenika (agenata) zapošljava na kratko vrijeme, po potrebi i sukladno prirodi usluga koje se pružaju. To se može vidjeti u podacima ispod.

Mplus je tijekom godina doživio veliku i uspješnu ekspanziju u pogledu broja zaposlenika, sa značajnim naglaskom na zastupljenost žena. Ovaj ohrabrujući trend pokazuje našu predanost raznolikosti i uključenosti, kao i naše napore da ženama pružimo jednake mogućnosti na radnom mjestu. Naša proaktivna predanost raznolikosti i uključenosti rezultirala je uravnoteženijim i raznovrsnijim osobljem, kao i vrijednim perspektivama, vještinama i iskustvima koja pridonose uspjehu Grupe kao cjeline.

ZAPOŠLJAVANJE NOVIH ZAPOSLENIKA PREMA SPOLU I DOBNOJ SKUPINI

Muškarci	Žene	Mlađi od 30	30 - 50	Stariji od 50	Ukupno
4229	6823	8183	2554	313	11052
38,2 6%	61,7 4%	74,0 4%	23,1 1%	2,8 3%	100,0 0%

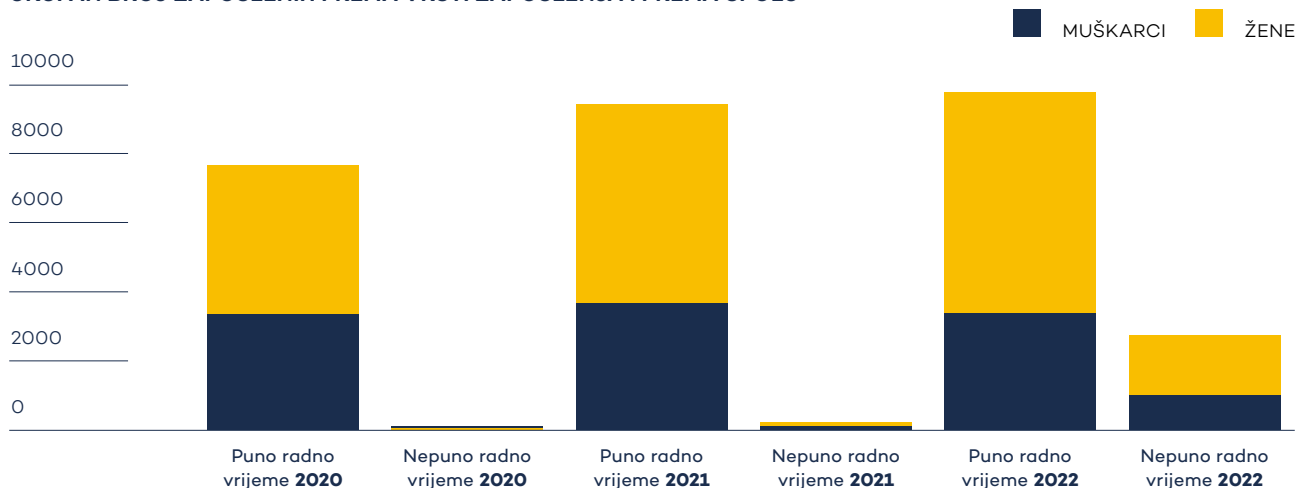
SPOL NOVOZAPOSLENIH



UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA VRSTI ZAPOSLENJA I PREMA SPOLU U 2022. GODINI

Ugovor o radu	Muškarci	Žene	Ukupno
Na neodređeno	3352	6237	9589
Na određeno	1130	1740	2870
Zaposlenik s nezajanzčenim radnim vremenom	144	244	388
Ukupno	4482	7977	12459

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA VRSTI ZAPOSLENJA I PREMA SPOLU

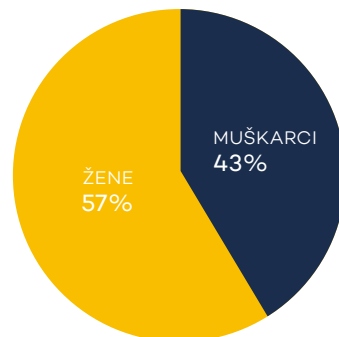


BROJ I STOPA FLUKTUACIJE ZAPOSLENIKA PREMA SPOLU I DOBNIM SKUPINAMA

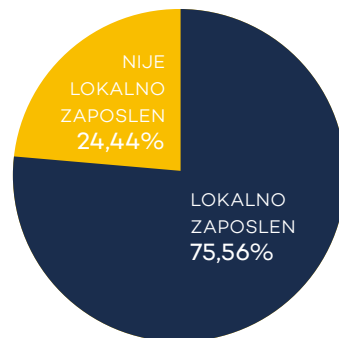
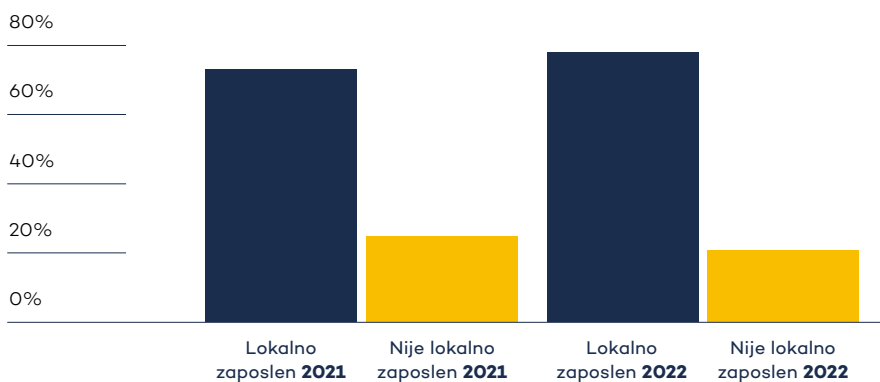
Muškarci	Žene	Mlađi od 30	30 - 50	Stariji od 50	Ukupno
4283	5649	6889	2716	327	9932
43,12%	56,88%	69,36%	27,35%	3,29%	100,00%

U skladu s našom politikom nearshoringa, nastavljamo davati prednost lokalnom zapošljavanju, posebno kada je riječ o menadžmentu. Povećali ukupni broj lokalno angažiranog višeg menadžmenta u usporedbi s prošlom godinom u svim našim operativnim kompanijama.

FLUKTUACIJA PO SPOLU



LOKALNO ZAPOSLENI VIŠI MENADŽMENT



Beneficije zaposlenika

Naši zaposlenici uživaju brojne beneficije u svim operativnim kompanijama i lokacijama poslovanja. Unutar Grupe većina kompanija nudi neki oblik pokrivača zdravstvenog osiguranja sukladno zakonu ili dodatne i dobrovoljne zdravstvene planove. Na razini Grupe, sve kompanije zaposlenicima omogućuju korištenje prava na roditeljski dopust, i za očeve, i za majke.

Kako ni u jednoj operativnoj kompaniji M+ Grupe ne postoje kolektivni ugovori, u pogledu prava i obveza zaposlenika iz radnog odnosa primjenjuju se samo odredbe lokalnog radnog prava. U pogledu operativnih promjena koje bi mogle bitno utjecati na uvjete rada naših zaposlenika, iako uglavnom nisu propisane zakonom, praksa se razlikuje po regijama, odnosno operativnim kompanijama. Primjerice, M Plus Croatia, CDE i M+ BH svoje zaposlenike otpuštaju uz otkazni period od najmanje 1 tjedna; CMC daje otkazni rok od 4 do 6 tjedana (razlikuje se prema trajanju zaposlenja); dok Linea Directa 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. Geomant Grupa, s druge strane, u Mađarskoj daje otkazni rok od 8 tjedana u skladu s lokalnim zakonodavstvom.

Mplus prepoznaje da je, među ostalim prednostima, pružanje sveobuhvatne zdravstvene skrbi i beneficija za roditeljski dopust ključno i za naše poslovanje i za naše zaposlenike, budući da potiče zdravo radno okruženje koje pruža podršku, povećava zadovoljstvo i dobrobit zaposlenika te promiče ravnotežu između poslovnog i privatnog života, dok sve to dovodi do povećane produktivnosti i zadržavanja zaposlenika. U tablici niže s desne strane možete detaljno vidjeti različite prednosti. Shvaćamo važnost beneficija za zaposlenike jer doista čine razliku kod privlačenja i zadržavanja talenata. S namjerom stvaranja ugodnog radnog okruženja razumijemo da će, osim beneficija koje se nude u skladu s lokalnim zakonima, ponuda dodatnih beneficija kao što su financijska pomoć kod rođenja djeteta, potpuno plaćeno bolovanje ili bonus za uspješne poslovne rezultate biti ono što izdvaja Mplus od svojih konkurenata na tržištu.

Beneficije	CMC Group	Geomant Global	Meritus Georgia LLC	M+ BH d.o.o.	M Plus Serbia d.o.o.	M Plus Croatia d.o.o.	Trizma GS d.o.o.	Smart Flex d.o.o.	Bulb d.o.o.	Invitel GmbH	Linea Directa d.o.o.	CDE nove tehnologije d.o.o.
Životno osiguranje	Samo ma-nadžment	✓										
Zdravstveno osiguranje	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Pokrivenost za invalidnost i stupnjeve invalidnosti	✓	✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓
Roditeljski dopust	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mirovinsko osiguranje	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓
Dioničarstvo												
Troškovi prijevoza	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Za neke	✓	✓	✓	✓
Poklon za najbolje zaposlenike prema rezultatima na kraju godine	✓	✓		✓		✓		Za neke	✓		✓	✓
Novčana pomoć u određenom iznosu u slučaju nezgode, bolesti ili smrti člana uže obitelji		✓		✓	✓	✓	✓	Za neke	✓	✓	✓	✓
Ostale beneficije						Subven-cionirana multisport kartica			Novčana pomoć kod rođenja djeteta; dodatni odmor i slobodni dani; potpuno plaćena bolovanja; topli obrok; božićnica; božićnica za djecu; uplata u dobrovoljni mirovinski fond		Troškovi hrane; Jubilarna nagrada; Regres; Poslovni rezultati	Troškovi hrane; Jubilarna nagrada; Regres; Poslovni rezultati

Razvoj potencijala zaposlenika

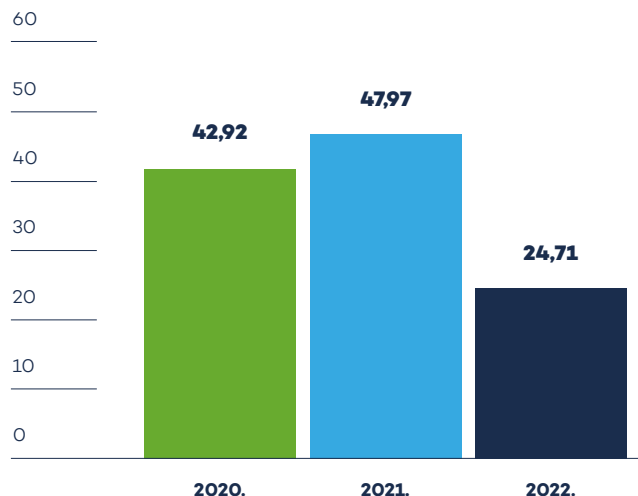
Obuka zaposlenika ključna je za osiguranje razvoja visokokvalitetne radne snage. Ove inicijative nude nekoliko prednosti koje doprinose ukupnom rastu i profitabilnosti kompanije. Kapaciteti zaposlenika poboljšavaju kako bi postali stručniji i učinkovitiji u svojim zadacima, što rezultira boljim učinkom i kvalitetnijim rezultatima. Programi osposobljavanja također promiču kulturu stalnog učenja i profesionalnog razvoja na radnom mjestu. Organizacije ulažu u obuku zaposlenika kako bi osigurale dugoročan uspjeh svojih zaposlenika, u konačnici pružajući izvrsnu kvalitetu svojih usluga i osiguravajući konkurentnost u poslovnoj klimi koja se stalno mijenja.

Mplus nudi širok raspon osobnih i online obuka s ciljem jačanja kompetencija naših zaposlenika, s posebnim naglaskom na agente i pomoćno osoblje. Nadalje, obuke smo održali ravnomjerno među spolovima kako bismo osigurali da svi naši zaposlenici dobiju istu visokokvalitetnu obuku. Pružanjem programa osposobljavanja osmišljenih za rješavanje specifičnih potreba zaposlenika uspjeli smo optimizirati učinkovitost i djelotvornost programa što je značajno smanjilo broj sati koje su naši zaposlenici ukupno proveli na obuci.



U tablicama ispod prikazan je prosječan iznos osposobljavanja zaposlenika po spolu u satima i usporedba s prethodnim godinama.

PROSJEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PO ZAPOSLENIKU



**PROSJEČAN BROJ SATI OBUKE PO ZAPOSLENIKU I
PREMA SPOLU ZAPOSLENIKA**

Kompanija	Prosječan broj sati obuke godišnje po zaposleniku	Prosječan broj sati obuke godišnje po zaposleniku prema spolu		Prosječan broj sati obuke godišnje po kategoriji zaposlenika			
		Muškarci	Žene	Upravljačko osoblje	Izvršno osoblje	Agenti*	Pomoćno osoblje
CMC İletişim ve Çağrı Merkezi Hizmetleri A.Ş.	33,43	32,69	33,76	8,13	20,36	34,51	29,27
Inova Solutions	0	0	0	N/A	0	N/A	0
Geomant UK Limited	0	0	0	0	0	0	0
Geomant Algotech Zrt.	10	10	10	10	10	10	10
Geomant SRL	0	0	0	0	0	0	0
Meritus Georgia LLC	0	0	0	0	0	0	0
M+ BH d.o.o.	36,39	16,30	35,1	-	40	-	40
M Plus Serbia d.o.o.	0,6	0,43	0,79	0	19,27	0,04	16,60
M Plus Croatia d.o.o.	74	74	74	20	40	80	42
Trizma GS d.o.o.	0	0	0	0	0	0	0
Smart Flex d.o.o.	0	0	0	0	0	0	0
Bulb d.o.o.	36	1	2	18	7,2	1	9
Invitel GmbH	47,49	51,93	44,05	0	48	0	20
Linea Directa d.o.o.	67,50	20,25	47,25	34,60	0	32,90	0
ODE nove tehnologije d.o.o.	90	21	31	0	40	50	0

Evaluacije zaposlenika i razvoja karijere

Redovite evaluacije rada zaposlenika vrlo su važni za Mplus jer pružaju formalni okvir za evaluaciju i procjenu uspješnosti zaposlenika i daju prostor za povratne informacije, postavljanje ciljeva i razgovore o profesionalnom razvoju. Smatramo da su redovite procjene učinkovitog rada zaposlenika praktično rješenje za brzo rješavanje problema i/ili izazova s kojima se susreću zaposlenici, promičući na taj način poticajno radno okruženje.

Općenito, vidjeli smo da nam redovite procjene učinkovitog rada zaposlenika pomažu povećati produktivnost, podići moral zaposlenika i promicati kontinuirani razvoj, zbog čega su podaci u Grupi i dalje na vrlo visokoj razini za sve kategorije zaposlenika.

Tablica niže prikazuje postotke zaposlenika koji su dobili ocjenu učinka prema spolu i kategoriji zaposlenika.

POSTOTAK PREGLEDA UČINKA PREMA SPOLU I KATEGORIJI ZAPOSLENIKA

Kompanija		Upravljačko osoblje	Izvršno osoblje	Agenti	Pomoćno osoblje
CMC	M	100,0%	78,2%	50,8%	95,5%
	Ž	100,0%	71,2%	51,7%	91,0%
Geomant UK Limited	M	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
	Ž	N/A	100,0%	N/A	400,0%
Geomant Algotech Zrt.	M	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Ž	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Geomant SRL	M	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Ž	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Meritus Georgia LLC	M	N/A	N/A	N/A	N/A
	Ž	N/A	N/A	N/A	N/A
M+ BH d.o.o.	M		50,0%	100,0%	42,9%
	Ž		57,9%	100,0%	46,2%
M Plus Serbia d.o.o.	M	N/A	N/A	N/A	N/A
	Ž	N/A	N/A	N/A	N/A
M Plus Croatia d.o.o.	M	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Ž	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Trizma GS d.o.o.	M				
	Ž				
Smart Flex d.o.o.	M				
	Ž				
Bulb d.o.o.	M	100,0%	100,0%	N/A	100,0%
	Ž		100,0%		100,0%
Invitel GmbH	M		12,0%	100,0%	100,0%
	Ž		17,0%	100,0%	100,0%
Linea Directa d.o.o.	M				
	Ž				
CDE nove tehnologije d.o.o.	M		20,0%	3,0%	
	Ž		100,0%	1,9%	

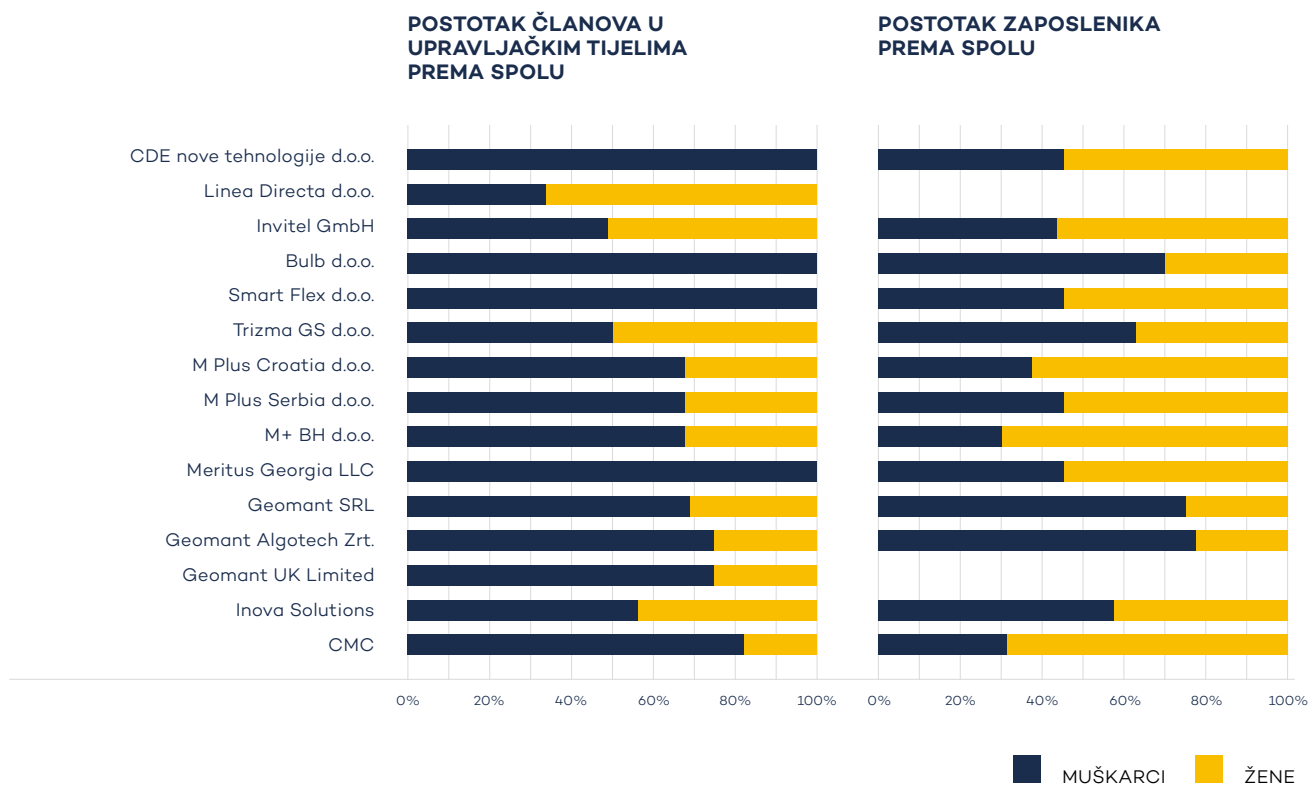
Raznolikost, pravičnost i uključivost

Izgradnja radne snage koja je raznolika i uključiva jedan je od najistaknutijih ciljeva Mplusa. Želimo stvoriti kulturu u kojoj se svatko osjeća uključenim i cijenjenim. Raznolikost je jedna od naših temeljnih vrijednosti i vjerujemo da raznolika i uključiva radna snaga doprinosi kreativnijim konceptima, boljim rješenjima i, u konačnici, boljim rezultatima. Naši ciljevi raznolikosti i uključivosti su poticanje uključivog radnog okruženja i iskorištavanje različitih perspektiva i doprinosa koje svaki zaposlenik donosi na radno mjesto.

Prošle smo se godine, kao dio Okvira obveznice povezane s održivim poslovanjem, obvezali na određeni cilj kroz koji želimo postići 51% zastupljenosti žena u upravljačkim timovima do 2030. u odnosu na baznu vrijednost za 2022. godinu. U praksi, M+ BH, M Plus Croatia, M Plus Serbia i Linea Directa imaju relativno povoljan omjer unutar svog menadžmenta, dok u drugim operativnim kompanijama još uvijek dominiraju muškarci. Na nižim razinama upravljanja, omjer rodne ravnoteže je u

korist žena, međutim, ukupna ravnoteža na svim razinama upravljanja i dalje je takva da uglavnom dominiraju muškarci. U upravljačkim tijelima operativnih kompanija uglavnom dominiraju muškarci i naš fokus u budućem razdoblju bit će na poboljšanju ravnoteže spolova unutar upravljačkih tijela. Međutim, postotak žena u upravljačkim timovima (uključujući upravni odbor i sve razine upravljanja) povećao se u usporedbi s prošlom godinom. Omjer rodne ravnoteže u upravljačkim timovima je 46% žena naspram 54% muškaraca. Više informacija o napretku ispunjavanja KPI-ja detaljnije je objašnjeno u poglavlju Obveznica povezana s održivim poslovanjem.

Općenito, naši napori da izgradimo raznoliko i uključivo radno mjesto do sada su imali pozitivne rezultate, ali svakako ima još prostora za rast i poboljšanja. Nastojimo stvoriti trajne koristi za naše ljude i poslovanje vodeći naše zaposlenike, menadžment i upravljačka tijela kroz proces postizanja uravnoteženije rodne raznolikosti u našim menadžerskim timovima.



Zdravlje i sigurnost na radu

Zdravlje i sigurnost na radu ključni su za dobrobit i zaštitu zaposlenika. Stvaranje sigurnog i zdravog radnog mjesta za naše zaposlenike na čelu je naših nastojanja već nekoliko godina, što, između ostalog, uključuje osiguravanje da su radni uvjeti u skladu s nacionalnim zakonima i propisima. Kompanije Mplus grupe razvile su nekoliko procedura za prepoznavanje opasnosti povezanih s radom i procjenu rizika na normalnoj i nerutinskoj osnovi, kao i za primjenu hijerarhije kontrola za ublažavanje opasnosti i smanjenje rizika. Implementacija robusnog sustava upravljanja zdravljem i sigurnošću bila je ključna za Mplus Group jer je pomogla u prepoznavanju i minimiziranju opasnosti povezanih s radom, sprječavanju nezgoda i poticanju radnog mjesta bez rizika. Svođenje opasnosti na radnom mjestu na minimum i promicanje sigurne i ugodne radne kulture pokretačka je snaga svih naših inicijativa i aktivnosti u tom pogledu. Prošle godine od posljedica ranije dijagnosticiranih kardioloških problema preminuo je jedan naš kolega zaposlen u CMC-u; ali, budući da se događaj dogodio na radu, klasificirali smo ga kao nesreću na radu.

Također smo dobili ISO certifikate kao što su ISO 45001 u CMC-u i ISO/IEC 27001:2013 u većini operativnih kompanija, što ukazuje na našu predanost održavanju visokih sigurnosnih standarda.

Još jedna pogodnost koju Mplus nudi je zdravstveno osiguranje, koje zaposlenicima daje pristup medicinskoj skrbi i podršci u slučaju ozljeda na radu ili bolesti, štiteći njihovu fizičku i financijsku dobrobit. Kao što se vidi u ovoj tablici, Mplus pruža zdravstvenu skrb svojim zaposlenicima u većini svojih operativnih kompanija.

Nadalje, pružamo obuku o zdravlju i sigurnosti na radu kako bismo osigurali da su naši zaposlenici opremljeni znanjem za prepoznavanje potencijalnih opasnosti, održavanje sigurnosnih standarda, razumijevanje komponenti koje potpadaju pod regulatornu usklađenost i rješavanje svih sigurnosnih nedostataka što je prije moguće. Davanje prioriteta zdravlju i sigurnosti na radu olakšava kulturu brige i odgovornosti, štiteći zdravlje i dobrobit naših zaposlenika uz minimiziranje rizika i odgovornosti.

Naš cilj u nadolazećoj godini je nastavak aktivnih napora na implementaciji sustava upravljanja zdravljem i sigurnošću u svim novostečenim operativnim kompanijama, kao i održavanje visokih standarda zdravlja i sigurnosti na radu putem ISO certifikata, treninga zdravlja i sigurnosti, između ostalog.



Okolišna dimenzija

Uvod

Prikupljanje podataka

Energetska učinkovitost

Emisije stakleničkih plinova

Upravljanje otpadom



Uvod

Kao odgovoran igrač u industriji s niskim udjelom ugljika, razumijemo hitnost rješavanja klimatskih promjena i prepoznamo potrebu za usklađivanjem našeg poslovanja s ciljevima Pariškog sporazuma. Prema provedenim anketama s dionicima u svrhu definiranja naših materijalnih tema, klimatske promjene definirane su kao srednje relevantna materijalna tema. Međutim, naš izvršni menadžment prepoznao je važnost borbe protiv klimatskih promjena i definirao to kao jednu od naše tri najvažnije teme. S obzirom na činjenicu da se naš poslovni rast obično veže uz aktivnosti spajanja i preuzimanja, shvaćamo da će naš ugljični otisak rasti u budućnosti uglavnom zbog činjenice da je više kompanija zajedno s njihovom potrošnjom energije uključeno u izračun emisija stakleničkih plinova. Tijekom prošle godine zbog povećane energetske neizvjesnosti postali smo vrlo svjesni izazova s kojima se sve kompanije suočavaju i s kojima će se sve više suočavati zbog klimatskih promjena. Kako bismo pokazali istinsku predanost borbi protiv klimatskih promjena i smanjenju utjecaja na okoliš, imenovali smo CSO-a čija je uloga osigurati da sve naše operativne kompanije doprinose smanjenju našeg ugljičnog otiska.

Prilikom izdavanja obveznice povezane s održivim poslovanjem, željeli smo pokazati svoju predanost postizanju ciljeva Pariškog sporazuma i stoga smo odabrali smanjenje emisija opsega 1 i opsega 2 kao naš prvi KPI. Više detalja o navedenim ključnim pokazateljima uspješnosti dodatno je dano u poglavlju o emisijama stakleničkih plinova.

Uz naš utjecaj na emisije stakleničkih plinova, prepoznali smo i druge negativne utjecaje koje naše poslovanje ima na okoliš te utjecaje klime i okoliša na naše

poslovne i financijske rezultate. Tijekom 2022. pregledali smo utjecaje na okoliš, uglavnom zbog energetske krize koja je zahvatila Europu. Negativni utjecaji našeg poslovanja na okoliš mogu proizaći uglavnom iz našeg opskrbnog lanca u pogledu dječjeg rada i kršenja ljudskih prava, zajedno s povećanim emisijama opsega 3 i štetnim učincima na okoliš u smislu gospodarenja otpadom. S druge strane, europska energetska kriza tijekom 2022. utjecala je na naše poslovanje, uglavnom u smislu neadekvatne raspoloživosti energije u našoj operativnoj kompaniji u Turskoj, zbog čega smo morali koristiti više generatora kako bismo održali kontinuitet poslovanja. Kako bismo minimizirali takve utjecaje, tijekom 2022. proveli smo reviziju dobavljača, razgovarali o novim izvorima obnovljive energije i postavili gospodarenje otpadom kao jedan od naših prioriteta.

Tijekom 2022. usvojili smo strategiju održivosti kako bismo formalizirali svoju predanost održivim poslovnim praksama i postavili akcijski plan za integraciju održivosti u našu cjelokupnu poslovnu strategiju. Unutar strategije održivosti, procijenili smo da su potrošnja energije, emisije stakleničkih plinova i upravljanje otpadom naše materijalne teme koje izravno doprinose SDG-u 13 čiji je fokus na poduzimanju hitnih radnji u borbi protiv klimatskih promjena i njihovih učinaka. Vjerujemo da možemo imati najveći pozitivan utjecaj na klimu doprinoseći većoj potrošnji energije iz obnovljivih izvora, smanjujući tako emisije stakleničkih plinova i implementirajući snažno gospodarenje otpadom, posebice EE otpadom. Budući da se naš poslovni rast uglavnom temelji na spajanjima i preuzimanjima, nastavit ćemo pregledavati naše materijalne teme i prilagođavati ih u skladu sa zaključcima pregleda kako bismo upravljali svim našim trenutnim i budućim utjecajima na okoliš.

Prikupljanje podataka

Prilikom pripreme ovog Izvješća o održivosti, bili smo usredotočeni na prikupljanje podataka vezanih uz potrošnju energije (i unutar i izvan naših organizacija) koji su također korišteni za izračun emisija stakleničkih plinova i gospodarenje otpadom.

Kao što smo predvidjeli prošle godine, naše poslovanje je poraslo u 2022., a posljedično je porasla i naša potrošnja energije, uglavnom zbog integracije grupe Invitel. U Izvješću o održivosti za 2021. opisali smo postupak određivanja naše bazne godine. Imajući u vidu promjene u strukturi naše Grupe i ažurirane procese prikupljanja podataka, osnovnu vrijednost koju smo postavili za emisije stakleničkih plinova 2021. trebalo je ponovno izračunati kako bi uključila relevantnije podatke i Invitel.

Pri izračunu podataka za emisije stakleničkih plinova vodili smo se Protokolom o stakleničkim plinovima⁵. Za pretvorbu potrošnje energije u CO₂ ekvivalent koristili smo najnovije dostupne faktore emisije za zemlje u kojima poslujemo, a koji su detaljnije razrađeni u poglavlju Emisije. Pri pretvorbi podataka o potrošnji električne energije i goriva u megadžule slijedili smo metodologiju

Cambridge Regional Collegea⁶, Washington Edu⁷ i UN Statistics.

Iako smo uložili velike napore u prikupljanje podataka, ipak smo naišli na nekoliko prepreka vezanih uz dostupnost podataka. Konkretno, Linea Directa je 2022. godine promijenila poslovni prostor i preselila se na novu lokaciju, stoga nisu imali pristup podacima o stvarnoj potrošnji energije. Kompanija na kraju svakog mjeseca dobiva samo račune s cijenom za utrošenu energiju, ali bez relevantnih brojki o samoj potrošnji. Nažalost, nismo bili u mogućnosti dobiti stvarne podatke, stoga je Linea Directa isključena iz izračuna potrošnje energije Grupe.

Calyx, Mplus Georgia, Inova Solutions Inc. Stendal i Simon & Focken S.L. (dio Invitel Grupe sa sjedištem u na Gran Canariji) nisu mogli prikupiti podatke o potrošnji energije zbog istih razloga. Budući da ove kompanije posluju u malim uredima i imaju nizak broj zaposlenih, ocijenili smo ih kao nematerijalne za ukupnu potrošnju energije Grupe, te stoga u izračun nismo uključili njihove podatke.

Daljnje pojedinosti o potrošnji energije i proračunu emisija stakleničkih plinova nalaze se u poglavlju Energija i emisije.



⁵Dostupno na: [Početna stranica | Protokol o stakleničkim plinovima](#)

⁶Što je energija i koliko je koristimo?; ⁷Energija u prirodnim procesima i ljudskoj upotrebi

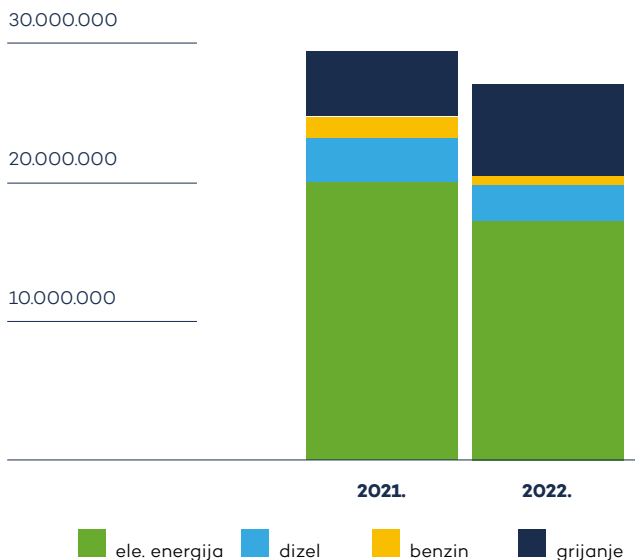
Energetska učinkovitost

Kao što je slučaj u cijelom sektoru i šire, potrošnja energije je u porastu u svijetu koji je u sve većoj mjeri digitaliziran. Budući da EU dodatno potiče digitalizaciju, kontinent se suočava s rastućom potražnjom za električnom energijom, a tijekom prošlog izvještajnog razdoblja Europa je ušla u energetska krizu zbog rata u Ukrajini.

Budući da poslujemo u BPTO sektoru koji se također oslanja na ICT sektor, prepoznajemo negativan utjecaj ICT-a na potrošnju energije i posljedični utjecaj na nas. Grupa je svjesna da svi igramo ulogu u borbi protiv klimatskih promjena i želi uvesti održivije poslovne prakse i ovisiti o većim količinama energije iz obnovljivih izvora. Zbog toga smo, kao što je opisano u poglavlju Materijalne teme (na stranici 21), postavili različite ciljeve vezane uz energetska učinkovitost u cijeloj Grupi.

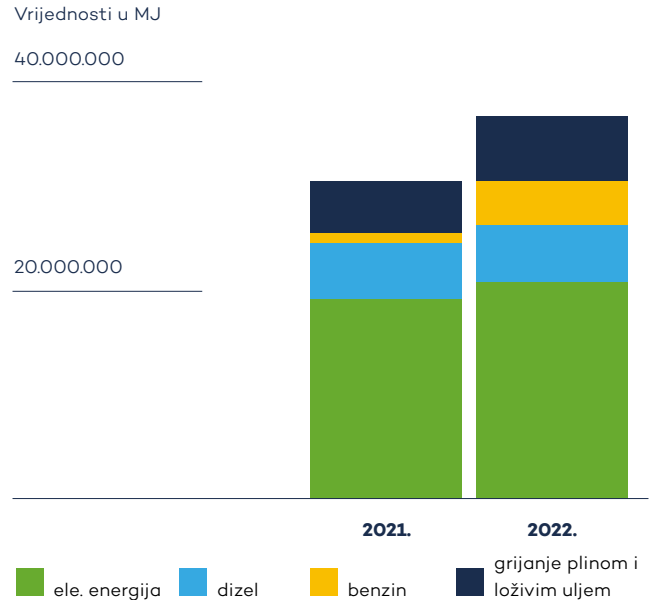
Kako bi poboljšala cjelovitost podataka, operativna društva Grupe pružila su ponovno pregledane i preciznije podatke o potrošnji energije za 2021. Usto smo dodali podatke o potrošnji energije Invitel Grupe u naš izračun za 2021. Dakle, preračunata potrošnja energije za 2021. godinu iskazana u sklopu Izvješća o održivosti za 2022. iznosi 19.787.961 MJ. Preračunata vrijednost za 2021. je za 2.769.048 MJ veća od potrošnje energije navedene u izvješću o održivosti 2021. koja je iznosila 17.018.913 MJ.

PRERAČUNATA VRIJEDNOST ZA POTROŠNJU ENERGIJE U 2021.



Ukupna potrošnja energije unutar organizacije u 2022. godini iznosila je 33.079.872,84 MJ, što je povećanje od 14,5% u usporedbi s podacima iz 2021. godine.

UKUPNA POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR ORGANIZACIJE



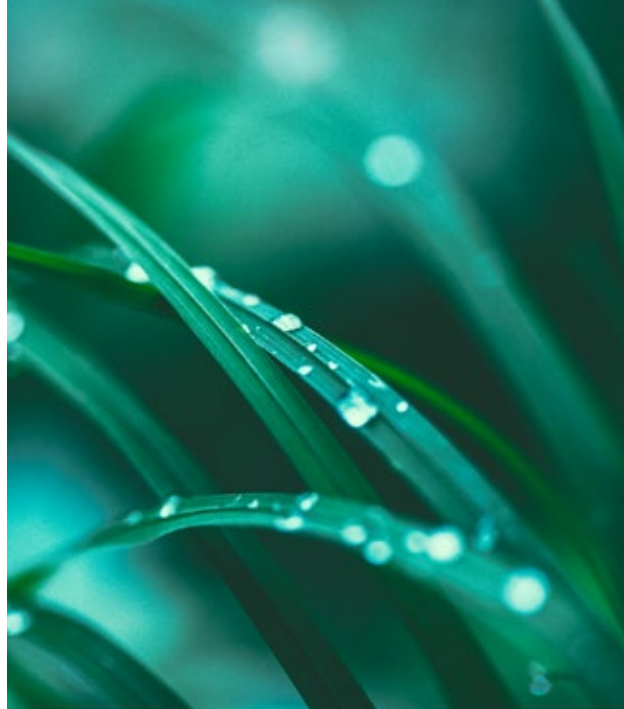
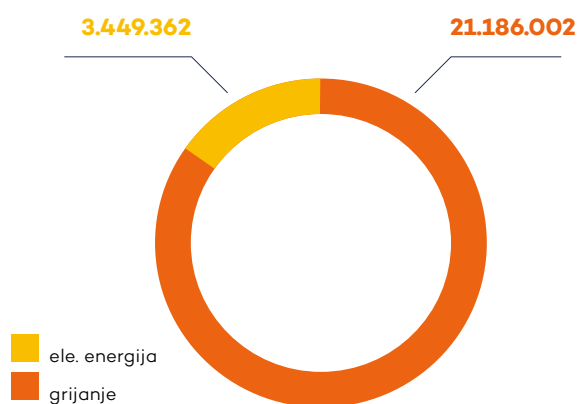
Tijekom 2022. CMC je bio jako pogođen energetska krizom uzrokovanom ratom u Ukrajini te je bio prisiljen koristiti dizelske generatore kako bi mogao nastaviti poslovanje. Usto se više zaposlenika vratilo na rad u uredima. To su bili glavni razlozi povećanja potrošnje energije unutar Grupe tijekom 2022. godine u odnosu na 2021. godinu.

U većini kompanija koje posluju u Hrvatskoj zaposlenici koji su radili od kuće vratili su se u urede. Važno je naglasiti da se kod podataka za M Plus Serbia radi o procjeni – prilikom prikupljanja podataka za 2022. uvidjeli smo da kompanija ne dobiva stvarne podatke o potrošnji energije od svog zakupodavca. Dakle, ukupna količina potrošene energije na razini zgrade u kojoj M Plus Serbia ima urede podijeljena je s brojem m2 koje M Plus Serbia zauzima. Svjesni smo da takva aproksimacija nije preporučljiva, međutim, nije bilo alternative za dobivanje točnih podataka. Imajući u vidu da je M Plus Serbia naš treći najveći potrošač energije na razini Grupe, procijenili smo da bi neuključivanje te kompanije dovelo do značajno nižih emisija stakleničkih plinova. Radi transparentnosti, uključili smo te podatke.

Nadalje, uključivanje Invitel Grupe u ovogodišnji izračun povećalo je potrošnju energije unutar organizacije. Kao što je ranije spomenuto, zbog Invitelove integracije ponovno smo izračunali podatke o potrošnji energije za 2021. kako bismo imali realnu baznu vrijednost za ciljeve smanjenja emisija stakleničkih plinova. Grafikon ispod prikazuje ukupnu potrošnju električne energije i grijanja za 2022. godinu. U pogledu hlađenja, naše su kompanije koristile električnu energiju kao izvor energije za hlađenje i grijanje uredskih prostorija. Nije bilo potrošene pare niti prodane električne energije, grijanja, hlađenja ili pare, tako da se ništa ne treba izvještavati.

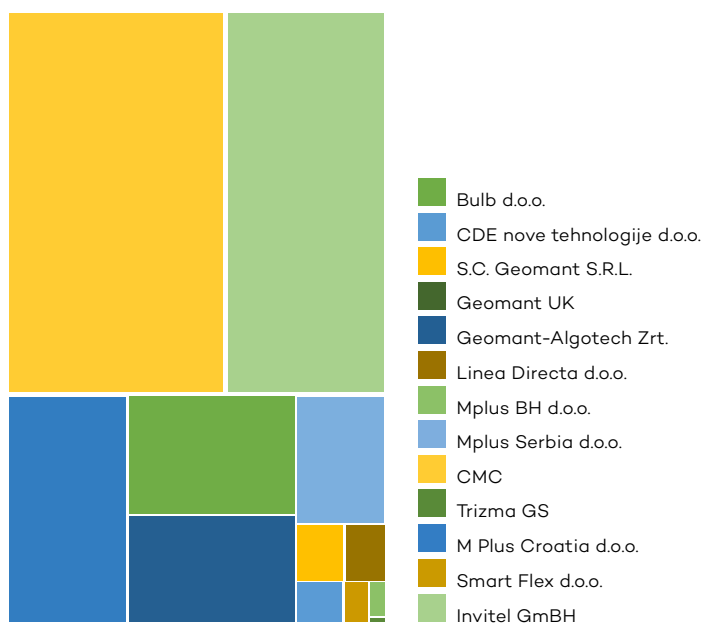
Potrošnja električne energije i toplinske energije u 2022. godini iznosila je 24.635.364,22 MJ, što je povećanje od 7.193,80 MJ u odnosu na podatke iz 2021. godine. Samo tri operativne kompanije koristile su plin kao energent za grijanje (M Plus Croatia, CMC i Geomant Romania). Značajan pad zabilježen je u CMC-u zbog energetske krize.

POTROŠNJA ELEKTRIČNE ENERGIJE I ENERGIJE ZA GRIJANJE (MJ)



Treba imati na umu da grafikon dolje prikazuje ukupnu potrošnju goriva iz neobnovljivih izvora u usporedbi s potrošnjom iz obnovljivih izvora. Nije bilo potrošnje goriva iz obnovljivih izvora.

NEOBNOVLJIVI IZVORI GORIVA PO KOMPANIJI



Rezultati pokazuju potrošnju goriva od 8.444.509 MJ u 2022. godini, što je povećanje od 98% u usporedbi s 2021. Sveukupno, imali smo značajan porast potrošnje benzinskog goriva, posebno na razini hrvatskih, srpskih i turskih kompanija. Naš fokus u nadolazećem razdoblju bit će smanjenje potrošnje goriva, prvenstveno elektrifikacijom voznog parka.

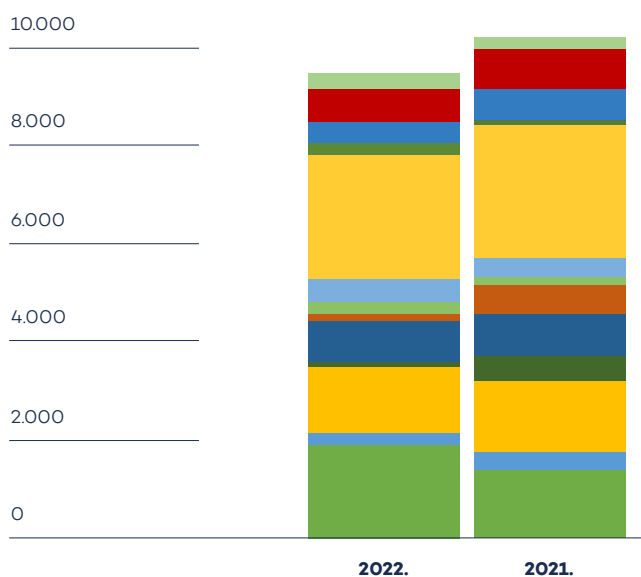
Prema našem poslovnom modelu, broj zaposlenih uvelike varira na godišnjoj razini, stoga smo željeli biti sigurni da je omjer energetskeg intenziteta konzistentan te smo odabrali izračun omjera energetskeg intenziteta koristeći ukupnu površinu prostora izraženu u m² kao nazivnik. Omjer energetskeg intenziteta Grupe pao je s 10.050 MJ u 2021. na 9.241 MJ u 2022. Omjer energetskeg intenziteta uključuje samo energiju unutar organizacije, tj. potrošnju električne energije, plina, dizela i benzina.

Grafikon dolje prikazuje energetske intenzitet po m² prostora u MJ.



OMJER ENERGETSKOG INTENZITETA PO KOMPANIJI

Energetski intenzitet po m² prostora u MJ

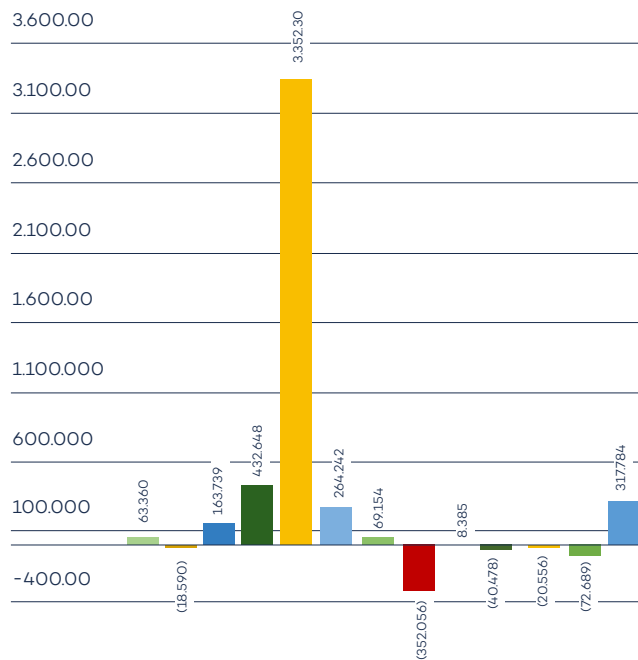


- Bulb d.o.o.
- CDE nove tehnologije d.o.o.
- S.C. Geomant S.R.L.
- Geomant UK
- Geomant-Algotech Zrt.
- Linea Directa d.o.o.
- Mplus BH d.o.o.
- Mplus Serbia d.o.o.
- CMC
- Trizma GS
- M Plus Croatia d.o.o.
- Smart Flex d.o.o.
- Invitel GmBH

Iako je jedan od naših ključnih pokazatelja uspješnosti smanjenje ukupne potrošnje energije, tijekom 2022. došlo je do povećanja od 4.194.247,02 MJ u potrošnji energije u usporedbi s 2021. Rezultati su prikazani na grafikonu u nastavku i uključuju potrošnju električne energije, plina i goriva koja je podijeljena po broju poduzeća.

SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE

Vrijednosti u MJ



- Invitel GmBH
- Smart Flex d.o.o.
- M Plus Croatia d.o.o.
- Trizma GS
- CMC
- Mplus Serbia d.o.o.
- Mplus BH d.o.o.
- Linea Directa d.o.o.
- Geomant-Algotech Zrt.
- Geomant UK
- S.C. Geomant S.R.L.
- CDE nove tehnologije d.o.o.
- Bulb d.o.o.

Emisije stakleničkih plinova

Kao što je objašnjeno u poglavlju Obveznice povezane s održivim poslovanjem, cilj nam je doprinijeti ciljevima Pariškog sporazuma te smo u skladu s tim odabrali emisije stakleničkih plinova kao jednu od naših materijalnih tema.

Utjecaj Grupe na emisije stakleničkih plinova proizlazi iz potrošnje električne energije, plina i goriva, zbog čega su ključni pokazatelji uspješnosti postavljeni u našoj strategiji održivosti usmjereni na prelazak na obnovljive izvore energije, promjenu našeg ponašanja s ciljem donošenja energetski učinkovitih odluka, smanjenje broja poslovnih putovanja i poboljšanje prikupljanja podataka u cijeloj Grupi kako bismo dobili realističnu sliku našeg utjecaja na okoliš. Slijedeći našu stratešku odluku smanjenja ugljičnog otiska, prilikom izdavanja Obveznice odabrali smo Smanjenje emisija stakleničkih plinova opsega 1 i opsega 2 kao naš KPI, kako bismo nadogradili KPI-ove postavljene za energetsku učinkovitost. Prilikom definiranja ciljeva Obveznice, također smo razvili strateške planove Grupe za smanjenje emisija stakleničkih plinova koristeći SBTi metodologiju i alate (pristup apsolutne kontrakcije, linearno smanjenje od bazne godine do ciljne godine). Naš opći strateški cilj smanjenja emisija stakleničkih plinova je smanjenje apsolutnih emisija opsega 1 i opsega 2 za 58,8% do 2035. u odnosu na baznu vrijednost za 2021. godinu.

Kao što je prethodno spomenuto, 2021. je naša bazna godina. Na naše poslovanje ozbiljno je utjecala pandemija COVID-19 2020. zbog koje operativne kompanije nisu imale relevantne podatke o potrošnji energije za 2020. Prilikom izrade Izvješća o održivosti za 2021. prikupili smo preciznije i poboljšane podatke o potrošnji energije, no podaci Invitel Grupe nisu uključeni jer je Invitel konsolidiran na razini Grupe počevši od siječnja 2022. Stoga su podaci za 2021. zahtijevali ponovni izračun koji je također napravljen uzimajući u obzir ažurirane podatke drugih društava, kao što je spomenuto u poglavlju Energetska učinkovitost.

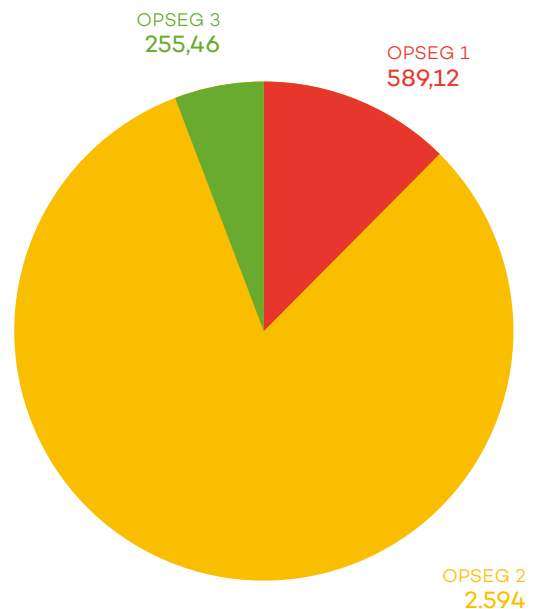
Za potrebe izračuna emisija stakleničkih plinova iz opsega 1, opsega 2 i opsega 3 slijedili smo metodologije i definicije navedene u Standardu korporativnog računovodstva i izvješćivanja Protokola o stakleničkim plinovi-

ma i Smjernicama za opseg 2 Protokola o stakleničkim plinovima, tj. pristup temeljen na tržištu kao i alat za praćenje letova Atmosfair⁸ za emisije opsega 3. Emisije stakleničkih plinova konsolidirane su pristupom operativne kontrole.

Grafikon ispod prikazuje ukupnu emisiju stakleničkih plinova na razini Grupe za 2021. i za 2022. Da naglasimo – kao što je već objašnjeno, Calyx, Mplus Georgia, Inova Solutions Inc, Linea Directa, Stendal i Simon & Focken S.L. (dio Invitel Grupe sa sjedištem na Gran Canariji) nisu bili uključeni u izračun stakleničkih plinova. Usto, unutar Invitel Grupe nismo prikupljali podatke o energiji za lokaciju Stendal, jer je bila kategorizirana kao nematerijalna („mikro ured“) za Grupi i nisu mogli biti analizirani podaci o potrošnji energije.

UKUPNE EMISIJE STAKLENIČKIH PLINOVA

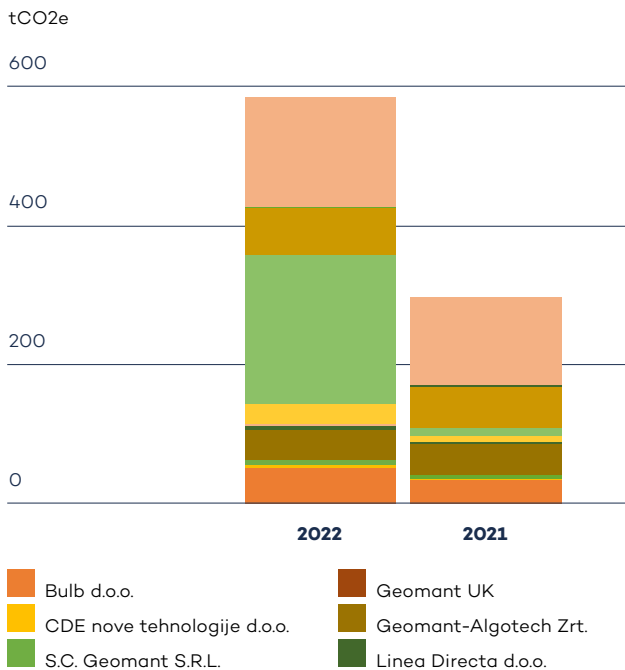
3438.3 tCO₂e



Sve emisije stakleničkih plinova (opseg 1, opseg 2 i opseg 3) porasle su u 2022. u usporedbi s baznom vrijednošću iz 2021. godine. Više detalja o pojedinom opsegu emisija stakleničkih plinova opisano je u sljedećem tekstu i grafikonima.

⁸Dostupno na: [Offset your flight - atmosfair](https://www.atmosfair.com/offset-your-flight)

EMISIJE OPSEGA 1



Kao što je prikazano na grafikonu, naše preračunate emisije opsega 1 iznosile su 299,9 tCO₂e, a emisije opsega 1 za 2022. iznosile su 589,1 tCO₂e. Emisije opsega 1 povećane su zbog već spomenute ukupne povećane potrošnje benzinskog goriva.

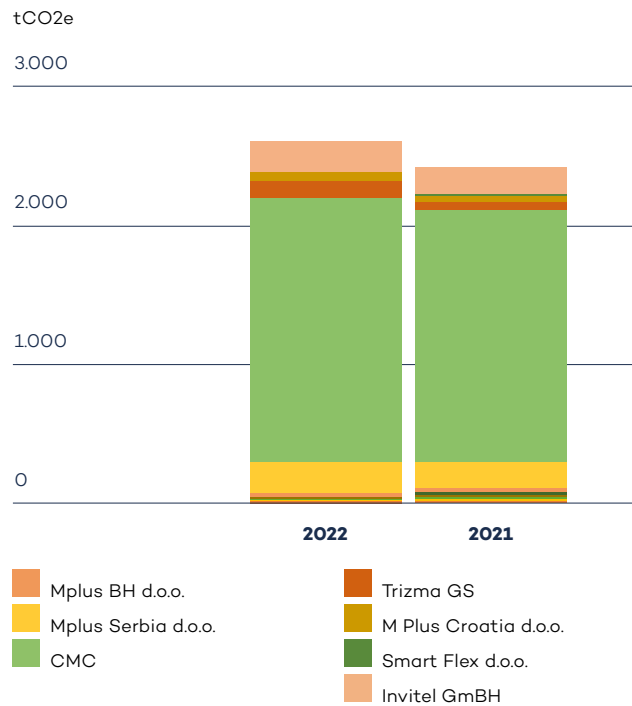
Usto smo morali koristiti pretpostavke i procjene za izračun emisija opsega 1. Sva hibridna vozila, osim nekoliko u M Plus Croatia, uzeta su kao vozila na benzin. CDE, Geomant Romania, M Plus Serbia, Smart Flex dali su procjene svoje potrošnje goriva, dok je M Plus Croatia dao procjenu kilometraže vozila zbog činjenice da se ti podaci trenutno ne prate. Procjene su dane na temelju modela vozila i prosječne potrošnje u usporedbi s kilometražom.

Za operativne kompanije sa sjedištem u EU-u upotrijebili smo emisijske faktore razine 1 emisija iz EMEP/EEA Vodiča inventara emisija onečišćujućih tvari u zrak 2019., a za operativnu kompaniju sa sjedištem u UK-u podatke Vlade UK-a; Izvješćivanje o stakleničkim plinovima: faktori konverzije 2022.^{9,10} Podaci za gustoću goriva prikupljeni su od Europske agencije za okoliš, a stopa GWP-a od 265 za N₂O korištena je na temelju izvješća IPCC AR5 budući da izvješće IPCC AR6 još nije bilo u potpunosti dostupno pri izračunavanju emisija opsega 1. Plinovi uključeni u proračun bili su CO₂ i N₂O.

U budućnosti će fokus biti stavljen na uvođenje mjera kao što je nabava električnih i hibridnih vozila kako bi se ispunili KPI-ovi postavljeni kao dio naše strategije održivosti.

⁹Dostupno na: [EMEP/EEA inventar emisija onečišćujućih tvari u zrak \(europa.eu\)](https://www.eea.europa.eu/en/press-releases/2022/04/04); ¹⁰Dostupno na: [Staklenički plinovi – faktori konverzije](https://www.ipcc.ch/report/ar6/wg1/); ¹¹Dostupno na: [Nowtricity](https://www.nowtricity.com/); ¹²Dostupno na: [carbonfootprint.com - Home of Carbon Footprinting](https://www.carbonfootprint.com/)

EMISIJE OPSEGA 2



Ukupne preračunate emisije opsega 2 za 2021. iznosile su 2.396 tCO₂e, a emisije opsega 2 za 2022. iznosile su 2.594 tCO₂e. Kao što je prikazano na grafikonu Ukupne emisije stakleničkih plinova unutar Grupe, emisije opsega 2 čine većinu emisija Grupe. Iako su se emisije opsega 2 smanjile uspoređujući 2020. i preračunatu 2021. godinu, u 2022. godini zabilježen je porast koji se odnosi na potrošnju energije u kompanijama CMC, M Plus Serbia, Trizma GS. S obzirom na energetska krizu, CMC je bio prisiljen prijeći s potrošnje električne energije na potrošnju plina, dok je u Trizma GS došlo do povećanja potrošnje električne energije zbog maksimalne iskorištenosti njihovih uredskih prostorija, odnosno njihovi zaposlenici su se vratili na posao iz ureda i radili su u tri smjene.

Emisije opsega 2 uključivale su CO₂, CH₄ i N₂O. Koristili smo GWP vrijednosti iz IPCC AR5 izvješća i faktore emisije kako slijedi:

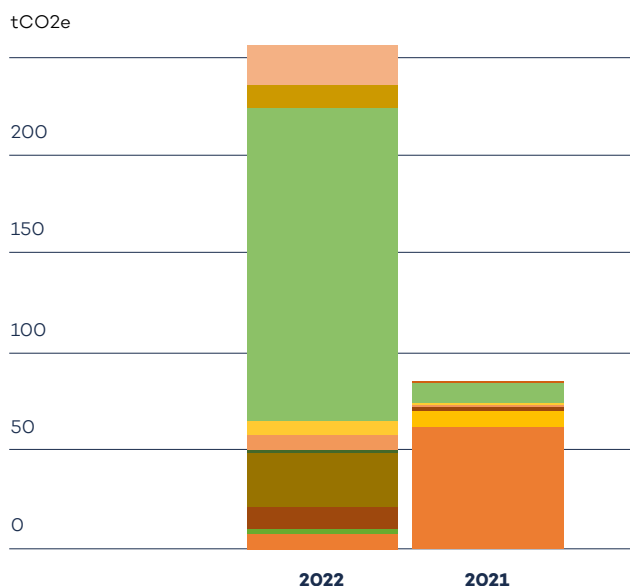
- za hrvatske operativne kompanije koristili smo podatke za 2022. koje je dao Nacionalni distributer energije,
- za kompanije koje posluju u Bosni i Hercegovini koristili smo podatke za 2021. od njihovog Nacionalnog distributera energije budući da podaci za 2022. još nisu bili dostupni;
- za operativne kompanije u Sloveniji, Rumunjskoj, UK, Njemačkoj i Mađarskoj koristili smo podatke iz Nowtricityja za 2022.¹¹;
- konačno za operativne kompanije u Gruziji i Turskoj, koristili smo faktor emisije 2022. iz Carbon Footprinta.¹²

Kao što smo naučili iz energetske krize 2022., naše se poslovanje oslanjalo na neobnovljive izvore energije što je uzrokovalo povećanje ukupne potrošnje energije i posljedično povećane emisije opsega 2, dok je istovremeno pridonijelo nesigurnosti. U budućem razdoblju cilj nam je uvesti izvore obnovljive energije u cijeloj Grupi kako bismo doprinijeli našoj neovisnosti o fosilnim gorivima i smanjili naš utjecaj na emisije stakleničkih plinova.

U 2022. godini naše emisije opsega 3 znatno su porasle – na 255 tCO₂e u usporedbi s 85 tCO₂e u 2021. godini.

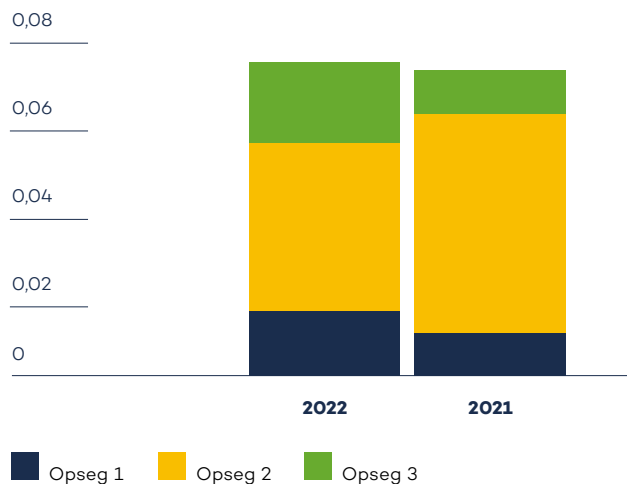
Emisije opsega 3 ponovno su izračunate samo za kategoriju 6: Poslovna putovanja iz Protokola o stakleničkim plinovima i to smo učinili pomoću alata za praćenje letova Atmosfair. Jedini plin korišten za ovaj izračun bio je CO₂, a koristili smo IPCC AP5 izvješće za GWP. U Geomant UK, M+ BH, CMC, M Plus Croatia zabilježen je porast broja letova i putnika. Međutim, u Bulbu, CDE i Mplus Georgia broj letova se smanjio. Ukupni rezultat bio je porast u odnosu na prethodnu godinu. Ubuduće ćemo nastojati smanjiti broj letova i pronaći alternativna rješenja za putovanja.

EMISIJE OPSEGA 3



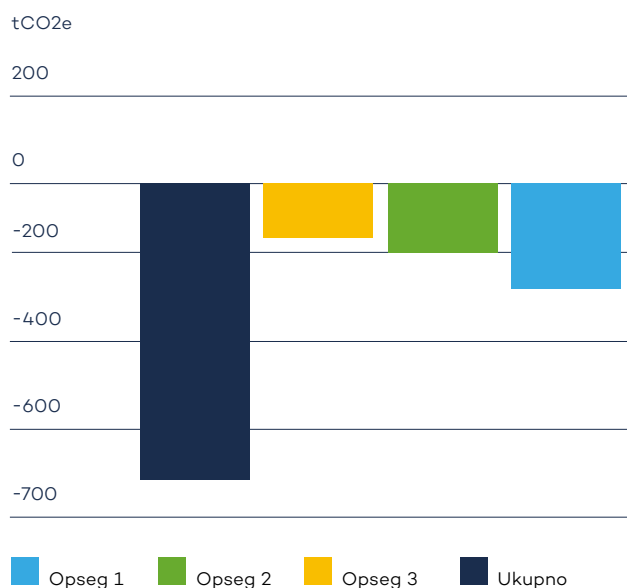
- Bulb d.o.o.
- CDE nove tehnologije d.o.o.
- S.C. Geomant S.R.L.
- Geomant UK
- Geomant-Algotech Zrt.
- Linea Directa d.o.o.
- Mplus BH d.o.o.
- Mplus Serbia d.o.o.
- CMC
- Trizma GS
- M Plus Croatia d.o.o.
- Smart Flex d.o.o.
- Invitel GmbH

INTENZITET EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA PO OPSEGU



Omjer intenziteta emisija stakleničkih plinova raščlanjen prema opsegu prikazan je na grafikonu gore. Omjer intenziteta emisija stakleničkih plinova Grupe izračunat je primjenom iste metodologije kao i za omjer energetskog intenziteta. U izračun omjera intenziteta emisija stakleničkih plinova uključeni su plinovi CO₂, CH₄ i NO₂.

SMANJENJE EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA



Kao što je detaljno objašnjeno u ovom poglavlju, iz raznih razloga naše emisije stakleničkih plinova porasle su 2022. u usporedbi s ponovno izračunatom baznom vrijednošću u 2021. Smanjenje emisija stakleničkih plinova izračunato je pomoću formule: smanjenje emisija stakleničkih plinova = odbitak opsega (1, 2 i 3) za 2022. – Opseg (1, 2 i 3) za 2021.



Upravljanje otpadom

Otpad je sve veći problem u svijetu jer se njegov utjecaj na okoliš i doprinos klimatskim promjenama pojačava s rastom količine otpada. Upravljanje otpadom velik je izazov za većinu zemalja i općina, pri čemu velik dio odgovornosti pada na potrošače i proizvođače koji bi trebali poduzimati mjere za smanjenje količine otpada i povećanje mogućnosti ponovne upotrebe ili recikliranja.

Nedavno je Međuvladin panel o klimatskim promjenama (IPCC) objavio svoješesti izvješće (IPCC AR6) u kojem je predstavljeno sveobuhvatno znanstveno utemeljeno izvješće o klimatskim promjenama, njihovim utjecajima i budućim rizicima. Najnovije izvješće pridaje veliku važnost upravljanju vodama i naglašava utjecaj rasipanja i gubitka hrane na ublažavanje klimatskih promjena. Otpad je jedan od glavnih onečišćivača koji uzrokuju emisije metana i smanjenje količine otpada značajno bi smanjilo te emisije.

U skladu sa strategijom EU-a da Europa postane prvi klimatski neutralni kontinent do 2050., kružno gospodarstvo ključna je strategija za ublažavanje klimatskih promjena i prilagodbu. Poštivanje i primjena hijerarhije otpada stoga su ključni jer daju prioritet smanjenju količine otpada na vrhu piramide, pri čemu se ponovna upotreba i recikliranje preferiraju pred bilo kojim oblikom odlaganja.

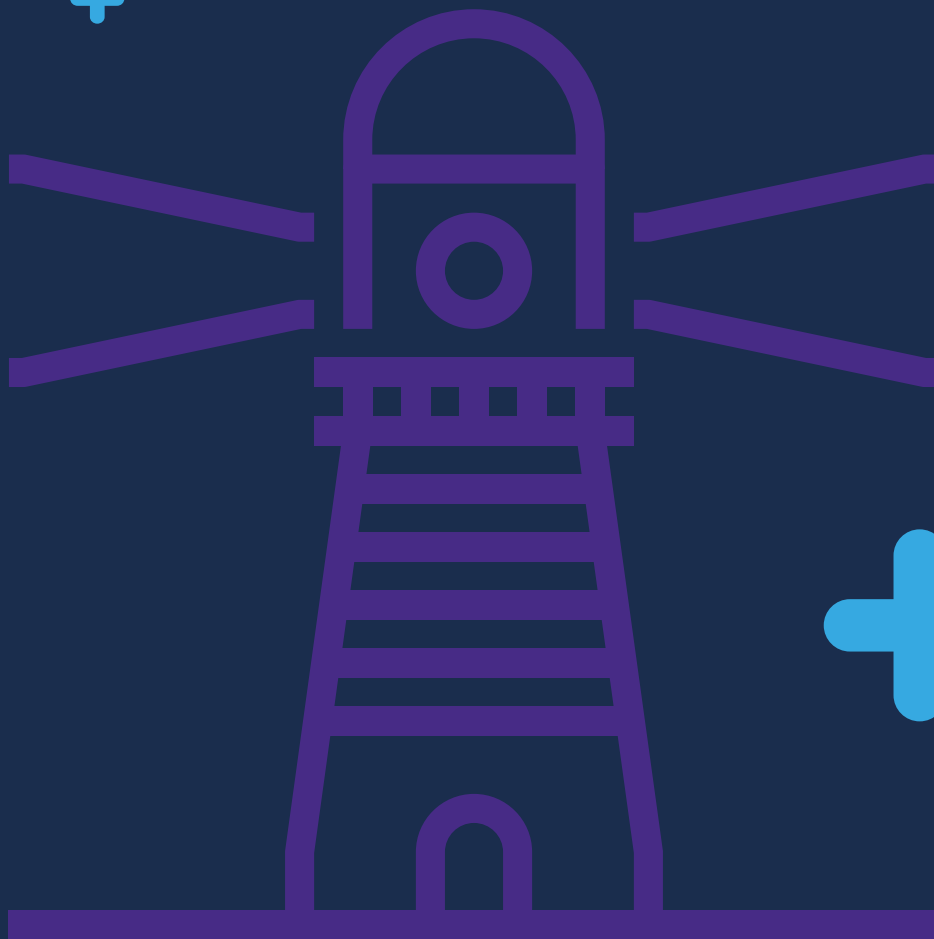
U Mplus Grupi posvećeni smo smanjenju količine otpada u skladu s prvim korakom hijerarhije otpada. Kao industrija s relativno malim utjecajem na okoliš, proizvodimo

male količine otpada među kojima papirni otpad i EE otpad zauzimaju najveći dio našeg otpada. CMC, Gemant Hungary i M Plus Croatia prikupili su podatke o otpadu i prijavili ukupno 0,589 t neopasnog otpada. Podaci su prikupljeni za uredski otpad, uglavnom za papirni otpad i informatičku opremu koja je bila na kraju životnog ciklusa. Kao što je objašnjeno u gornjem tekstu, naše gospodarenje otpadom na nekim je lokacijama bolje nego na drugima. Radimo na tome da ujednačimo naše napore i strategiju za podizanje interne svijesti o našoj proizvodnji otpada povećanjem sposobnosti praćenja i općeg znanja o gospodarenju otpadom, uvođenjem praksi ponovne upotrebe, povećanjem naših mogućnosti recikliranja i odgovornog odlaganja.

Mogli bismo dodatno smanjiti naš ekološki otisak optimizacijom resursa. Naša inicijativa da kao Grupa uvedemo poslovanje bez papira primijenjena je na neke kompanije, kao što je opisano u Izvješću o održivosti 2021., a druge to tek trebaju u potpunosti provesti. Osim toga, postajemo sve svjesniji utjecaja EE otpada i radimo na primjeni boljih politika za ponovnu upotrebu i zbrinjavanje opreme kada više ne služi predviđenoj svrsi. Produljenje životnog vijeka proizvoda možda je najbolji način za minimiziranje utjecaja koje naš otpad ima na okoliš, a u skladu s Direktivom EU-a o otpadu, cilj nam je pomaknuti se više na hijerarhiji otpada ponovnim korištenjem i recikliranjem više proizvoda umjesto odlaganjem. Više o prenamjeni naše IT opreme možete pročitati u sljedećem odjeljku na stranici 54 pod Donacije i dobrotvorni rad.

Predanost održivom razvoju

Angažman u zajednici
Donacije i dobrotvorni rad
Volontiranje



Angažman u zajednici

Posvećeni smo vođenju etičkog poslovanja i ostvarivanju pozitivnog utjecaja na različite zajednice u kojima poslujemo. Tijekom 2022. godine Grupa je surađivala sa zajednicom na mnoštvo načina.

Evo nekoliko primjera kako su naši ljudi širom svijeta ostvarili pozitivan utjecaj na živote ljudi oko sebe putem donacija ili drugih angažmana u zajednici.



Donacije i dobrotvorni rad

BOSNA I HERCEGOVINA

Otpisana dugotrajna imovina poput informatičke opreme donirana je *SOS Dječjem selu*. To ima izravan pozitivan učinak na djecu koja sada imaju pristup informatičkoj opremi, a također se uklapa u agendu kružnog gospodarstva budući da se informatička oprema koja je stavljena izvan pogona ponovno koristi, a ne reciklira ili odlaže kao elektronički otpad.

HRVATSKA

U Smart Flexu informatička oprema donirana je dvjema lokalnim udrugama *4P* koje se bave promicanjem kvalitete života osoba s invaliditetom i *Put u život*, udruzi roditelja djece s posebnim potrebama. Naše kolege iz zagrebačkog *Bulba* prikupljale su sredstva za stipendiranje djeteta bez roditeljske skrbi, dok je naš tim iz Mplusa donirao udruzi *MAIM* (Međunarodna asocijacija za informacijsku medicinu) i sponzorirao 11 različitih događanja.

SRBIJA

Donacije u ukupnom iznosu od 623.043 dinara (5.313,67 €) donirane su zajednici kroz različite akcije, organizacijama kao što su *Toys for Nudor*, *Odbojkaški klub Spas*, *Fondacija Dobar Glas*, *Humanitarni SMS* i za *Filološki fakultet*.

SLOVENIJA

Naše kolege u Sloveniji organizirale su prikupljanje sredstava za društvo *Palčica Pomagalčica in Dobrodelni Škratki* koja radi s djecom u lokalnoj zajednici pružajući terapijsku pomoć djeci sa zdravstvenim poteškoćama, djeci iz socijalno ugroženih obitelji i različitim ranjivim skupinama.

TURSKA

Naše kolege iz CMC-a donirale su 91.839 TL (4.307 €) Turskoj zakladi za borbu protiv erozije tla (*TEMA*), 20 prijenosnih računala dvjema školama u *Şanlıurfi* i *Vanu*, donirali su kapute i čizme za 98 djece u Osnovnoj školi *Çakınlı Şehit İsmail Kapan* u *Vanu*; osigurale su financijsku pomoć studentu tijekom osam mjeseci (u iznosu od 750TL mjesečno), te sponzorirale uređaje i rehabilitacijsku podršku zaposleniku-sportašu.

Volontiranje

Osim donacija sredstava i imovine te drugih humanitarnih akcija, također smo se izravno angažirali u lokalnim zajednicama kroz lokalni angažman. S druge strane, imamo primjer jednog od naših timova u Turskoj koji izravno ulažu svoje vrijeme i energiju za poboljšanje dobiti lokalnih zajednica.

CMC je dao niz donacija, od novčanih do prenamijenjene IT imovine, ali su također donirali svoje vrijeme i energiju kako bi ostavili pozitivan utjecaj na djecu u Rizeu. Naše kolege u CMC-u organizirale su akciju donacija knjiga i donirali prikupljene knjige osnovnoj školi u Rizeu, gdje su organizirali i zabavnu predstavu za zajednicu.

Također su posjetili ustanovu za socijalnu skrb.



Pregled rezultata održivosti

EU Taksonomija
GRI Indeks
Appendix



EU Taksonomija

Podržavajući naš cilj da doprinesemo ciljevima Pariškog sporazuma i ciljevima EU Zelenog plana da se emisije stakleničkih plinova do 2030. godine smanje za 55%, za potrebe izvještaja o održivosti za 2022. godinu procijenili smo svoje aktivnosti u odnosu na okvir EU Taksonomije.

Taksonomski prihvatljive i usklađene djelatnosti

Kako bismo ispunili regulatorne zahtjeve i obvezu procjene poslovnih djelatnosti koje se, sukladno EU Taksonomiji, smatraju okolišno održivima, za 2022. godinu smo proveli procjenu taksonomske prihvatljivosti.

Sukladno zahtjevima Delegiranog akta o objavama operativne kompanije procjenjivale su taksonomsku prihvatljivosti svojih djelatnosti. Pri procjeni vodili smo se NACE kodovima, međutim nismo se oslanjali samo na NACE kodove, već su operativne kompanije procjenjivale djelatnosti koje su stvarno provodile u 2022. godini. Operativne kompanije su analizirale i uspoređivale djelatnosti koje su obavljale u 2022. s opisom djelatnosti kako je definiran Delegiranim aktom o klimi kako bi identificirale taksonomski prihvatljive djelatnosti. Rezultati su prikazani u tablici niže.

Tablica 1. Taksonomski prihvatljive djelatnosti

Sektor	Taksonomski prihvatljive djelatnosti U - Ublažavanje klimatskih promjena P - Prilagodba klimatskih promjena	Naziv djelatnosti
6. Prijevoz	6.5. (U)	Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima
7. Građevinske djelatnosti i poslovanje nekretninama	7.7. (U)	Kupnja i vlasništvo nad zgradama

Nakon identificiranih taksonomski prihvatljivih djelatnosti, operativne kompanije Mplus Grupe analizirale su koje su taksonomski prihvatljive djelatnosti usklađene s kriterijima tehničke provjere Delegiranog akta o klimi te se mogu klasificirati kao taksonomski usklađene. Procesu analize taksonomski usklađenih djelatnosti pristupili smo na sljedeći način:

- Za svaku djelatnost koja je identificirana kao taksonomski prihvatljiva, operativne kompanije procjenjivale su ispunjava li djelatnost kriterije tehničke provjere za znatan doprinos okolišnim ciljevima ublažavanja klimatskih promjena i prilagodbe klimatskim promjenama kako je definirano Delegiranim aktom o klimi;
- Drugi korak uključivao je procjenu ispunjavanja kriterija tehničke provjere za nenanošenje bitne štete niti jednom drugom okolišnom cilju definiranom EU Taksonomijom.

Operativne kompanije naišle su na poteškoće prilikom procjene usklađenosti taksonomski prihvatljivih djelatnosti s kriterijima tehničke provjere za znatan doprinos i nenanošenje bitne štete. Naime, s obzirom na stroge zahtjeve kriterija tehničke provjere s kojima djelatnosti moraju biti usklađene, naše operativne kompanije nisu mogle procijeniti udovoljavaju li im njihove djelatnosti u potpunosti. Nadalje, tijekom 2022. u operativnim kompanijama i na grupnoj razini nije se provodila procjena klimatskih rizika sukladno zahtjevima Delegiranog akta o klimi.

Sukladno navedenome, zaključili smo kako se niti jedna taksonomski prihvatljiva djelatnost ne može smatrati i taksonomski usklađenom budući da ili ne doprinosi znatno niti jednom klimatskom cilju ili uz to još ne udovoljava zahtjevu nečinjenja bitne štete cilju prilagodbe klimatskim promjenama i drugim okolišnim ciljevima.

¹Okvir EU Taksonomije uključuje: [Uredbu o EU Taksonomiju](#), [Delegirani akt o objavama](#) i [Delegirani akt o klimi](#); ²Operativne kompanije su procjenjivale svoje djelatnosti u odnosu na prva dva okolišna cilja EU Taksonomije (ublažavanje klimatskih promjena i prilagodba klimatskim promjenama) budući da u trenutku pisanja Izvještaja o održivosti za 2022. godinu nisu bili dostupni kriteriji tehničke provjere za preostala četiri okolišna cilja (održiva uporaba i zaštita vodnih i morskih resursa, prijelaz na kružno gospodarstvo, sprečavanje i kontrola onečišćenja, zaštita i obnova bioraznolikosti i ekosustava).

Ključni pokazatelji uspješnosti

Završni korak u procesu izvještavanja o taksonomski prihvatljivim djelatnostima je izračun ključnih pokazatelja uspješnosti (KPU) kako je definirano u članku 8. Uredbe o EU Taksonomiji, tj. udjela taksonomski prihvatljivih i taksonomski neprihvatljivih ekonomskih djelatnosti u našim ukupnim prihodima, kapitalnim i operativnim rashodima. Prilikom računanja KPU-ova vodili smo se pravilima propisanim Delegiranim aktom o objavama, a sukladno propisanim zahtjevima za nefinancijska poduzeća izbjegli smo dvostruko računanje na način da je iznos svrstan u jednu identificiranu taksonomski prihvatljivu djelatnost eliminiran iz mogućnosti svrstavanja u drugu identificiranu taksonomski prihvatljivu djelatnost.

Ključan pokazatelj uspješnosti - Prihodi

Za potrebe izračuna KPU prihodi, identificirali smo isključivo jednu djelatnost, 7.7 Kupnja i vlasništvo nad zgradama, koja se odnosi na iznajmljivanje poslovnih prostora trećim stranama u iznosu od 1.613 tisuća HRK. S obzirom na ukupan nazivnik KPU prihodi u iznosu od 1.346 milijuna HRK, KPU prihodi je manji od 1%.

Gospodarska djelatnost	Naziv gospodarske djelatnosti	Prihodi u tisućama HRKK
7.7 (U)	Kupnja i vlasništvo nad zgradama	1,613
	Ukupan brojnik taksonomski prihvatljivih prihoda	1,613
	Ukupno taksonomski nazivnik	1,345,974
	Udio taksonomski prihvatljivih prihoda	0.12%

Ključan pokazatelj uspješnosti - Capex

S obzirom na gospodarsku djelatnost Mplus Grupe i akvizicije tijekom godine, Capex je očekivano na prilično visokoj razini u 2022. godini. Identificirali smo dvije gospodarske djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive za potrebe izračuna KPU Capex, a to su djelatnosti 6.5 Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima i 7.7 Kupnja i vlasništvo nad zgradama. Najveći utjecaj na taksonomski prihvatljive djelatnosti za potrebe izračuna KPU-a se zapravo odnosi na stjecanje Invitel Grupe, čija je cjelokupna materijalna imovina prikazana kao Capex, a to se posebno odnosi na nekretnine. Ukupne taksonomski prihvatljive djelatnosti Capexa iznose 196 milijuna HRK, a ukupan nazivnik 337 milijuna HRK, što čini 58,11% djelatnosti taksonomski prihvatljivima.

Gospodarska djelatnost	Naziv gospodarske djelatnosti	Prihodi u tisućama HRK
6.5 (U)	Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima	7,720
7.7 (U)	Kupnja i vlasništvo nad zgradama	1,613
	Ukupan brojnik taksonomski prihvatljivih prihoda	1,613
	Ukupno taksonomski nazivnik	1,345,974
	Udio taksonomski prihvatljivih prihoda	0.12%

Ključan pokazatelj uspješnosti - Opex

Sukladno regulativi, u KPU Opex uključuju se troškovi vezani uz nekapitalizirane troškove istraživanja i razvoja, kratkoročnih najmova, troškova održavanja i čišćenja dugotrajne imovine te svi ostali troškovi potrebni za dobro funkcioniranje imovine. Osim eksternih troškova, u izračun je potrebno uključiti i plaće djelatnika koji rade na čišćenju i održavanju. S obzirom na nedostatak adekvatnih podataka, u obzir su uzeti isključivo eksterni troškovi za potrebe definiranja nazivnika KPU Opex. Ukupni takvi troškovi iznose 11 milijuna HRK te su ocijenjeni kao nematerijalni u odnosu na cjelokupno poslovanje Mplus Grupe. Također smo procijenili da i uključivanjem plaća djelatnika koji rade na čišćenju i održavanju Opex i dalje ne bi bio materijalan. Iz tog razloga za 2022. godinu nismo izračunavali brojnik KPU Opexa.

GRI indeks

Izjava o korištenju	Društvo Meritus Ulaganja d.d. izvjestilo je u skladu s GRI Standardima za izvještajno razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2022.
Korišten GRI 1	GRI 1: Osnove 2021.
Primjenjiv(i) GRI Sektorski Standard(i)	GRI 2: Opće objave 2021, GRI 3: Materijalne teme 2021; GRI 202: Tržišna prisutnost 2016, GRI 204: Postupci nabave 2016, GRI 205: Borba protiv korupcije 2016, GRI 302: Energija 2016, GRI 305: Emisije 2016, GRI 306: Otpad 2020, GRI 401: Zapošljavanje 2016, GRI 402: Radni/ Upravljački odnosi 2016, GRI 403: Zdravlje i sigurnost na radu 2018, GRI 404: Obuka i edukacija 2016, GRI 405: Raznolikost i jednake prilike 2016, GRI 406: Nediskriminacija 2016, GRI 413: Lokalne zajednice 2016, GRI 418: Privatnost korisnika 2016

GRI Standard /Drugi izvor	Objava	Lokacija	Izostavljene informacije	
			IZOSTAVLJENI ZAHTJEV(I)	RAZLOG
OPĆE OBJAVE				
GRI 2: Opće objave 2021	Objava 2-1 Pojediniosti o organizaciji	4-5, 10		
	Objava 2-2 Društva uključena u izvješće organizacije o održivosti	10		
	Objava 2-3 Izvještajno razdoblje, učestalost izvještavanja i kontaktna točka	4-5		
	Objava 2-4 Preinake i prepravke ranijih informacija	13, 20		
	Objava 2-5 Vanjska provjera	65		
	Objava 2-6 Aktivnosti, vrijednosni lanac i ostali poslovni odnosi	8, 10, 15		
	Objava 2-7 Zaposlenici	34-39, 47, 49		
	Objava 2-9 Upravljačka struktura i sastav	11-12		
	Objava 2-10 Imenovanje i odabir za najviše tijelo upravljanja	11-12		
	Objava 2-11 Predsjedanje najvišim tijelom upravljanja	11		
	Objava 2-12 Uloga najvišeg upravljačkog tijela u nadgledanju upravljanja učincima	11-12		
	Objava 2-13 Delegiranje odgovornosti za upravljanje učincima	11-12		

GRI Standard /Drugi izvor	Objava	Lokacija	Izostavljene informacije	
			IZOSTAVLJENI ZAHTJEV(I)	RAZLOG
OPĆE OBJAVE				
GRI 2: Opće objave 2021	Objava 2-14 Uloga najvišeg upravljačkog tijela u izvještavanju o održivost	11-12		
	Objava 2-15 Sukob interesa	42		
	Objava 2-16 Komunikacija o ključnim pitanjima	21, 30		
	Objava 2-17 Kolektivno znanje najvišeg upravljačkog tijela		a.) izvijestiti o mjerama poduzetima za unapređenje kolektivnog znanja, vještina i iskustva najvišeg upravljačkog tijela za održivi razvoj.	Informacija nije dostupna
	Objava 2-18 Procjena uspješnosti najvišeg upravljačkog tijela		a.) opisati postupke za procjenu uspješnosti najvišeg upravljačkog tijela u nadzoru upravljanja učincima organizacije na gospodarstvo, okoliš i ljude; b.) izvijestiti o tome jesu li procjene neovisne ili ne te o učestalosti procjena; c.) opisati mjere poduzete kao odgovor na procjenu, uključujući promjene u sastavu najvišeg upravljačkog tijela i organizacijske prakse.	Informacija nije dostupna

GRI Standard /Drugi izvor	Objava	Lokacija	Izostavljene informacije	
			IZOSTAVLJENI ZAHTJEV(I)	RAZLOG
OPĆE OBJAVE				
GRI 2: Opće objave 2021	Objava 2-19 Politike primitaka	11, 20		
	Objava 2-20 Postupak utvrđivanja naknada	20		
	Objava 2-21 Godišnji omjer ukupne naknade		<p>a.) objaviti omjer godišnje ukupne naknade za najplaćenijeg pojedinca organizacije na srednju godišnju ukupnu naknadu za sve zaposlenike (isključujući najplaćeniju osobu);</p> <p>b.) izvijestiti o omjeru postotnog povećanja godišnje ukupne naknade za najplaćenijeg pojedinca organizacije i srednjeg postotnog povećanja ukupne godišnje naknade za sve zaposlenike (isključujući najplaćeniju osobu);</p> <p>c.) izvijestiti o kontekstualnim informacijama potrebnima za razumijevanje podataka i načina prikupljanja podataka.</p>	Informacija nije dostupna
	Objava 2-22 Izjava o strategiji održivog razvoja	7-8, 15		
	Objava 2-23 Obveza na razini politika	24		
	Objava 2-24 Integriranje obveza na razini politika	24		
	Objava 2-25 Procesi za otklanjanje negativnih učinaka	43-44		
	Objava 2-26 Mehanizmi za savjetovanje i izražavanje etičke dvojbe	41-43		
	Objava 2-27 Usklađenost sa zakonima i propisima	43		

GRI Standard /Drugi izvor	Objava	Lokacija	Izostavljene informacije	
			IZOSTAVLJENI ZAHTJEV(I)	RAZLOG
OPĆE OBJAVE				
GRI 2: Opće objave 2021	Objava 2-28 Članstvo u udrugama	13		
	Objava 2-29 Pristup uključivanju dionika	18-19		
	Objava 2-30 Kolektivni ugovori		a.) izvijestiti o postotku ukupnih zaposlenika obuhvaćenih kolektivnim ugovorima; b.) za zaposlenike koji nisu obuhvaćeni kolektivnim ugovorima, izvijestiti određuje li organizacija njihove radne uvjete i uvjete zaposlenja na temelju kolektivnih ugovora koji pokrivaju njezine ostale zaposlenike ili na temelju kolektivnih ugovora drugih organizacija.	Informacija nije dostupna
OBJAVE O MATERIJALNIM TEMAMAM				
GRI 3: Ma- terijalno značajne teme 2021	Objava 3-1 Način odabira mate- rijalnih tema	20		
	Objava 3-2 Lista materijalnih tema	20-21		

GRI Standard /Drugi izvor	Objava	Lokacija	Izostavljene informacije	
			IZOSTAVLJENI ZAHTEJ(I)	RAZLOG
OBJAVE O MATERIJALNIM TEMAMAM				
GRI 3: Materijalno značajne teme 2021	Objava 3-3 Upravljanje materijalnim temama	20-22		
GRI 202: Tržišna prisutnost 2016	Objava 202-2 Udio višeg rukovodstva angažiranog među stanovništvom lokalnih zajednica	36		
GRI 3: Materijalno značajne teme 2021	Objava 3-3 Upravljanje materijalnim temama	20-22		
GRI 204: Postupci nabave 2016	Objava 204-1 Udio potrošnje na lokalne dobavljače	31		
GRI 3: Materijalno značajne teme 2021	Objava 3-3 Upravljanje materijalnim temama	20-21, 30		
GRI 205: Borba protiv korupcije 2016	Objava 205-1 Operativno poslovanje procijenjeno prema rizicima povezanima s korupcijom	16, 30		
	Objava 205-2 Komunikacija i edukacija o antikorupcijskim politikama i mjerama	38-39		
	Objava 205-3 Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere	30		
GRI 3: Materijalno značajne teme 2021	Objava 3-3 Upravljanje materijalnim temama	20-21		
GRI 302: Energija 2016	Objava 302-1 Potrošnja energije unutar organizacije	45-48		
	Objava 302-3 Energetski intenzitet	48		
	Objava 302-4 Smanjenje potrošnje energije	48		
GRI 3: Materijalno značajne teme 2021	Objava 3-3 Upravljanje materijalnim temama	20-21, 49		
GRI 305: Emisije 2016	Objava 305-1 Izravne emisije stakleničkih plinova (Opseg 1)	49-50		
	Objava 305-2 Energetski neizravne emisije stakleničkih plinova (Opseg 2)	49-50		
	Objava 305-3 Ostale neizravne emisije stakleničkih plinova (Opseg 3)	49-51		

GRI Standard /Drugi izvor	Objava	Lokacija	Izostavljene informacije	
			IZOSTAVLJENI ZAHTJEV(I)	RAZLOG
OBJAVE O MATERIJALNIM TEMAMAM				
GRI 305: Emisije 2016	Objava 305-4 Intenzitet emisija stakleničkih plinova	49		
	Objava 305-5 Smanjenje emisija stakleničkih plinova	51		
GRI 3: Materijalno značajne teme 2021	Objava 3-3 Upravljanje materijalnim temama	20-21, 52		
GRI 306: Otpad 2020	Objava 306-1 Stvaranje otpada i značajni utjecaji povezani s otpadom	52		
	Objava 306-2 Upravljanje značajnim utjecajima povezanim s otpadom	52		
GRI 3: Materijalno značajne teme 2021	Objava 3-3 Upravljanje materijalnim temama	20-21, 35		
GRI 401: Zapošljavanje 2016	Objava 401-1 Novi zaposlenici i fluktuacija zaposlenika	35		
	Objava 401-2 Materijalna prava stalnih zaposlenika s punim radnim vremenom koja ne ostvaruju zaposlenici na određeno radno vrijeme ili s nepunim radnim vremenom	37		
	Objava 401-3 Roditeljski dopust	37		
GRI 3: Materijalno značajne teme 2021	Objava 3-3 Upravljanje materijalnim temama	50		
GRI 402: Radni Upravljački odnosi 2016	Objava 402-1 Minimalni period najave vezan za promjene u poslovanju	37		
GRI 3: Materijalno značajne teme 2021	Objava 3-3 Upravljanje materijalnim temama	20-21		
GRI 403: Zdravlje i sigurnost na radu 2018	Objava 403-1 Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu	50-51		
	Objava 403-2 Identifikacija opasnosti, procjena rizika i istraga incidenta	42		

GRI Standard /Drugi izvor	Objava	Lokacija	Izostavljene informacije	
			IZOSTAVLJENI ZAHTJEV(I)	RAZLOG
OBJAVE O MATERIJALNIM TEMAMAM				
GRI 403: Zdravlje i sigurnost na radu 2018	Objava 403-3 Usluge medicine rada	42		
	Objava 403-4 Sudjelovanje radnika, savjetovanje i komunikacija o zdravlju i sigurnosti na radu	42		
	Objava 403-5 Obuka radnika o zdravlju i sigurnosti na radu	38-40		
	Objava 403-6 Promicanje zdravlja radnika	37, 42		
	Objava 403-7 Sprječavanje i ublažavanje utjecaja na zdravlje i sigurnost na radu izravno povezanih s poslovnim odnosima	42		
	Objava 403-8 Radnici obuhvaćeni sustavom upravljanja zdravljem i sigurnošću na radu	42		
	Objava 403-9 Ozljede na radu	42		
	Objava 403-10 Loše zdravlje povezano s radom	42		
GRI 3: Materijalno značajne teme 2021	Objava 3-3 Upravljanje materijalnim temama	20-21,		
GRI 404: Obuka i edukacija 2016	Objava 404-1 Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku	39-40		
	Objava 404-2 Programi za unaprjeđenje vještina zaposlenika i programi pomoći u tranziciji	39-40		
	Objava 404-3 Postotak zaposlenika koji redovito dobiva ocjene o učinku i razvoju karijere	40		

GRI Standard /Drugi izvor	Objava	Lokacija	Izostavljene informacije	
			IZOSTAVLJENI ZAHTJEV(I)	RAZLOG
OBJAVE O MATERIJALNIM TEMAMAM				
GRI 3: Materijalno značajne teme 2021	Objava 3-3 Upravljanje materijalnim temama	20-21		
GRI 405: Raznolikost i jednake prilike 2016	Objava 405-1 Raznolikost tijela upravljanja i zaposlenika	41		
GRI 3: Materijalno značajne teme 2021	Objava 3-3 Upravljanje materijalnim temama	20-21		
GRI 406: Ne-diskriminacija 2016	Objava 406-1 Slučajevi diskriminacije i poduzete korektivne mjere	26, 32		
GRI 3: Materijalno značajne teme 2021	Disclosure 3-3 Management of material topics	20-21		
GRI 413: Lokalne zajednice 2016	Objava 413-2 Operacije sa značajnim stvarnim i potencijalnim negativnim učincima na lokalne zajednice	19, 31, 54-55		
GRI 3: Materijalno značajne teme 2021	Objava 3-3 Upravljanje materijalnim temama	20-21		
GRI 418: Privatnost korisnika 2016	Objava 418-1 Potkrijepljene pritužbe koje se odnose na povredu privatnosti korisnika i gubitak korisničkih podataka	16, 31		

Appendix

Turnover Grupa

Ekonomске djelatnosti (1)	Oznake/oznake (2)	Apsolutni prihodi (3)	Udio prihoda (4)	KRITERIJ ZNATNOG DOPRINOSA						KRITERIJ NENANOŠENJA BITNE ŠTETE ("ne nanosi bitnu štetu")										
				Ublažavanje klimatskih promjena (5)	Prilagodba klimatskim promjenama (6)	Vodni i morski resursi (7)	Kružno gospodarstvo (8)	Onečišćenje (9)	Bioraznolikost i ekosustavi (10)	Ublažavanje klimatskih promjena (11)	Prilagodba klimatskim promjenama (12)	Vodni i morski resursi (13)	Kružno gospodarstvo (14)	Onečišćenje (15)	Bioraznolikost i ekosustavi (16)	Minimalne zaštitne mjere(17)	Udio prihoda usklađen s taksonomijom, godina 2022 (18)	udio prihoda usklađen s taksonomijom, godina 2021 (19)	Kategorija (omogućujuća djelatnost) (20)	Kategorija (prijelazna djelatnost) (21)
	HRK	%	%	%	%	%	%	%	%	D/N	D/N	D/N	D/N	D/N	D/N	D/N	%	%	O	P

A. TAKSONOMSKI PRIHVATLJIVE DJELATNOSTI (A1 + A2)

%

A.1. Okolišno održive djelatnosti (usklađene s taksonomijom)

A.2. Taksonomski prihvatljive ali okolišno neodržive djelatnosti (neusklađene s taksonomijom)

7.7 (U) Kupnja i vlasništvo nad zgradama	1.613	0,12%
Prihodi od taksonomski prihvatljivih ali okolišno neodrživih djelatnosti (neusklađenih s taksonomijom)(A.2.)	2.393	0,12%
UKUPNO (A.1. + A.2.)	2.393	0,12%

B. TAKSONOMSKI NEPRIHVATLJIVE DJELATNOSTI

Prihodi od taksonomski neprihvatljivih djelatnosti (B)	1.343.581	99,88%
UKUPNO (A + B)	1.345.974	100,00%

Appendix

CapEx Grupa

Ekonomske djelatnosti (1)	Oznaka/oznake (2)	Apsolutni prihodi (3)	Udio prihoda (4)	KRITERIJ ZNATNOG DOPRINOSA						KRITERIJ NENANOŠENJA BITNE ŠTETE ("ne nanosi bitnu štetu")										
				Ublažavanje klimatskih promjena (5)	Prilagodba klimatskim promjenama (6)	Vodni i morski resursi (7)	Kružno gospodarstvo (8)	Onečišćenje (9)	Bioraznolikost i ekosustavi (10)	Ublažavanje klimatskih promjena (11)	Prilagodba klimatskim promjenama (12)	Vodni i morski resursi (13)	Kružno gospodarstvo (14)	Onečišćenje (15)	Bioraznolikost i ekosustavi (16)	Minimalne zaštitne mjere(17)	Udio prihoda usklađen s taksonomijom, godina 2022 (18)	udio prihoda usklađen s aksonomijom, godina 2021 (19)	Kategorija (omogućujuća djelatnost) (20)	Kategorija (prijelazna djelatnost) (21)
	HRK	%	%	%	%	%	%	%	%	D/N	D/N	D/N	D/N	D/N	D/N	D/N	%	%	O	P

A. TAKSONOMSKI PRIHVATLJIVE DJELATNOSTI (A1 + A2)

%

A.1. Okolišno održive djelatnosti (usklađene s taksonomijom)

A.2. Taksonomski prihvatljive ali okolišno neodržive djelatnosti (neusklađene s taksonomijom)

65 (U) Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima	7.720	2,29%
7.7 (U) Kupnja i vlasništvo nad zgradama	188.374	55,82%
Prihodi od taksonomski prihvatljivih ali okolišno neodrživih djelatnosti (neusklađenih s taksonomijom)(A.2.)	2.393	58,11%
UKUPNO (A.1. + A.2.)	2.393	58,11%

B. TAKSONOMSKI NEPRIHVATLJIVE DJELATNOSTI

Prihodi od taksonomski neprihvatljivih djelatnosti (B)	335.051	41,89%
UKUPNO (A + B)	337.444	100,00%



Mplus joined UN Global Compact,
the world's largest corporate sustainability initiative

Izvešće s neovisno izraženim ograničenim uvjerenjem u vezi angažmana s izražavanjem ograničenog uvjerenja o pokazateljima prikazanim u Izvešću o održivosti društva Meritus ulaganja d.d. i njegovih ovisnih društava („Mplus Grupa”) za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2022. godine

Upravi društva Meritus ulaganja d.d.

Ulica grada Vukovara 23
10 000 Zagreb
Hrvatska

Predmet ispitivanja i primjenjivi kriteriji

Obavili smo angažman s izražavanjem ograničenog uvjerenja o sljedećim ključnim pokazateljima uspješnosti sadržanim u **Izvešću o održivosti Mplus Grupe za godinu koja je trajala od 1. siječnja 2022. do 31. prosinca 2022. godine** („Izvešće o održivosti”) u sekcijama „Obveznica povezana s održivim poslovanjem” i „Okolišna dimenzija”, a koje je sastavilo društvo Meritus ulaganja d.d. („Društvo”):

KPI 1: Opseg 1 i (tržišno utemeljene emisije stakleničkih plinova) Opseg 2 emisija stakleničkih plinova koji su nusprodukt vlastitog poslovanja Mplus Grupe za 2022. godinu te

KPI 2: % zastupljenosti žena u upravljačkim timovima Mplus Grupe na dan 31. prosinca 2022. godine

Predmet ispitivanja se odnosio na potvrdu primjerenosti metodologije izračuna Ciljeva uspješnosti u pogledu održivosti, potvrdu točnosti izračuna Ciljeva uspješnosti te potvrdu točnosti i/ili primjerenosti usklađenja Ciljeva održivosti, ako ga je bilo kako je navedeno u točki 5.4.10 Pojednostavljenog prospekta izdanja javnom ponudom i uvrštenja obveznica povezanih s održivim poslovanjem („Prospekt obveznice povezane s održivim poslovanjem”) koji je objavilo Društvo 14. srpnja 2022. godine.

Ključni pokazatelji uspješnosti KPI 1 i KPI 2 sadržani u Izvešću o održivosti u sekcijama „Obveznica povezana s održivim poslovanjem” i „Okolišna dimenzija” pripremljeni su u skladu s Okvirom obveznice povezane s održivim poslovanjem koji je objavilo Društvo u lipnju 2022. godine („Okvir obveznice povezane s održivim poslovanjem”) i točkom 5.4.10 Prospekta obveznice povezane s održivim poslovanjem te u skladu s GHG protokolom koji su objavili World Resources Institute te World Business Council for Sustainable Development.

Naš angažman s ograničenim uvjerenjem bio je ograničen na gore navedene ključne pokazatelje uspješnosti prezentirane u Izvešću o održivosti te ne obuhvaća ostale informacije uključene u izvješće niti izvješće u cjelini. Sukladno tome, naš zaključak u nastavku primjenjuje se samo na ključne pokazatelje uspješnosti KPI 1 i KPI 2, a ne na sve prezentirane podatke ili bilo koje druge informacije uključene u Izvešće o održivosti.

Odgovornost Uprave Društva

Uprava Društva odgovorna je za sastavljanje i prikaz ključnih pokazatelje uspješnosti KPI 1 i KPI 2 sadržanih u Izvešću o održivosti u skladu s Okvirom i točkom 5.4.10. Prospekta obveznice povezane s održivim poslovanjem koje je objavilo Društvo te u skladu s GHG protokolom koji su objavili World Resources Institute te World Business Council for Sustainable Development. Predmetna odgovornost obuhvaća utvrđivanje i održavanje odgovarajućih sustava upravljanja poslovanjem i unutarnjih kontrola iz kojih se izvlače informacije o kojima se izvještava. Uprava Društva odgovorna je za pouzdane, točne i fer informacije te točnu pripremu dokumentacije koja nam se dostavlja.

Društvo upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu: MBS 030022053; uplaćen temeljni kapital: 44.900,00 kuna; direktori društva: Dražen Nimčević, Katarina Kadunc; poslovna banka: Privredna banka Zagreb d.d., Radnička cesta 50, 10 000 Zagreb, ž. račun: 2340009-1110098294; SWIFT Code: PBZGHR2X IBAN: HR3823400091110098294.

Deloitte se odnosi na Deloitte Touche Tohmatsu Limited, skraćeno DTTL, i mrežu njegovih članova i s njima povezanih subjekata (zajednički „organizacija Deloitte”). DTTL („Deloitte Global”) i svaki njegov član i njegovi povezani subjekti su pravno odvojeni i samostalni subjekti, koji se ne mogu međusobno obvezati na određene radnje u odnosu na treće strane. DTTL i svi njegovi povezani subjekti odgovorni su isključivo za vlastita, a ne međusobna, djela i propuste. Usluge klijentima ne pruža DTTL. Detaljan opis DTTL-a i njegovih članova možete pronaći na adresi www.deloitte.com/hr/o-nama.

Naša neovisnost i kontrola kvalitete

Angažman smo obavili u skladu sa zahtjevima u pogledu neovisnosti i etičkim zahtjevima Kodeksa etike za profesionalne računovođe (uključujući Međunarodne standarde neovisnosti) („Kodeks“) koji je izdao Odbor za međunarodne standarde etike za računovođe. Kodeks je utemeljen na načelima integriteta, objektivnosti, stručnosti i dužne pažnje, povjerljivosti i profesionalnog ponašanja.

Postupamo sukladno Međunarodnom standardu upravljanja kvalitetom, revidiranja, uvida, ostalih izražavanja uvjerenja i povezanih usluga („MSUK 1“) i u skladu s njim održavamo sveobuhvatan sustav upravljanja kvalitetom, uključujući dokumentirane politike i postupke za usklađenost s etičkim zahtjevima, profesionalnim standardima te primjenjivim zakonskim i regulatornim zahtjevima.

Naša odgovornost

Naša je odgovornost izraziti ograničeno uvjerenje o ključnim pokazateljima uspješnosti KPI 1 i KPI 2 sadržanima u Izvješću o održivosti u sekcijama „Obveznica povezana s održivim poslovanjem“ i „Okolišna dimenzija“ na temelju postupaka koje smo obavili i dokaza koje smo prikupili. Obavili smo svoj angažman s izražavanjem ograničenog uvjerenja u skladu s Međunarodnim standardom za angažmane s izražavanjem uvjerenja 3000 (izmjenjeni) – Angažmani s izražavanjem uvjerenja različiti od revizija ili uvida povijesnih financijskih informacija („MSIU 3000“), koji je izdao Odbor za međunarodne standarde revidiranja i izražavanja uvjerenja. U skladu s tim standardom, mi moramo isplanirati i obaviti taj angažman kako bismo dobili ograničeno uvjerenje o tome kako ključni pokazatelji uspješnosti KPI 1 i KPI 2 sadržani u Izvješću nisu nekonzistentni s Okvirom i točkom 5.4.10. prospekta obveznice povezane s održivim poslovanjem te sa GHG protokolom.

Postupci koji se provode u okviru angažmana s ograničenim uvjerenjem različite su prirode i ograničenog opsega kako u pogledu postupaka procjene rizika, uključujući razumijevanje interne kontrole, tako i u smislu postupaka koji se izvode kao odgovor na procijenjene rizike u usporedbi s angažmanom s izražavanjem razumnog uvjerenja. Kao rezultat toga, razina uvjerenja dobivena putem usluge izražavanja ograničenog uvjerenja znatno je niža od razine uvjerenja koja bi se mogla dobiti putem usluge izražavanja razumnog uvjerenja. Postupci koje smo obavili temeljili su se na našoj profesionalnoj prosudbi, našoj procjeni rizika značajnog pogrešnog prikazivanja pokazatelja zbog namjernih radnji ili pogrešnih iskaza, a uključivali su intervjue, promatranja obavljenih postupaka, ispitivanje dokumenata, analitičke postupke, procjenu prikladnosti metoda izračuna i politika izvještavanja te usklađivanje s temeljnim evidencijama.

Sažetak obavljenog posla

Kako bismo izveli zaključak o ključnim pokazateljima uspješnosti KPI 1 i KPI 2 sadržanim u Izvješću o održivosti u sekcijama „Obveznica povezana s održivim poslovanjem“ i „Okolišna dimenzija“, u razdoblju od 29. svibnja 2023. godine do 30. lipnja 2023. godine proveli smo sljedeće postupke:

- na temelju upita smo stekli razumijevanje o kontrolnom okruženju i informacijskim sustavima Mplus Grupe relevantnim za pokazatelje koji se ispituju, ali nismo ocijenili osmišljenost određenih kontrolnih aktivnosti, pribavili dokaze o njihovoj provedbi ili ispitali njihovu operativnu učinkovitost,
- pomoću upita, analitičkih postupaka, promatranja i drugih primjenjivih postupaka za prikupljanje dokaza na temelju uzorka, stekli smo razumijevanje ključnih struktura, sustava, procesa, postupaka i internih kontrola koji se odnose na usporedbu, skupljanje i potvrdu podataka te izvještavanje o njima za ispitane pokazatelje,
- usporedili smo informacije uključene u Izvješće o održivosti s Okvirom i i točkom 5.4.10 prospekta obveznice povezane s održivim poslovanjem te sa GHG protokolom za ključne pokazatelje uspješnosti KPI 1 i KPI 2,
- usporedili smo informacije uključene u Izvješće o održivosti s internom dokumentacijom Društva za ključne pokazatelje uspješnosti KPI 1 i KPI 2.

Inherentna ograničenja

Proces koji organizacija usvaja kako bi utvrdila i prikupila podatke o nefinancijskom poslovanju te izvjestila o njima ne podliježe službenim procesima usvojenima za financijsko izvještavanje. Stoga, priroda tih podataka podliježe promjenama u definicijama te metodologiji prikupljanja podataka i izvještavanja o njima bez dosljednog, prihvaćenog standarda. Zbog toga mogu nastati informacije koje se ne mogu uspoređivati između organizacija te iz godine u godinu unutar organizacije, s obzirom na razvoj metodologija. Točnost i potpunost informacija objavljenih u Izvješću o održivosti podliježu inherentnim ograničenjima s obzirom na njihovu prirodu i metode za određivanje, izračun ili procjenu takvih informacija.

Zaključak

Na temelju našeg rada i provedenih procedura, ništa nam nije skrenulo pozornost što bi uzrokovalo da vjerujemo kako ključni pokazatelji uspješnosti KPI 1 i KPI 2 iz djelokruga našeg rada sadržani u Izvješću o održivosti u sekcijama „Obveznica povezana s održivim poslovanjem“ i „Okolišna dimenzija“ za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2022. godine koje je pripremila društvo Meritus ulaganja d.d. nisu pripremljeni ili sastavljeni, u svim materijalnim aspektima, u skladu s Okvirom i točkom 5.4.10 Prospekta obveznice povezane s održivim poslovanjem koje je objavilo Društvo te u skladu s GHG protokolom koji su objavili World Resources Institute te World Business Council for Sustainable Development.

Ograničenja upotrebe našeg Izvješća

Naše izvješće namijenjeno je isključivo društvu Meritus ulaganja d.d.

U slučaju dodatnih informacija ili podataka koji su nam dostavljeni, ili u slučaju obmanjujućih usmenih ili pisanih izjava ili objašnjenja, naši nalazi, tumačenja ili zaključci u našem neovisnom izvješću s izražavanjem ograničenog uvjerenja mogu biti nepotpuni ili mogu rezultirati potrebom za dodatnim postupcima koji nisu uključeni u opseg ovog angažmana.

U najvećoj mjeri u kojoj je to dopušteno zakonima, ne prihvaćamo nikakvu odgovornost i ne pristajemo ni na kakve obveze prema bilo kojoj drugoj strani, osim prema Upravi društva Meritus ulaganja d.d., vezano uz naš rad ili ovo neovisno izvješće s izražavanjem ograničenog uvjerenja ili zaključke do kojih smo došli.



Katarina Kadunc

Direktor i ovlaštenu revizor



Deloitte d.o.o.

30. lipnja 2023. godine

Radnička cesta 80,

10 000 Zagreb,

Republika Hrvatska



M+ Grupa
Kontakt podaci za pitanja održivosti

Darko Horvat, Predsjednik Uprave / darko.horvat@mplusgroup.eu

Tomislav Glavaš, Član Uprave / tomislav.glavas@mplusgroup.eu

Domagoj Karadjole, Izvršni direktor za održivi razvoj / domagoj.karadjole@mplusgroup.eu

Ana Babić, Direktor za korporativno upravljanje i usklađenost poslovanja / ana.babic@mplusgroup.eu

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