

**M+GRUPA**

PEOPLE INSPIRED BY PEOPLE

# IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI 2020



# Sadržaj



<b>5</b>	<b>A.</b>
	<b>O nama</b>
6	Pismo predsjednika i izvršnog direktora
8	O izvješću
9	Značajniji događaji tijekom izvještajnog razdoblja
10	Naš pristup održivosti
10	Ciljevi održivog razvoja
12	Pripadnosti i članstva
14	Certifikati
17	Nagrade



<b>19</b>	<b>B.</b>
	<b>Organizacijski profil Grupe</b>
20	Pregled Grupe
22	Proizvodi i usluge
23	Važni događaji
24	Ekonomski rezultati



<b>27</b>	<b>C.</b>
	<b>Upravljanje, etika i usklađenost</b>
28	Misija, vizija i vrijednosti
30	Korporativno upravljanje
33	Održivost korporativnog upravljanja
34	Poslovanje i strategija Grupe
35	Rizici i prilike
36	Komunikacija s dionicima
38	Analiza značajnosti
39	Matrica značajnosti
40	Etika i usklađenost
41	Etika i integritet



- D.**  
**43 Zaposlenici**
- 45 Upravljanje talentima
  - 47 Lokalno angažirani viši menadžment
  - 47 Dostojni uvjeti rada
  - 48 Pogodnosti zaposlenika
  - 49 Prava zaposlenika i prakse vezane uz otkazni rok
  - 49 Prijavljeni slučajevi diskriminacije
  - 50 Treninzi i edukacija
  - 52 Ocjenjivanje učinka i razvoja karijere
  - 54 Angažiranje zaposlenika
  - 55 Ravnopravnost spolova i raznolikost
  - 56 Ravnoteža rada i života



- E.**  
**59 Okoliš, zdravlje i sigurnost**
- 60 Pregled programa
  - 60 Učinak po pitanju okoliša
  - 61 Učinak po pitanju zdravlja i sigurnosti



- F.**  
**63 Lanac opskrbe i klijenti**
- 64 Upravljanje dobavljačima
  - 64 Raznolikost dobavljača
  - 64 Ozelenjavanje lanca opskrbe
  - 65 Klijenti



- G.**  
**67 Podrška zajednici**
- 68 Donacije i volontiranje zaposlenika

- 72 Dodatak**  
73 Indeks sadržaja GRI standarda



# A. O nama

Pismo predsjednika i izvršnog direktora  
O izvješću  
Značajniji događaji tijekom izvještajnog razdoblja  
Naš pristup održivosti  
Ciljevi održivog razvoja  
Udruženja i članstva  
Certifikati  
Nagrade



## Pismo predsjednika i izvršnog direktora

Poštovani,

Nema sumnje da su prethodne godine bile izazovne i uzbudljive zbog više razloga. Stavljeni smo u ulogu promatrača i aktivnih igrača u sklopu različitih promjena koje su, pri brzini bez presedana, zahvatile poslovno okruženje, i to većinom kao rezultat tehnoloških promjena.

Štoviše, 2020. godinu obilježila je globalna pandemija/kriza COVID-19, koja je na potpuno novi način, bez presedana, utjecala na globalna gospodarska kretanja i na društvo u cjelini. To otežava predviđanje događaja u predstojećem razdoblju. No, ono što je već jasno jest da je ova kriza ubrzala trend tranzicije fizičke komunikacije na digitalne platforme, što će sigurno imati pozitivan utjecaj na BPTO industriju (eng. *business process technology outsourcing*), s obzirom na to da tvrtke pokušavaju pronaći nove načine da ostanu u dodiru s krajnjim korisnicima, kontinuirano i bez prekida. Tu vidimo šansu za dodatni rast jer smo ispred krivulje te zato što M+ Grupa ima sve tehnološke preduvjete za pružanje tih usluga. To je bio jedan od glavnih razloga za naša velika ulaganja u IT segment.

Za nas u M+ Grupi promjene su se realizirale kroz eksponencijalni rast prometa i volumena prodaje te broja naših zaposlenika u protekle četiri godine, kao rezultat - između ostalog - novih ulaganja i akvizicija. 2020. godine ove aktivnosti su se materijalizirale prvenstveno kupnjom CMC-a, najvećeg neovisnog kontaktnog centra i pružatelja usluga korisničke podrške u Turskoj. Usto, ušli smo u tržište razvoja softvera, IT-a, i BPTO aplikacija u Sjedinjenim Državama, Ujedinjenom Kraljevstvu, Mađarskoj, Rumunjskoj i Hrvatskoj.

Kroz te uspješne transakcije M+ Grupa je narasla te sada obuhvaća ukupno 29 tvrtki objedinjenih pod zajedničkom

misijom, vizijom i ciljevima. Iako pružamo usluge klijentima u preko 58 zemalja na pet kontinenata, naš fokus ostaje na našim *premium* klijentima na europskom tržištu, posebno DACH regiji (Njemačka, Austrija, Švicarska), te sjevernoameričkim tržištima, uključujući Sjedinjene Države, Kanadu i Australiju.

Nastavljamo naš proces transformacije kako bismo ubrzali evoluciju u našem poslovanju i uveli veću fleksibilnost, zadržavajući pritom pozitivan utjecaj na naše cjelokupno okruženje.

Financijski rezultati ostvareni u proteklim razdobljima i posebno u 2020. godini potvrđuju učinkovitost robusnog modela poslovanja M + Grupe i sposobnost brze prilagodbe novim okolnostima i tržišnim trendovima koji utječu na poslovanje i zaposlenike, kao u slučaju pandemije COVID-19. Rezultati M+ grupe od početka godine i na dan 31. prosinca 2020. godine prikazuju povećani trend rasta, prihoda i EBITDA-e, kao i to da su se, između ostalog, naši zaposlenici dobro prilagodili novim okolnostima.

Anticipirali smo probleme s kojima će se suočiti BPTO industrija u kontekstu pandemije i uspjeli uspješno upravljati njima. Naša je konkurencija iskusila značajne poteškoće kad je u pitanju transfer na rad od kuće te fleksibilnost poslovnih procesa, dok smo mi te probleme riješili u roku od nekoliko dana, za sve naše zaposlenike, i to bez ikakvih posljedica za naše klijente.

Štoviše, naša se *nearshoring* politika pokazala superiornom kada je riječ o isporuci rezultata klijentima u području učinkovitosti, u usporedbi s *offshoringom* prema udaljenim



# PEOPLE INSPIRED BY PEOPLE

azijskim zemljama. Unatoč pandemiji, uspjeli smo održati kontinuitet poslovanja za sve naše klijente, uz porast potražnje za BPTO uslugama, što se odrazilo i na naše izvrsne poslovne rezultate”, kazao je Darko Horvat, predsjednik Uprave.

U godini u kojoj smo dosegli 7.928 zaposlenika širom svijeta, znamo da je od vitalne važnosti nastaviti ulagati u naš ljudski kapital, u njihovu obuku, usavršavanje digitalnih vještina i ponovno osposobljavanje, što omogućuje našoj radnoj snazi da obavlja svoje dužnosti s većom učinkovitošću te pružajući izvrsnu podršku i savjete s ciljem poboljšanja korisničkog iskustva.

Kao tvrtka *“people inspired by people”*, M+ Grupa je tzv. *“melting pot”* različitih nacionalnosti, mogućnosti i generacija, temeljena na inkluzivnoj selekciji i politikama upravljanja ljudima koje promiču jednake mogućnosti i uvjete za sve zaposlenike, u zdravom radnom okruženju u skladu sa zahtjevima naše djelatnosti. Udio žena u našoj radnoj snazi iznosi 57% te su raznolikost i nediskriminacija dio naše korporativne kulture.

Raznolikost naše radne snage tajna je našeg uspjeha i doista vjerujemo da nas naše razlike čine jačima. Usto, ulažemo u podršku našim klijentima, uključujući aspekte kibernetičke sigurnosti i umjetne inteligencije (AI), istovremeno potičući visokokvalitetna radna okruženja i unapređujući naše zaposlenike.

Ovo putovanje do sada je bilo moguće zbog našeg nelinearnog pristupa i snažne posvećenosti kulturnoj raznolikosti i prihvaćanju. Po našem mišljenju, briga za ljude, vraćanje društvu, zaštita

ljudskih prava i čuvanje okoliša ključni su za održivi razvoj. Stoga smo te vrijednosti integrirali u svoje interne politike te smo sada usredotočeni na ostvarivanje tih radnji u praksi.

Aktivni smo sudionici u pomaganju u stvaranju održivih radnih mjesta i vrijednosti u cijelom svijetu, tamo gdje poslujemo. Na taj način utječemo na zajednicu i, svjesni toga da klimatske promjene zahtijevaju hitne mjere, kroz naše svakodnevno poslovanje radimo na ubrzanju tempa promjena i osiguravanju sigurnog i održivog planeta za sve nas.

Ovo prvo izvješće o održivosti za 2020. godinu, koje s ponosom dijelimo s našim ključnim dionicima, sažetak je postignuća za 2020. godinu i pregled stvaranja vrijednosti kroz vrijeme. U M+ Grupi cijenimo svaku interakciju i stvaramo iznimna iskustva za naše zaposlenike, klijente i partnere.

Vodeći smo akteri u svojoj industriji, i to zahvaljujući ustrajnosti našeg rukovodstva i zaposlenika, povjerenju dioničara i klijenata, pouzdanosti naših dobavljača te suradnji s brojnim subjektima i institucijama. Naša je misija nastaviti s uklanjanjem prepreka i postavljanjem standarda za sve aktere u industriji, na korist svih uključenih dionika. Zahvaljujemo svima na doprinosu i gledamo naprijed prema našim budućim postignućima.

**Darko Horvat**  
Predsjednik Uprave

**Tomislav Glavaš**  
Član Uprave



## O izvješću

Meritus ulaganja d.d. ovim putem dionicima predstavlja prvo Izvješće o održivosti za M+ Grupu koje uključuje ekonomske, ekološke i socijalne rezultate koji pokrivaju razdoblje između 1. siječnja 2020. godine i 31. prosinca 2020 godine.

U okviru ovog izvješća o održivosti, Grupa transparentno komunicira o svojim aktivnostima i rezultatima te namjerava nastaviti s tom praksom u budućim razdobljima. Kroz našu Analizu značajnosti, koja je provedena kako bi se identificirali i odredili prioriteti materijalnih pitanja o kojima treba izvijestiti, provedeno je ispitivanje koje je obuhvatilo mišljenja internih dionika na temelju važnosti tema koje predstavljaju njihovo poslovanje i vanjskih dionika.

Prvo Izvješće o održivosti M+ Grupe pripremljeno je uz konzultiranje "GRI Standards: Core option" te pokriva poslovanje tvrtke tijekom 2020. godine. Izvješće također uključuje Indeks sadržaja UN-ovog Globalnog sporazuma (UNGC) koji uključuje naše rezultate u skladu s UNGC principima.

U smislu rastućih napora vezanih uz održivost na razini Grupe i snažne predanosti stvaranju boljih radnih uvjeta za naše zaposlenike, dok doprinosimo čistijem okolišu i smanjujemo naš ugljični otisak, u budućnosti se planiramo pridružiti nekim od glavnih globalnih inicijativa kako bismo dobili daljnji zamah i primijeniti najbolje prakse koje pokazuju srodni akteri i tvrtke iz drugih sektora.

U Izvješću o održivosti M+ Grupe za 2021. godinu planiramo razviti strategiju za postizanje UN-ovih ciljeva održivog razvoja (SDG) koji se odnose na ekonomske, ekološke i socijalne aktivnosti kako bismo pridonijeli ukupnom održivom razvoju u dometu naših poslovnih aktivnosti.

Štoviše, težit ćemo pridruživanju Globalnom sporazumu Ujedinjenih naroda i službenom usvajanju i ugrađivanju njegovih deset principa u naše svakodnevno poslovanje. Sve u svemu, naša je opća namjera učiniti naša Izvješća o održivosti primjerom unutar industrije te pokazati, što je transparentnije moguće, predanost M+ Grupe doprinosenju svijetu oko nas kako izravnim tako i neizravnim utjecajem našeg poslovanja.







## Značajni događaji tijekom izvještajnog razdoblja

### COVID-19

Godinu 2020. najviše je obilježilo izbijanje pandemije COVID-19, koja je imala (i još uvijek ima) značajan utjecaj na cijelo tržište BPTO usluga. Ista je utjecala kako na klijente, tako i na pružatelje usluga.

Na početku pandemije i u skladu s postojećim vladinim mjerama, M+ Grupa je za manje od 3 tjedna migrirala cjelokupno poslovanje (više od 7.000 zaposlenika u 5 zemalja) na model rada od kuće. U razdoblju koje je iza nas, Grupa je nastavila poboljšavati model migracije. Softverska rješenja, kao i sigurnosni protokoli, dodatno su poboljšana i/ili razvijena kako bi se poslovanje održalo na najvišoj razini učinkovitosti i sigurnosti.

Izbijanjem pandemije COVID-19 brzo smo poduzeli preventivne mjere kako bismo zaštitili svoje zaposlenike i zaštitili njihovo zdravlje i dobrobit. Stoga su svi članovi M+ Grupe usvojili nove protokole i poslovne modele za brzu prilagodbu i transformaciju u sklopu sheme fleksibilnosti kako bi se održala zdrava poslovna klima, u skladu s epidemiološkim mjerama povezanih s pandemijom. Sveukupno, misija M+ Grupe usred pandemije bila je podržati naše zaposlenike koliko god je to bilo potrebno, što se pokazalo korisnim i u kontekstu naših finansijskih rezultata.

Učinci koje je pandemija imala na naš finansijski položaj u 2020. godini ukratko su razrađeni u odjeljku Ekonomski rezultati pod 2. Organizacijski profil Grupe.

### Ekspanzija M+ Grupe

Tijekom 2020. godine M+ Grupa zaključila je nekoliko značajnih transakcija koje su se već pokazale uspješnima u pogledu finansijskih rezultata poslovanja. Prvi takav poslovni potez dovršen je u siječnju akvizicijom turske tvrtke CMC iLetişim ve Qagri Merkezi Hizmetleri A.S. („CMC“), najvećeg neovisnog kontakt centra i pružatelja usluga korisničke podrške u Turskoj, s više od 4.000 zaposlenika.

U srpnju 2020. godine osnovana je nova tvrtka unutar Grupe, Geomant Global d.o.o. - zajedničko ulaganje Meritus Upravljanje d.o.o.-a (51% udjela) i Concentric Technologies Ltd, s naglaskom na IT poslovanje. Nova tvrtka posluje u Sjedinjenim Državama, Ujedinjenom Kraljevstvu, Mađarskoj, Rumunjskoj i Hrvatskoj s približno 150 zaposlenika. Kroz ovu transakciju, M+ Grupa ušla je na tržište razvoja softvera, IT-a i BPTO aplikacija.

Usto, u prosincu 2020. godine, tvrtka Grupe sa sjedištem u Hrvatskoj Meritus Upravljanje d.o.o. sklopila je ugovor s tvrtkom Bulb d.o.o., hrvatskom softverskom tvrtkom, o budućem zajedničkom ulaganju koje će se realizirati u narednom razdoblju s ciljem razvoja poslovanja.

## Naš pristup održivosti

Ljudi su u središtu našeg poslovanja, bilo da su to naši zaposlenici, klijenti ili kupci naših klijenata. Stoga se poštene i etične poslovne prakse nalaze u srži našeg poslovanja. Polazeći od naših zaposlenika, njihove sigurnosti i udobnosti, širimo ideju brige o lokalnim zajednicama i okolišu kroz 17 gradova u kojima radimo i živimo. Nastavljamo graditi zdravo tmsko okruženje, pružamo jednake mogućnosti, potičemo uključivanje, poštujemo kulture, uživamo i maksimalno koristimo našu raznolikost.

Stoga je, u smislu održivosti i ESG (ekoloških, socijalnih, upravljačkih) pokazatelja, najveći naglasak stavljamo na "S", tj. socijalno. Bez sretnih i zadovoljnih zaposlenika ne bi bilo kvalitetnih usluga za naše klijente i njihove kupce. No, da bismo postigli taj cilj, usredotočujemo se i na ostale komponente održivosti, kako bismo osigurali da naši zaposlenici rade u zdravom okolišu u kojem se promiču ekološki principi te kako bi bili dio većeg operativnog sustava u kojem se mogu osjećati sigurno da izraze svoje misli, ideje ili čak prigovore.

Imajući gore navedeno na umu, naši HR timovi posvećeni su razvoju svakog od naših zaposlenika kroz razne treninge i edukacije, dok različiti projekti klijenata daju našim zaposlenicima fleksibilnost da se specijaliziraju u različitim industrijama, jezicima i kroz različite komunikacijske kanale, čime potiču znanje, motivaciju i strast naših zaposlenika. Vezano na prethodno, slijedi i odgovarajući sustav ocjenjivanja i nagrađivanja.

S druge strane, postupno provodimo politike korporativnog upravljanja i odgovornosti zajedno s politikama koje izražavaju našu brigu za okoliš, kako bismo udružili snage s ostalim sudionicima u industriji s ciljem doprinosa globalnoj održivosti, izraženoj upravo kroz Program Ujedinjenih naroda za 2030. godinu i odgovarajuće ciljeve održivog razvoja.

*lako nisu formalno i izričito primijenjeni, SDG -ciljevi održivog razvoja UN-a i Deset načela UNGC-a već se primjenjuju u M+ Grupi jer naše temeljne vrijednosti odgovaraju misiji i ciljevima tih inicijativa. Za predmetno izvještajno razdoblje identificirali smo sljedeće ciljeve održivog razvoja koji se najviše odražavaju kroz naša poslovna načela i vezane aktivnosti:*



Tablica 1. Pregled naših aktivnosti za 2020. godinu i težnji za 2021. godinu, u odnosu na odgovarajuća UNGC načela i UN SDG-ove

Područje aktivnosti	Postignuća 2020.	Težnje za 2021.	UNGC deset načela	SDG-ovi UN-a
<b>KORPORATIVNO UPRAVLJANJE</b>				
Etika i transparentnost u poslovanju	Održivo poslovanje	Odgovorni i održivi pristup u svim poslovnim područjima	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10	8, 12, 16
Učinkovito i zdravo korporativno upravljanje	Etičko ponašanje:	Nadogradnja Programa usklađenosti		
Odgovorna i lokalna nabava	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kodeks korporativnog upravljanja</li> <li>• Opći kodeks ponašanja</li> <li>• Upozoravanje na neetičko ponašanje</li> <li>• Transparentnost</li> </ul>	Mehanizmi za prepoznavanje i upravljanje rizikom Optimizacija postupka prijave pritužbi Etički kodeks za obuku zaposlenika Kriteriji korporativne odgovornosti i održivosti Kodeks ponašanja za dobavljače		
<b>LJUDSKI KAPITAL</b>				
Jednake mogućnosti i raznolikost	Kvalitetno zapošljavanje s jednakim mogućnostima	Poboljšanje stope zadovoljstva zaposlenika	3, 4, 5, 6	1, 3 5, 8, 10
Profesionalni razvoj	Osobni i karijerni razvoj	Napredak u planovima zdravlja i sigurnosti		
Zdravo radno okruženje	Kontinuirano obrazovanje i usavršavanje	Promicanje integracije osoba s invaliditetom u radnu snagu		
	Sloboda udruživanja	Promicanje jednakosti u tvrtki		
	Ravnoteža između posla i života			
	Uvjerenje o zdravlju i sigurnosti na radu			
<b>ZAJEDNICE</b>				
Predanost zajednici	Integracija ljudi kojima prijeti isključenje, pod jednakim uvjetima	Poticanje volonterskih akcija u cijeloj Grupi	1, 2, 6	5, 8, 10, 17
Jačanje partnerstava s trećim stranama	Partnerstva s klijentima, javnim organizacijama i društvenim organizacijama, kako bi se stvorio multiplikacijski učinak	Promicanje partnerstava s trećim stranama radi jačanja integracije skupina u nepovoljnom položaju		
Poticanje solidarnosti u Grupi	Promocija korporativnih volonterskih inicijativa	Stvaranje sinergija/razmjene dobrih praksi u socijalnom djelovanju među zemljama		
<b>OKOLIŠ</b>				
Upravljanje okolišem	Politika o rizicima utjecaja na okoliš i zajednicu	Poboljšanje rezultata u potrošnji i smanjenju otpada u pogledu energije, vode i papira	7, 8, 9	12
Tehnologije, aktivnosti i procesi koji proizvode manje otpada i štede energiju	Recikliranje i doniranje opreme koja više nije pogodna za poslovnu upotrebu	Promicanje odgovorne i zelene nabave		
Trening i svijest	Inovacija u pružanju usluga sveobuhvatnog outsourcinga kroz održiv model	Promicanje ekološke svijesti kod zaposlenika		

## Udruženja i članstva

Kako bi surađivali i dijelili dobre poslovne prakse s drugim akterima u industriji, članice M+ Grupe dio su različitih udruženja i poslovnih zajednica, kao što je prikazano u *tablici 2*.

*Tablica 2. Udruženja i poslovne zajednice*

Trizma d.o.o.	Meritus plus d.o.o.	Meritus ulaganja d.o.o.	SmartFlex d.o.o.	Mplus BH d.o.o.
Srpska gospodarska komora Amcham Srbija Organizacija Business for Social Responsibility (BSR) Menadžment Centar Beograd	Digitalna Hrvatska	Zagrebačka burza SKDD – Središnje klirinško depozitarno društvo	Hrvatska udruga poslodavaca	Vanjskotrgovinska komora Bosne i Hercegovine
Linea Directa d.o.o.	CMC	Geomant – Algotech Zrt. Hungary	Geomant SRL (Romania)	
Udruženje menadžera Udruženje za izravni marketing Udruženje za marketing	Udruženje pozivnih centara	Međunarodna grupa korisnika Avaya Avaya DevConnect Partner Microsoft Gold Partner Mađarska gospodarska i industrijska komora Mađarska gospodarska i industrijska komora - mađarsko-ruski odjel Aura Alliance	Algotech grupa Aura Alliance Smart Alliance član-osnivač klastera tvrtki za softverske i IT usluge u regiji Bukurešt. Kroz ovaj klaster također smo dio smartehub.eu, središta za digitalne inovacije. Mađarsko poslovno udruženje u Rumunjskoj (HBAR)	

\* Svi su hrvatski subjekti članovi Hrvatske gospodarske komore



## Certifikati

U sklopu naših težnji povezanih uz održivi razvoj, M+ Grupa nastoji se uskladiti s važećim standardima kvalitete i sigurnosti, posebno onima koji su relevantni za BPTO industriju i šire. U tom smo pogledu pribavili smo razne ISO certifikate kako bismo pokazali našu usklađenost, kao što je prikazano u *tablici 3*.

Što se tiče entiteta u Bosni i Hercegovini, Mplus BH je pokrenula postupke certificiranja za ISO 9001 Sustavi upravljanja kvalitetom i ISO 27001: 2013 Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću koji bi trebali biti dovršeni u prvom tromjesečju 2021. godine. Iako nema ISO certifikat, Trizma GS - podružnica srpske Trizme - pridržava se svih standarda, kao i njezina matična tvrtka.

### SLOVENIJA I HRVATSKA

**CDE, nove tehnologije, d.o.o.**

**ISO/IEC 27001:2013**

*Scope of certification*

SOFTWARE DEVELOPMENT, PROVIDING AND HOSTING OF CONTACT CENTRE SERVICES

CDE-14 Statement of Applicability, Version 11.0 dated 27.05.2019

Site Name/Location	Site Address	Site Scope
CDE, nove tehnologije, d.o.o.	Tehnološki park 24, 1000, Ljubljana, Slovenia	Software development, providing and hosting of contact centre services.
LINEA DIRECTA, d.o.o.	Posušna 36, 1410 Zagorje ob Savi, Slovenia	Providing of contact centre services.
MERITUS PLUS, d.o.o.	Heinzelova ulica 62/a, 10000 Zagreb, Croatia	Providing of contact centre services.

Certificate Number: IND 19 6806U    Version: 01    Revision date: 25/10/2019

We hereby certify that

**GEOMANT-ALGOTECH Zrt.** 

Headquarters: H-1123 Budapest, Alkotás utca 50.

In the following field:

**IT Consulting and Services**

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

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

Expiry Date: 08.12.2022  
Registration Number: HU-2017/01680-01456  
Date of Issue: Budapest, 09.12.2019

### MAĐARSKA

### SRBIJA

**Quality Management System  
Certificate of Approval**

This is to certify that the Quality Management System of:

**Trizma doo Beograd**

Tošin bazar 272, 11070 Belgrade  
Serbia

has been assessed and found to meet the requirements of:

**ISO 9001:2015**

The certificate is valid for the following scope of operation:  
Outsourcing of Contract Centre Services, Data Insight Services,  
Software Development, Business Process Outsourcing Services,  
Hiring & Payroll Services

Date of Certificate Issue: 15th June 2018  
Certificate Valid until: 14th June 2021  
Certified with DAS since: 15th June 2012  
Certificate Number: DAS978023991Q

*Certificate of Registration*

This certificate has been awarded to

**MERITUS PLUS d.o.o.**

Heinzelova 62/a, 10000 Zagreb, Croatia

in recognition of the organization's Quality Management System which complies with

**ISO 9001:2015**

The scope of activities covered by this certificate is defined below

**Call Center Activity, Market Research and Public Opinion Surveys,  
Database Preparation and Management.**

### HRVATSKA



Tablica 3. ISO certifikati među udruženjima i poslovnim zajednicama

Lokacija	Certifikati	Aktivnosti	Datum završetka certificiranja
Hrvatska (Meritus Plus)	<b>ISO 9001:2015</b> Sustavi upravljanja kvalitetom	Aktivnost pozivnog centra, istraživanje tržišta i ispitivanje javnog mnijenja, priprema i upravljanje bazama podataka	19.4.2019.
Hrvatska (Meritus Plus)	<b>ISO 27001:2013</b> za sustav upravljanja informacijskom sigurnošću	Pružanje usluga kontakt centra	25.10.2019.
Mađarska (Geomant – Algotech Zrt.)	<b>ISO 27001:2014</b> za sustav upravljanja informacijskom sigurnošću	IT savjetovanje i usluge	9.12.2019.
Mađarska (Geomant – Algotech Zrt.)	<b>ISO 20000-1:2019</b> za sustav upravljanja informacijskom sigurnošću	Aktivnost pozivnog centra, istraživanje tržišta i ispitivanje javnog mnijenja, priprema i upravljanje bazama podataka	9.12.2019.
Srbija (Trizma)	<b>ISO 9001:2015</b> Sustavi upravljanja kvalitetom	Outsourcing usluga kontakt centara, usluge analize podataka, razvoj softvera, outsourcing poslovnih procesa, zapošljavanje i obračun plaća	15.6.2018.
Srbija (Trizma)	<b>ISO 27001:2013</b> za sustav upravljanja informacijskom sigurnošću	Outsourcing usluga kontakt centara, usluge analize podataka, razvoj softvera, outsourcing poslovnih procesa, zapošljavanje i obračun plaća	31.10.2020.
Slovenija (CDE nove tehnologije, Linea Directa)	<b>ISO 27001:2013</b> za sustav upravljanja informacijskom sigurnošću	Call Aktivnost pozivnog centra, istraživanje tržišta i ispitivanje javnog mnijenja, priprema i upravljanje bazama podataka	25.10.2019.
Turska (CMC)	<b>ISO 9001:2015</b> Sustavi upravljanja kvalitetom	Višekanalni komunikacijski centar i usluge upravljanja odnosima s kupcima	18.6.2020.
Turska (CMC)	<b>ISO 27001:2013</b> za sustav upravljanja informacijskom sigurnošću	Višekanalni komunikacijski centar i usluge upravljanja odnosima s kupcima	18.6.2020.
Turska (CMC)	<b>ISO 10002:2018</b> Zadovoljstvo kupca - Smjernice za postupanje s reklamacijama u organizacijama	Komunikacijski centar i usluge upravljanja odnosima s kupcima	5.9.2020.
Turska (CMC)	<b>ISO 18295-1:2017</b> Centri za korisnike - 1. dio: Zahtjevi za centre za korisnike	Komunikacijski centar i usluge upravljanja odnosima s kupcima	15.2.2020.
Turska (CMC)	<b>ISO 20000-1:2018</b> Sustav upravljanja IT uslugama	Komunikacijski centar i usluge upravljanja odnosima s kupcima	18.4.2020.
Turska (CMC)	<b>ISO 22301:2019</b> Sigurnost i elastičnost - Sustavi upravljanja neprekidnošću poslovanja - Zahtjevi	Sustavi upravljanja kontinuitetom poslovanja	18.4.2020.
Turska (CMC)	<b>ISO 45001:2018</b> Sustavi upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti pri radu	Višekanalni komunikacijski centar i usluge upravljanja odnosima s kupcima	9.11.2020.





## Nagrade

Ponosni smo na uspjehe koje smo postigli tijekom više godina. 2020. godine Trizma - jedna od naših podružnica sa sjedištem u Srbiji - je postala ponosni nositelj Platinum certifikata o kreditnoj izvrsnosti. Taj certifikat potvrda je natprosječne kvalitete našeg poslovanja. Trizma je nagrađena maksimalnim brojem bodova za svoje financijske pokazatelje (100/100 bodova), te je time među 0,19% tvrtki koje su zadovoljile zahtjeve za Platinum certifikat na razini Republike Srbije i jedina je tvrtka u BPTO sektoru s navedenim certifikatom.

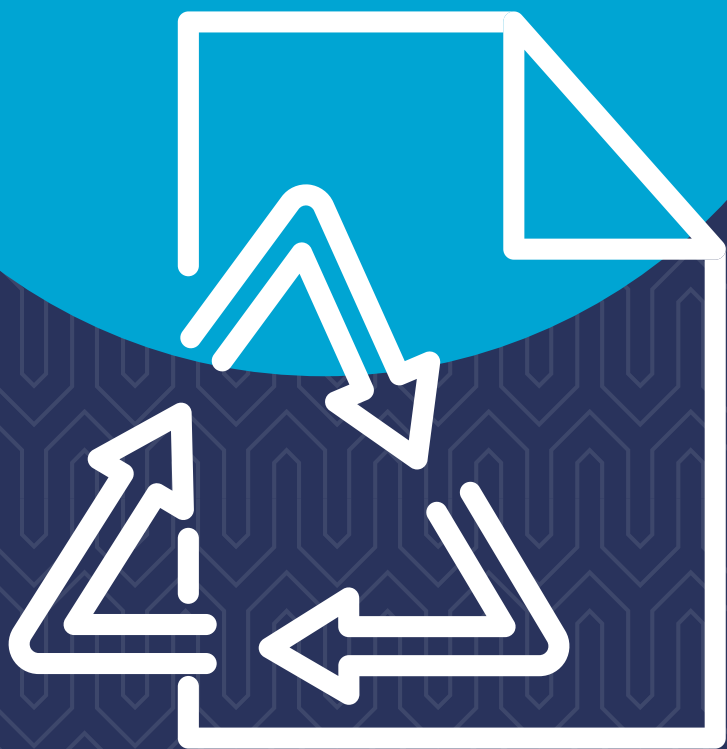
To priznanje proizlazi iz povjerenja naših klijenata u kvalitetu naših usluga te predanosti i stručnosti tima u pružanju izvanredne podrške u svakoj interakciji s kupcima. Ono pokazuje razumijevanje svake industrije i poslovnog procesa koji vodimo.

2020  
**AAA**  
Platinum Creditworthiness  
★★★★★



# B. Organizacijski profil Grupe

Pregled korporacije  
Proizvodi i usluge  
Prekretnice  
Ekonomski rezultati



## Pregled Grupe

M+ Grupa je najveća neovisna BPTO tvrtka u jugoistočnoj Europi, koja uspješno integrira dinamične industrije kontaktnih centara, informacijske tehnologije i usluge zapošljavanja u kohezivan portfelj usluga prilagođenih za rješavanje globalnih izazova na polju korisničkog iskustva. Zapošljava blizu 8.000 stručnjaka. Grupa se više od desetljeća bavi interakcijom s kupcima s pristupom koji se uvijek temelji na kontinuiranom učenju i razumijevanju potreba globalnih kupaca.

M+ Grupu čine matična tvrtka, hrvatska tvrtka Meritus ulaganja d.d. (dioničko društvo) koja je uvrštena na Zagrebačku burzu te 28 podružnica u Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini (BiH), Mađarskoj, Nizozemskoj, Rumunjskoj, Srbiji, Sloveniji, Turskoj, Ujedinjenom Kraljevstvu i Sjedinjenim

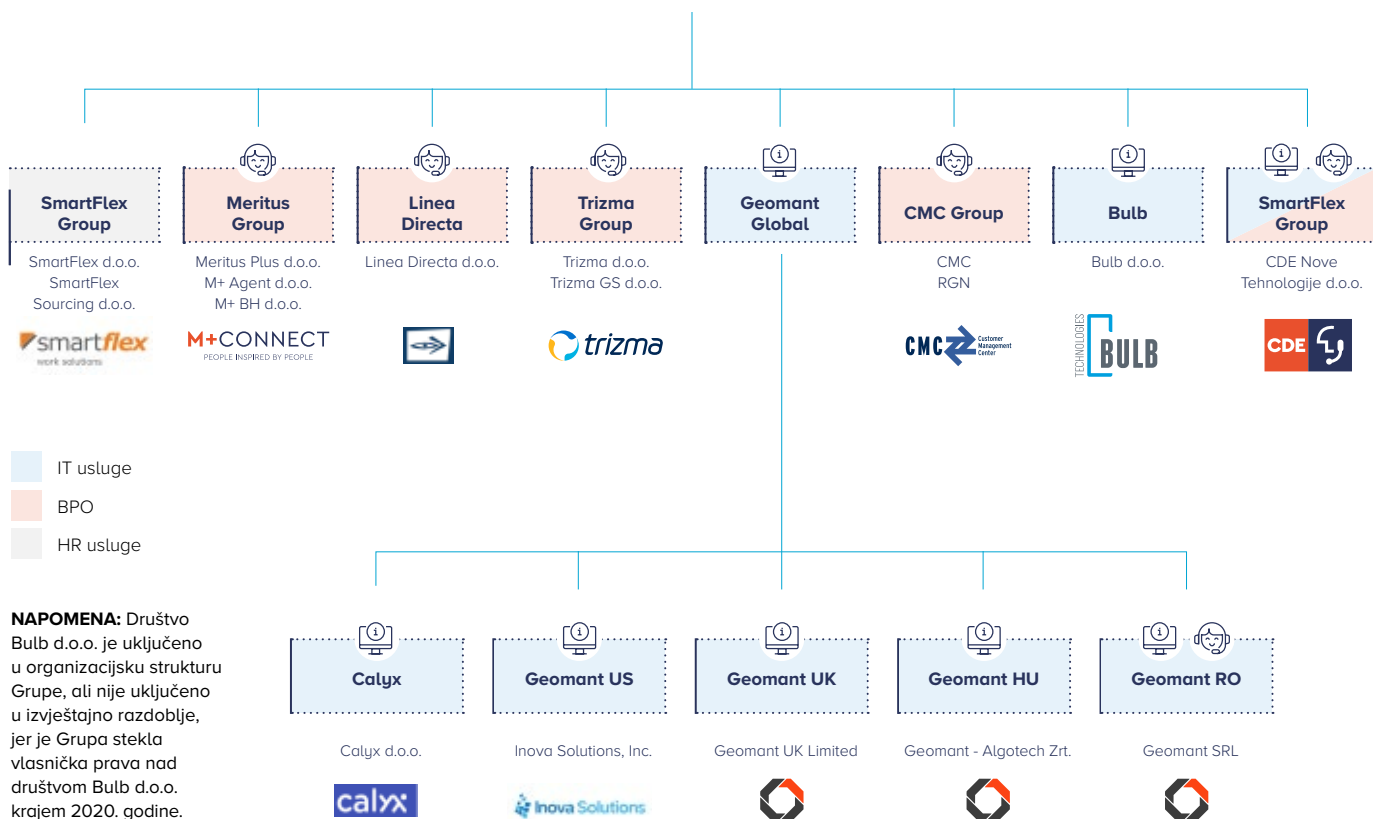
Državama. Unutar Grupe 17 tvrtki su operativne tvrtke sa sjedištem u Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini, Mađarskoj, Rumunjskoj, Sloveniji, Turskoj, Ujedinjenom Kraljevstvu i Sjedinjenim Državama.

Neoperativne tvrtke unutar Grupe su ili holding društva, novo osnovana društva ili na drugi način postojeća društva koja se ne bave poslovnim aktivnostima. Više informacija o korporativnoj strukturi i organizaciji Grupe nalazi se u nastavku u odjeljku *C. Upravljanje, etika i usklađenost*.

Što se tiče operativne organizacije Grupe, struktura je prikazana u donjoj organizacijskoj shemi - podružnice su grupirane prema poslovanju i međugrupnoj dioničarskoj strukturi, ali ne i prema zemljama u kojima posluju (prikazano u tablici na stranici 21).

# M+GRUPA

PEOPLE INSPIRED BY PEOPLE

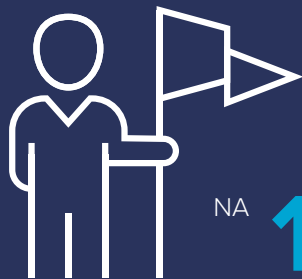




# M+GRUPA

pružanje usluga

U **58**  
ZEMALJA



NA **17**  
LOKACIJA

VIŠE  
OD **260**  
KLIJENATA



GOTOVO  
**8,000** LJUDI  
NA **27** JEZIKA

## ČLANOVI M+ GRUPE

### MERITUS UPRAVLJANJE D.O.O.

### UDIO U PODRUŽNICAMA

Usluge upravljanja ljudskim resursima	SmartFlex Group	SmartFlex d.o.o.	51%
		SmartFlex Sourcing d.o.o.	100%
Usluge kontakt centra	Meritus Group M+ CONNECT	Meritus Plus d.o.o.	100%
		M+ Agent d.o.o.	100%
		Mplus BH d.o.o.	100%
	CMC Group	CMC	100%
		RGN Illetisim Hizmetleri A.S.	
	Trizma Group	Trizma d.o.o.	51%
		Trizma GS d.o.o.	
Linea Directa	Linea Directa d.o.o.	100%	
CDE	CDE nove tehnologije d.o.o.	73%	
IT usluge	Geomant Global d.o.o.	Calyx d.o.o.	51%
		Inova solutions Inc (US)	51%
		Geomant UK Limited (UK)	51%
		Geomant – Algotech Zrt. (HU)	51%
		Geomant Srl (RO)	51%
	Bulb upravljanje d.o.o.	Bulb d.o.o.	51%

## Proizvodi i usluge

M+ Grupa jedan je od najvećih pružatelja BPTO usluga u regiji. M+ Grupa nudi širok raspon BPTO-CRM (upravljanje odnosima s kupcima) rješenja, strukturirana oko višekanalne (telefon, e-pošta, chat i društvene mreže) i višezjezične (19 jezika) platforme za korisničko iskustvo, prvenstveno putem kontakt centra.

Uz usluge kontakt centra, Grupa također nudi IT usluge (platforme za angažiranje kupaca (CEP), upravljanje odnosima s kupcima (CRM), Buzzeasy CX platforma, video identifikacija putem softvera kao usluge (SaaS) i razvoj specifičnih softverskih rješenja), robotsku automatizaciju procesa (RPA) i usluge upravljanja ljudskim resursima (selekcija i identifikacija potencijalnog osoblja i privremenog zaposlenja), razvijene kao dopunske usluge navedenim temeljnim djelatnostima. Spajanjem sve tri poslovne linije, M+ Grupa nudi jedinstvenu platformu za poboljšanje poslovanja svojih klijenata.

### Usluge kontakt centra

Pružanje usluga kontaktnog centra osnovna je djelatnost M+ Grupe. U središtu našeg poslovanja nalazi se pružanje korisničke usluge na različitim kanalima, kao što su glasovni kanal (dolazni i odlazni pozivi), e-pošta, sustavi prodaje karata, chat i, što je najvažnije, digitalni kontakti, posebno na platformama kao što su Facebook, LinkedIn, WhatsApp, Viber, Social Listening, Twitter itd. U kontaktu smo s kupcima 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu.

Korporativnim klijentima također se pruža usluga upravljanja vršnim kapacitetom (upravljanje viškom) te klijenti koji upravljaju vlastitim pozivnim centrima mogu, u slučaju vršnog opterećenja kada njihovi operateri ne mogu odgovoriti na sve upite, preusmjeriti pozive u pozivni centar M+ Grupe i pružiti svojim kupcima brze i profesionalne odgovore. Portfelj također uključuje usluge provjere podataka o kupcima, optimizaciju postupka prodaje i upravljanja narudžbama, naplatu duga i provjeru identiteta putem videa, jednostavnu i izuzetno sigurnu sigurnosnu mjeru za provjeru identiteta mrežnih korisnika..

Usluge kontaktnog centra uključuju primjenu visokotehnoloških rješenja interaktivnog govornog odgovora (IVR), chat botova i UI robota koji osiguravaju učinkovitost ponuđenih rješenja u svakom trenutku. Također pružamo poslovnu podršku svojim klijentima putem usluga poslovne analitike koja uključuje prikupljanje, provjeru, pohranu, zaštitu i obradu podataka kako bismo pružili pouzdana i pravovremena izvješća o poslovanju.

M+ Grupa trenutno pruža usluge kontakt centra na 13 lokacija, u pet zemalja jugoistočne Europe, kao što je prikazano na karti.

### IT usluge

U IT segmentu svojim klijentima nudimo rješenja putem Geomanta, vodećeg pružatelja usluga i rješenja za interakciju s kupcima i integraciju rješenja za korisničko iskustvo te drugih podružnica M+ Grupe - CMC, Calyx d.o.o. i CDE Nove tehnologije d.o.o., koje imaju više od 20 godina iskustva u razvoju rješenja za najveće telekomunikacijske operatore, financijske institucije i tvrtke za brzu distribuciju robe široke potrošnje (FMCG). Nadalje, akvizicija društva Bulb proširuje spektar IT tehnologije Grupe, nadopunjujući poslovna rješenja po pitanju optimizacije procesa i korisničkog iskustva.

Usluge informacijske tehnologije usredotočene su na razvoj i integraciju naprednih informacijskih i telekomunikacijskih tehnologija, s naglaskom na rješenja za korisničku podršku, upravljanje odnosima s klijentima i upravljanje angažmanom kupaca. Vlasnička platforma Buzzeasy CX upravlja komunikacijom i poslovnim procesima na više kanala interakcije, povezuje glasovne kanale s različitim digitalnim kanalima kao što su WhatsApp, Facebook Messenger, Viber, chat i mnogi drugi, a istovremeno omogućuje UI-ju da pomogne kupcima i agentima u rutinskim zadacima.

Usto, CMC je razvio višekanalnu platformu za upravljanje odnosima s kupcima Workspace, kao i interaktivni softver za razmjenu znanja SMART AGENT, koji uvelike skraćuje proces obuke i obrazovanja zaposlenika. Unutar CMC centra za istraživanje i razvoj izdvaja se interno razvijeno RPA rješenje za automatizaciju poslovnih procesa. Oponašajući ljudske postupke, navedeno rješenje svladava ponavljajuće zadatke kao što su popunjavanje različitih obrazaca, dohvaćanje podataka s interneta, stvaranje izračuna, itd.

Naš IT portfelj proizvoda također nudi alat za video identifikaciju koji je u skladu s KYC i ALM propisima, koji se može prilagoditi svim poslovnim potrebama i u potpunosti je usklađen s procesima klijenata.

### Upravljanje ljudskim resursima

M+ Grupa pruža usluge upravljanja ljudskim resursima (HR) putem svoje SmartFlex grupe. SmartFlex agencija za privremeno



zapošljavanje vodeća je agencija kada je riječ o iskustvu zapošljavanja radne snage za velike projekte za klijente koji posluju u cijeloj Hrvatskoj. SmartFlex ima jedinstveno višegodišnje iskustvo u pronalaženju, zapošljavanju i odabiru zaposlenika za vrijeme visoke sezone, praznika i drugih razdoblja povećane potražnje klijenata. Posljednjih godina potražnja za uslugama privremenog zapošljavanja u Hrvatskoj neprestano raste. Fleksibilnost tržišta rada smatra se ključnom za gospodarski rast.

Poslovni rezultati SmartFlex-a temeljeni su na profesionalnim internim timovima savjetnika za zapošljavanje i selekciju koji su u svakodnevnom kontaktu s kandidatima različitih profila, što SmartFlex-u omogućuje da u kratkom roku zaposli i odabere veliki broj zaposlenika za svoje klijente.

### Upravljanje kvalitetom i sigurnošću informacija

Upravljanje kvalitetom i sigurnošću informacija ključno je za poslovanje M+ Grupe, stoga neprestano postavljamo najviše standarde kvalitete, ulažemo u sustave praćenja i upravljanja kvalitetom te slijedimo regionalne i globalne trendove u područjima bitnim za kvalitetu usluga koje pružamo.

Kako bismo osigurali kvalitetu i informacijsku sigurnost našeg poslovanja, uspostavili smo sustav trostrukog pregleda:

1. Interna revizija
2. Vanjska revizija
3. Revizija kupaca

Unutar izvještajnog razdoblja, pandemija COVID-19 utjecala je i na revizijske aktivnosti. Izvršene interne revizije u pripremi za vanjski nadzor skrenule su pažnju na rizike organiziranja posla od kuće i upravljanja istim, potvrdivši pritom da zaposlenici imaju visoku razinu svijesti o važnosti zahtjeva sustava upravljanja informacijskom sigurnošću i njihovoj primjeni u organizaciji za vrijeme rada od kuće. Usto, pandemija je rezultirala time da su se vanjske revizije u nekim zemljama prvi put provodile putem interneta, što je, na kraju krajeva, uspješno obavljeno.

## Važni događaji

Jedna od najvažnijih prekretnica u 2020. godini bila je akvizicija turske tvrtke CMC, što je rezultiralo time da je M+ Grupa postala najveća BPTO tvrtka u jugoistočnoj Europi, kako u pogledu sudjelovanja na tržištu, tako i po broju zaposlenih. Štoviše, upustili smo se u zajednički pothvat s tvrtkom Concentric Technologies Ltd. koja pokriva tržišta Sjedinjenih Država, Ujedinjenog Kraljevstva, Mađarske i Rumunjske, savršeno se uklapajući u već jaku skupinu IT tvrtki koje djeluju u okviru M+ Grupe.

Te su transakcije rezultirale širenjem tržišta i inkorporacijom tvrtki koje nam daju veću vrijednost u sektorima kao što su softver i tehnologija, omogućile pristup novim izvorima talenta i alatima koji su sada dostupni cijeloj Grupi, bez obzira na zemlju, i od kojih u konačnici imaju korist i naši klijenti. Stoga nam je naša selektivna i ciljana strategija omogućila prilagodbu dinamičnoj stvarnosti u kojoj živimo, ne samo na tržištima, već i u društveno-političkim područjima koja mogu utjecati na naše poslovanje.



## Ekonomski rezultati

Ključni operativni pokazatelji za financijsku godinu - 2020.

**707**   
**milijuna HRK**  
PRIHODA U 2020.

**105**   
**milijuna**  
POZIVA

**260+**  
KLIJENATA

**5.5**   
**milijuna**  
CHAT INTERAKCIJA

**HRK 127**   
**milijuna EBITDA**

**7.800+**  
ZAPOSLENIKA

**5.8**   
**milijuna**  
EMAIL ODGOVORA

**31**   
PROSJEČNA DOB  
ZAPOSLENIKA

**58**  
ZEMALJA

**29**   
DRUŠTAVA  
U GRUPI

**17** LOKACIJA  
U **9** ZEMALJA



Za daljnje detalje o ekonomskim rezultatima, pogledajte Godišnja financijska izvješća za 2020. godinu na <https://mplusgrupa.com/investors/> i rezultate poslovanja za 2020. godinu.

**Prihod:** U četvrtom tromjesečju 2020. godine M+ Grupa nastavila je postizati dobre rezultate unatoč rizicima i nesigurnostima uslijed COVID-19 pandemije. Poslovni prihodi u razdoblju koje je završilo 31. prosinca 2020. godine iznosili su 707 milijuna kuna. U odnosu na usporedivo razdoblje prošle godine ostvaren je rast od 379 milijuna kuna (116%). Na rast prihoda najviše je utjecala akvizicija tvrtke CMC u iznosu od 286 milijuna kuna. Klijenti iz telekomunikacijskog sektora, financijske industrije i “utilities” sektora pokazali su značajnu otpornost u odgovoru na krizu, a taj je trend slijedio i maloprodajni sektor, gdje se dogodila velika migracija poslovanja na digitalne kanale, kao i djelomični povratak u “normalno” poslovanje. Grupa je uspješno uspostavila nove poslovne odnose s klijentima iz različitih sektora.

(u tisućama kuna)	siječanj - prosinac 2020	siječanj - prosinac 2019	Promjena	%
Operativni prihod	706.933	327.184	379.479	116
EBITDA	127.152	36.952	90.200	244
Prilagođena EBITDA <sup>1</sup>	136.569	44.652	91.917	206
Neto dobit	68.129	7.621	60.508	794

**EBITDA:** Stabilna potražnja za BPTO uslugama na svim tržištima i optimizacija troškova rezultirali su pozitivnim učincima, a EBITDA je iznosila 127,1 milijuna kuna. U odnosu na usporedivo razdoblje prošle godine ostvaren je rast od 90,2 milijuna kuna (244%). Na rast EBITDA-e najviše je utjecala akvizicija tvrtke CMC, koja je iznosila 58 milijuna kuna, kao i povećanje učinkovitosti poslovanja Grupe, koja iznosi 34 milijuna kuna.

**Prilagođena EBITDA<sup>1</sup>:** Uzimajući u obzir jednokratne učinke, prilagođena EBITDA iznosila je **136,5 milijuna kuna**, odnosno 206% više u odnosu na isto razdoblje prošle godine.

**Neto dobit:** U 2020. godini Grupa je ostvarila neto dobit u iznosu od 68,1 milijuna kuna, što predstavlja porast od 794% u odnosu na isto razdoblje 2019. godine, kada je ista iznosila 7,6 milijuna kuna. Rast dobiti nakon oporezivanja generiran je rastom poslovnih aktivnosti i optimizacijom troškova.

(u tisućama kuna)	31.12.2020.	31.12.2019.	Promjena	%
Imovina	909.871	283.007	626.864	222
Kapital	540.568	115.600	424.968	368
Neto gotovina	15.144	30.602	(15.458)	

**Neto novac:** 31. prosinca 2020. godine Grupa je imala 159 milijuna kuna na računima. Posude od financijskih institucija iznosile su 144,1 milijun kuna. Neto novac iznosio je 15,1 milijuna kuna, što ukazuje na značajnu sposobnost generiranja pozitivnih novčanih tokova, kao i na povoljan položaj za redovito servisiranje kreditnih obveza.

**Imovina:** Na dan 31. prosinca 2020. godine imovina Grupe iznosila je 909,8 milijuna kuna. U odnosu na 31. prosinca 2019. godine to je povećanje od 626,8 milijuna kuna (222%). Povećanje imovine prvenstveno je posljedica akvizicija ili transakcija s društvima CMC, Concentric Technologies Ltd. i Bulb. U skladu s rezultatima testa raspodjele nabavne cijene za Geomant Grupu, CMC i Bulb, Grupa je prilagodila dodatni učinak transakcija u revidiranim financijskim izvještajima.

**Kapital:** Kapital Grupe na dan 31. prosinca 2020. iznosio je 540,5 milijuna kuna, što čini 59% ukupne bilance.

<sup>1</sup>Prilagodbe se odnose na utjecaje za koje se smatra da su jednokratni, odnosno oni koji nemaju repetitivne karakteristike ili učinke na prihod i troškove. Kako bi se adekvatno pregledali poslovni rezultati, Uprava nadzire prilagođenu EBITDA-u i donosi strateške i operativne odluke za postizanje postavljenih ciljeva. U 2020. godini prilagodbe se odnose na sljedeće kategorije: a) troškovi financijskog i pravnog savjetovanja u vezi s transakcijama spajanja i preuzimanja; b) troškovi uspostave modela “WFH - rad od kuće”; c) ostali jednokratni učinci.





# C. Upravljanje, etika i usklađenost

Misija, vizija i vrijednosti  
Korporativno upravljanje  
Održivost korporativnog upravljanja  
Poslovanje i strategija Grupe  
Rizici i prilike  
Komunikacija s dionicima  
Analiza značajnosti  
Matrica značajnosti  
Etika i usklađenost  
Etika i integritet



## Misija, vizija i vrijednosti

Od svog osnutka 2007. godine, M+ Grupa pruža inovativno korisničko iskustvo kupcima diljem svijeta. Fokusrani smo na pružanje vrhunske kvalitete u iskustvu kupaca i inovacije u pružanju sveobuhvatnih usluga outsourcinga kroz održivi model koji generira vrijednost za naše dioničare, klijente i zaposlenike. Usto, zadržavamo snažnu predanost okolišu i društvu.

Naša je vizija da budemo povezani sa globalnim kupcima na svakom jeziku i putem svih kanala, podržati te kupce, nadahnuti ih i pomoći našim klijentima da uspiju.

Uspjeh naše organizacije temelji se na dvije različite, ali komplementarne platforme. Prvi je organski rast, zasnovan na orijentaciji usmjerenoj na kupca, putem koje se doista pokušavamo staviti u položaj klijenata i razumjeti njihove potrebe te im na taj način pružiti dodanu vrijednost. Kroz godine smo naučili puno toga. U sklopu tog iskustva, podigli smo svaku pojedinu tvrtku u Grupi na višu razinu. Raznolik portfelj usluga, napredna tehnologija i kompetentni zaposlenici čine vrijednost M+ Grupe.

Druga platforma, na koju smo vrlo ponosni, je neorganski rast kroz takozvanu strategiju spajanja i akvizicija *“buy and build”* koja se ogleda u 13 uspješnih akvizicija u protekle četiri godine. Jednostavno rečeno, to je strategija u kojoj preuzimamo uspješne ili perspektivne tvrtke koje zatim restrukturiramo i poboljšavamo nakon preuzimanja.

Važan element ove strategije je preuzimanje tvrtki koje se međusobno nadopunjuju. Primjerice, nedostatak radne snage u Hrvatskoj riješili smo preuzimanjem CMC-a sa sjedištem u gusto naseljenoj Turskoj, a IT poslovni segment ojačali smo stvaranjem zajedničkog IT odjela s britanskom tvrtkom Centric Technologies Ltd., koji je rezultirao tvrtkom koja ima pristup svim najnovijim tehnologijama koje se koriste u kontakt centrima.

Ta strukturna transformacija dio je naše potrage za alternativama uobičajenom načinu rada, kako bismo podržali poslovanje tvrtki prilagođenih novoj ekonomiji, što nam omogućuje pružanje još boljih usluga kroz vertikalno povezivanje IT rješenja i usluga kao dio pružanja ključnih usluga našim kupcima, kao i oslanjanja na tehnološki napredak kako bismo osigurali naše standarde kvalitete.

Na operativnoj i organizacijskoj razini, outsourcing poslovnih procesa i usluga kontakt centara seže mnogo dalje od onoga što je bilo uobičajeno za ovu vrstu posla prije samo nekoliko godina. Danas M+ Grupa pruža usluge u ovom poslovnom segmentu putem svih poznatih komunikacijskih kanala i prediktivne analitike, što zajedno čini operativni ekosustav unutar M+ Grupe, kao i portfelj usluga koji nudimo našim klijentima.

“Mi u M+ Grupi duboko vjerujemo da je tehnološki napredak najvažnija stvar u današnjem globaliziranom svijetu, ali također čvrsto stojimo iza činjenice da čovjek mora biti središnja točka te iste digitalizacije, kao polazište, tj. kao idejni tvorac, ali i kao krajnji potrošač svih blagodati koje pruža moderna tehnologija. To je sažetak naše strategije kombiniranja najboljeg od ta dva svijeta. Stoga prihodi naših tvrtki, specijaliziranih za IT, UI i strojno učenje čine sve veći udio u našem ukupnom poslovanju.”

— Tomislav Glavaš, član Uprave



## Korporativno upravljanje

M+ Grupa, kao poslovna organizacija koja posluje i razvija svoje poslovanje na hrvatskom i inozemnom tržištu, svjesna je važnosti odgovornog i etički ispravnog ponašanja poslovnih subjekata kao nužnog predujeta za razvijanje kvalitetnih odnosa i poštene konkurencije između poslovnih partnera te za učinkovito funkcioniranje tržišta i integracija hrvatskog gospodarstva u međunarodne tokove. Utoliko se razvijamo i djelujemo u skladu s dobrom praksom korporativnog upravljanja i težimo da naša poslovna strategija, poslovna politika, ključni interni akti i poslovne prakse doprinesu transparentnom i učinkovitom poslovnom ponašanju i boljim vezama s poslovnim okruženjem u kojem poslujemo.

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

- poštivanje propisa primjenjivih u zemljama u kojima poslujemo,
- ispunjavanje najviših standarda kroz organizaciju poslovanja i primjenu suvremenih poslovnih načela u svim našim aktivnostima i odnosima M+ Grupe u svim područjima rada te
- primjena priznatih međunarodnih smjernica i njihova ugradnja u našu poslovnu praksu i procedure.

Meritus ulaganja d.d., kao matično društvo M+ Grupe, djeluje u sklopu dvorazinske strukture odbora, koju čine Nadzorni odbor i Uprava. Zajedno s Glavnom skupštinom, a sukladno statutu društva i hrvatskom Zakonu o trgovačkim društvima, oni čine tri tijela upravljanja. Članovi Uprave su Darko Horvat (predsjednik) i Tomislav Glavaš (izvršni direktor).

Nadzorni odbor ima šest članova; Sandi Češko (predsjednik), Igor Varivoda (zamjenik predsjednika), Tamara Sardelić, Hrvoje Prpić, Joško Miliša i Ulf Gartzke.



**Darko Horvat**  
*Predsjednik Uprave*

- Prethodno član uprave M+ Grupe (Meritus ulaganja d.d.) i M + Connect (Meritus upravljanje d.o.o.) te financijski direktor M+ Grupe. U tom trogodišnjem razdoblju prihodi tvrtke porasli su 3,5 puta, dok je EBITDA porasla 14 puta kroz niz akvizicija koje je vodio Horvatov financijski tim
- 10+ godina iskustva u vodećim revizorskim, konzultantskim tvrtkama i tvrtkama za porezno savjetovanje
- Bivši viši menadžer za Deloitte Hrvatska i Deloitte USA, zadužen za procjenu rizika, financijsko planiranje za važne klijente, strateški razvoj, planiranje izvršenja i razvoj softverskog sadržaja



**Tomislav Glavaš**  
*Izvršni direktor i član Uprave*

- Trenutno je izvršni direktor tvrtke M+ Connect (Meritus upravljanje d.o.o.), strast mu je transformacija industrije
- Dokazani stručnjak za restrukturiranje i BPTO s više od 7 godina iskustva u reviziji, kontrolingu i poslovanju
- Bivši viši specijalist za planiranje i izvještavanje u Hrvatskom Telekomu, gdje je uspješno vodio niz projekata vezanih uz jačanje financijskog i operativnog izvještavanja Grupe
- Specijalist za telekomunikacijske, proizvodne i farmaceutske revizijske i konzultantske projekte



**Sandi Češko**

*Predsjednik Nadzornog odbora*

- Uspješan poduzetnik i izuzetan poslovni inovator
- Najpoznatiji kao osnivač, predsjednik Uprave i predsjednik Nadzornog odbora Studio Moderna Holdings - vodećeg omni-channel i multi-brand aktera elektroničke maloprodaje izravno prema potrošačima u srednjoj i istočnoj Europi
- Usto, Češko je suosnivač ORIA Computers, jedne od prvih računalnih tvrtki u Sloveniji



**Igor Varivoda**

*Zamjenik predsjednika Nadzornog odbora*

*Član Odbora za reviziju i Odbora za imenovanja i naknade*

- 10+ godina iskustva u BPTO sektoru, uglavnom na izvršnim funkcijama u poslovanju i prodaji
- Bivši izvršni direktor i glavni operativni direktor M+ Grupe zadužen za konceptualizaciju, isporuku i izvršavanje planova Grupe te nadzor nad tekućim poslovanjem Grupe
- Prije nego što se pridružio M+ Grupi, radio je kao operativni direktor i voditelj pozivnog centra u tvrtki Studio Moderna, gdje je vodio generalno planiranje i razvoj odjela za ljudske resurse kao izvršni direktor za ključne klijente



**Tamara Sardelić**

*Članica Nadzornog odbora*

*Članica Odbora za imenovanja i naknade*

- Stručnjakinja s više od 13 godina iskustva u pravnim i regulatornim pitanjima, financiranju projekata, refinanciranju kreditnih obveza i privatizaciji
- Radila je kao pravna savjetnica (mjesto glavnog pravnog stručnjaka) Svjetske banke i glavna pravna stručnjakinja pri Hrvatskim vodama
- Bila je direktorica korporativnih pravnih poslova EPH Grupe i pravnica u odvjetničkom društvu Marković & Plišo
- Od 2013. godine radi u Nadzornom odboru Slavenskog zatvorenog alternativnog investicijskog fonda (SZAIF)
- Sudjeluje u radu Povjerenstva za zakonodavstvo, kolektivno pregovaranje i zaštitu prava pri Gospodarskom i socijalnom vijeću Republike Hrvatske kao predstavnik Hrvatske udruge poslodavaca



**Hrvoje Prpić**

*Član Nadzornog odbora*

- Diplomirao medicinu. Ima preko 35 godina iskustva u zdravstvenom sektoru, tvrtkama i tijelima državne uprave
- Direktor je Fonda za financiranje razgradnje Nuklearne elektrane Krško i zbrinjavanje NEK radioaktivnog otpada i istrošenog nuklearnog goriva



**Joško Miliša**

*Član Nadzornog odbora*

- Višegodišnje iskustvo u savjetovanju o preuzimanju i savjetovanju tvrtki
- Godine 2000. imenovan je potpredsjednikom Hrvatskog fonda za privatizaciju (HFP), snosio odgovornost za korporativno upravljanje



**Ulf Gartzke**

*Član Nadzornog odbora*

- Uz mnogobrojne druge uloge, trenutno je izvršni direktor Brainloop-a i generalni partner u Spitzberg Partners-u, odgovoran za uvođenje strateških projekata razvoja IT sigurnosti i stratešku podršku tvrtkama prilikom ulaska na tržište i razvijanja njihovog poslovanja u Njemačkoj/Europi, Sjedinjenim Državama/Kanadi te Aziji



## C. UPRAVLJANJE, ETIKA I USKLAĐENOST

Meritus ulaganja d.d., kao matično društvo Grupe, kontrolira i nadzire aktivnosti drugih subjekata, održava odgovarajuću suradnju unutar Grupe i osigurava da podružnice Grupe imaju uspostavljena pravila i postupke koji uređuju poslovanje, odgovornosti i postupke izvještavanja.

Te se aktivnosti poduzimaju na razini Uprave, između ostalog kroz razvoj i izvršenje strategije.

Na dan 31. prosinca 2020. godine vlasnička struktura matičnog subjekta bila je sljedeća:

Vlasnik (nositelj) računa / Suovlaštenik (imatelj)	Broj dionica	%
Pirc Orešković Manica	250.000	29.14
Orešković Stjepan	249.910	29.13
Addiko Bank d.d. / PBZ CO OMF - B kategorija	82.350	9.60
OTP Bank d.d. / Erste Plavi OMF - B kategorija	80.000	9.33
OTP Bank d.d. / AZ OMF - B kategorija	65.588	7.65
HPB d.d. / NEK FOND ZA FINANCIRANJE RAZGRADNJE	53.154	6.20
Addiko Bank d.d. / Raiffeisen DOBROVOLJNI MIROVINSKI FOND	40.860	4.76
Zagrebačka Bank d.d. / AZ Profit OTVORENI DOBROVOLJNI MIROVINSKI FOND	11.715	1.37
Addiko Bank d.d. / Raiffesen OMF - A kategorija	7.250	0.85
Addiko Bank d.d. / PBZ CO OMF - A kategorija	3.735	0.44
Ostali dioničari	13.243	1.53

**Nadzorni odbor i Uprava** osiguravaju da utvrđena strategija matičnog društva, resursi, sustav upravljanja rizicima, sustav internih kontrola te odnosi s dioničarima podržavaju njegov dugoročni uspjeh i održivi razvoj. Štoviše, oni osiguravaju da strategija uzima u obzir potencijalni utjecaj na okoliš i zajednicu te da politike, kultura i vrijednosti matične tvrtke potiču etičko ponašanje, poštovanje ljudskih prava i vode poticajnom i ugodnom radnom okruženju.

Nadalje, Nadzorni odbor i Uprava osiguravaju postojanje odgovarajućih sustava koji im omogućuju učinkovitu suradnju u najboljem interesu matičnog društva te osiguravaju redoviti dijalog s glavnim dionicima.

Kako bi povećao učinkovitost Nadzornog odbora i osigurao legalno, usklađeno i izvršno izvršavanje svojih dužnosti, Nadzorni odbor je u 2019. godini uspostavio dva specijalizirana odbora, Odbor za reviziju i Odbor za imenovanja i naknade. Kako bi bio u skladu s pravilima Zagrebačke burze, potonji se odbor 2020. godine podijelio u dva odvojena odbora.

Svrha **Odbora za reviziju** je nadziranje pitanja koja se odnose na pripremu i kontrolu financijskih i računovodstvenih podataka. Točnije, njegova je dužnost osigurati objektivnost i vjerodostojnost informacija i izvještaja koji se podnose Nadzornom odboru kroz praćenje i nadzor područja postojanja i operativne učinkovitosti unutarnjih kontrola, adekvatnosti procesa upravljanja rizicima, pouzdanosti financijskog izvještavanja, primjene zakona i propisa i relevantnih područja i pitanja u vezi s postupkom vanjske i unutarnje revizije. Predsjednik Odbora za reviziju je vanjski stručnjak, a ostala dva člana su članovi Nadzornog odbora. Tijekom 2020. godine redovito su se održavale sjednice odbora.

Svrha **Odbora za imenovanja i Odbora za naknade** je predložiti kandidate za članove Uprave i Nadzornog odbora, predložiti sadržaj ugovora s Upravom i politiku nagrađivanja Uprave i Nadzornog odbora, kao i procjena njihove kvalitete rada. Od 3 člana u svakome od ovih odbora, 2 su imenovana iz redova Nadzornog odbora, uz jednog vanjskog člana. Tijekom 2020. godine redovito su se održavale sjednice oba odbora.



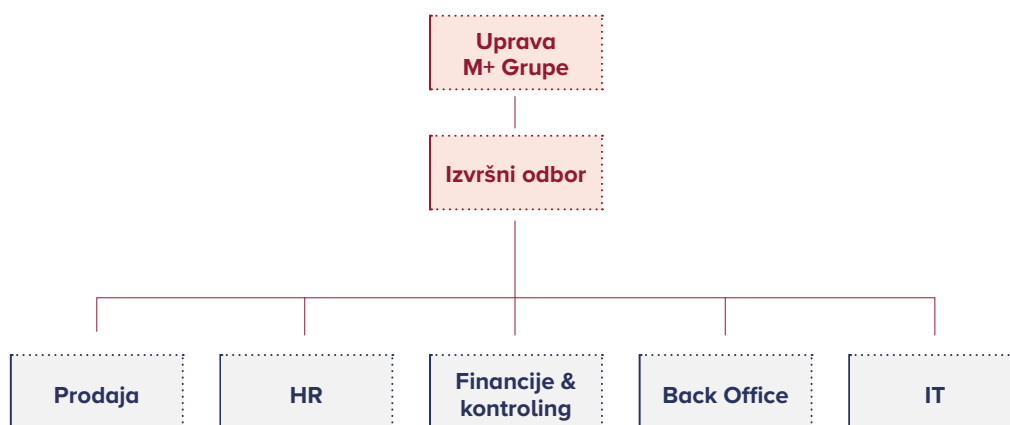


## Održivost korporativnog upravljanja

Model upravljanja održivošću Grupe, tj. uloge povezane s održivošću prikazane su na donjem grafikonu.

Naš model upravljanja održivošću pruža čvrste temelje za razvoj i učvršćivanje strategije održivosti i odgovarajućih ciljeva. Osigurava da se usredotočimo na ugrađivanje održivosti u naše poslovanje primjenom odluka u relevantnim poslovnim područjima.

Sve naše jedinice imaju različite uloge, zajedno s dužnostima i odgovornostima u pogledu primjene rješenja povezanih s održivošću. Voditelji pojedinih sektora prikazani u nastavku odgovorni su za svoje područje poslovne aktivnosti, tj. prikupljanje i pripremu podataka te njihovo podnošenje financijskom direktoru i šefu back officea. Nositelji potonjih funkcija prikupljaju podatke o izvješćivanju te su u konačnici odgovorni predsjedniku Uprave Grupe. Između toga smo uspostavili Izvršni odbor na razini Grupe, koji okuplja širi tim nositelja izvršnih funkcija u Grupi, a koji nadgleda napore vezane uz održivost. Takva upravljačka struktura omogućava Upravnom odboru i višem rukovodstvu da integriraju rizike i prilike vezane uz održivost i druga pitanja vezana uz održivost u donošenje odluka i poslovne procese.



## Poslovanje i strategija Grupe

U širem vremenskom razdoblju poslovanje Grupe bit će izloženo globalnim industrijskim trendovima u poslovanju kontakt centara i BPTO-a općenito. Najznačajniji predvidljivi trendovi u ovom kontekstu su povećani udio UI u komunikaciji s korisnikom, zatvaranje fizičkih poslovnih mjesta i veća očekivanja potrošača.

Tvrtke se sve više usredotočuju na prediktivnu analitiku pomoću UI alata koji pomažu u prilagođavanju iskustva kontakt centra kako za korisnike, tako i za agente. Očekuje se da će UI preuzeti primarno zadatke male složenosti (male vrijednosti) od BPTO-a koji se bave uslugama male dodane vrijednosti. Iako UI i druge nove tehnologije pomažu u povećanju učinkovitosti, usmjeravanju procesa i stvaranju novih i agilnih načina rada, samo su ljudi sposobni stvoriti istinske, osobne veze koristeći emocionalnu inteligenciju, empatiju i suosjećanje kao ključne alate za održavanje povjerenja između kupaca i marki. Vjerujemo u važnost uspostavljanja ravnoteže između tehnologije i ljudi te stoga smatramo ljudsku komponentu ključnom za stvaranje vrijednosti i osiguravanje održivosti promjena.

Zatvaranje fizičkih poslovnih mjesta veliki je trend na globalnom maloprodajnom tržištu koji uzrokuje povećanje količine BPTO-a jer smanjenje broja maloprodajnih mjesta smanjuje fizičke interakcije, povećavajući time udaljene interakcije poput glasovnih poziva, ali još više usluga chata i e-pošte. Ovo je vrlo snažan pozitivan trend za Grupu. Iako će dio fizičkih interakcija postati digitalni i automatizirani, veći će se udio prenijeti na daljinski kontakt putem e-pošte, chata i glasovnog poziva. Rizik digitalizacije znatno je manji od povećanja volumena za udaljene ljudske interakcije zbog smanjenja maloprodaje na globalnoj razini.

Naše predviđanje za 2021. godinu je da će se velik dio BPTO usluga prebaciti s *offshore* na *nearshore* lokacije. Klijenti i njihovi partneri iz BPTO-a više će se usredotočiti na kontinuitet poslovanja. Tijekom posljednjih nekoliko mjeseci, među dionicima BPTO industrije mnogo se raspravljalo o potrebi premještanja kapaciteta s tradicionalnih *offshore* lokacija na prošireni raspon *nearshore* lokacija. Taj će trend vjerojatno pogodovati *nearshore* lokacijama u Europi i Americi, s obzirom na to da potražnja za BPTO uslugama gotovo sigurno preferira lokacije bliže sjedištu.



BPTO s infrastrukturom u oblaku (eng. *cloud*) nastavit će napredovati u 2021. godini. S tolikim brojem izvođača i dobavljača tehnologije koji izlaze na tržište s rješenjima koja omogućuju rad od kuće, poslovni model infrastrukture u oblaku spreman je za uspjeh. Dosadašnji entuzijazam spram ove tehnologije bio je velik. Sljedeće godine, budući da rad od kuće postaje standardni dio pružanja usluga, ta će rješenja biti spremna i vrlo tražena.

Oснаženi neviđenom razinom povezanosti i informacija, kupci i građani postali su pokretačka snaga tržišta te svojim iskustvom utječu na svoje buduće donošenje odluka. Do 2025. godine očekuje se da će kupci imati nultu toleranciju prema neoptimalnoj usluzi zbog povećane svijesti o postojanju i doseg u usluga, mnogo većih očekivanja, utjecaja dijeljenja sadržaja putem društvenih mreža te spremnosti, volji i mogućnosti kupaca da promijene dobavljača. Povećavanje zahtjeva kupaca omogućit će nam da zadržimo postojeću višu kvalitetu radne snage Grupe u usporedbi s velikim BPTO konkurentima. To je prilika za Grupu prvenstveno u segmentu engleskog jezika, jer će se velike svjetske tvrtke morati odmaknuti od nekvalitetnih i jeftinih pružatelja usluga.

Uz izazove koji se odnose na poslovno područje, M+ Grupa također je svjesna sveobuhvatnih globalnih izazova povezanih s klimom, nejednakošću i siromaštvom. Stoga smatramo potrebnim posvetiti se ugrađivanju održivih praksi u naše poslovanje, interakciju i odnose kroz strast za okupljanjem ljudi, generirajući vrijednost kako za naše dioničare, tako i za društvo u cjelini. Naše aktivnosti i usluge trebale bi pozitivno utjecati na društvo, pridonoseći kontinuiranom uspjehu M+ Grupe.

# Rizici i prilike

Globalni trendovi	Rizici i prilike	Odgovori M+ Grupe
<b>Podaci i tehnologija</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>povećani udio UI u komunikaciji s korisnikom</li> <li>povezaniji i informiraniji potrošači</li> <li>povećana vrijednost osobnih podataka</li> </ul>	<p>jaz između postojećih i novih vještina potrebnih za buduće poslove</p> <hr/> <p>kibernetički kriminal i zaštita osobnih podataka</p> <hr/> <p>automatizacija i UI transformiranje poslovnog krajolika</p> <hr/> <p>više povezanosti će dovesti do više interakcija s korisničkim iskustvom</p>	<p>Unaprjeđivanje vještina i ciljano osposobljavanje zaposlenika s fokusom na digitalne i „meke“ vještine poput treninga emocionalne inteligencije</p> <hr/> <p>Sveobuhvatni okvir kibernetičke i pravne sigurnosti usmjeren na prevenciju kibernetičkog kriminala i podatkovnih napada</p> <hr/> <p>Inkorporacija sofisticiranih IT rješenja i usluga, koji su poboljšani kroz ulaganja u naprednu tehnologiju (UI, strojno učenje, analitika velikih podataka, infrastruktura u oblaku)</p> <hr/> <p>Fokusiranje na prošireno korisničko iskustvo gdje je ljudska interakcija podržana tehnologijom za obradu povećanog obima interakcija</p>
<b>Društvene i političke promjene</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>gubitak radne snage</li> <li>povećana urbanizacija i globalno stanovništvo</li> </ul>	<p>negativni trendovi u odljevu radne snage, prije svega iz Hrvatske</p> <hr/> <p>porast potražnje za uslugama korisničkog iskustva, posebno za potporu stanovništvu koje stari</p>	<p>Zapošljavanje radne snage iz različitih regija i u inozemstvu, kao i širenje poslovanja na visoko naseljene regije poput Turske</p> <hr/> <p>M+ Grupa je u dobrom položaju za odgovaranje na porast potražnje na svim kanalima</p>
<b>Poslovno okruženje</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>increased demand for nearshoring</li> </ul>	<p>klijenti se premještaju s tradicionalnih <i>offshore</i> lokacija na prošireni spektar <i>nearshore</i> lokacija</p>	<p>M+ Grupa ima dokazane rezultate kao pouzdani <i>nearshoring</i> partner</p>
<b>Okoliš i klimatske promjene</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ekonomski i socijalni učinci klimatskih promjena</li> </ul>	<p>veća stopa pojave nacionalnih katastrofa</p> <hr/> <p>nedostatak resursa može utjecati na poslovanje</p>	<p>M+ Grupa ima postavljene planove kontinuiteta poslovanja i oporavka od katastrofe za ublažavanje i suzbijanje negativnih učinaka</p>



## Komunikacija s dionicima

Grupe dionika s kojima je naša tvrtka u redovnoj komunikaciji su:

- Dioničari
- Zaposlenici
- Dobavljači
- Klijenti
- Nevladine organizacije
- Lokalne zajednice
- Regulatori
- Rukovodstvo

Kontinuirano komuniciramo s našim dionicima koristeći alate koji uključuju sljedeće: istraživanje zadovoljstva zaposlenika, istraživanje održivosti, istraživanje ugleda kupaca, projektno sudjelovanje dionika i projektni informativni sastanci, studije o procjeni učinka, sastanci - sudjelovanje javnosti, radionice o značajnosti i pojedinačni posjeti, itd.

Cilj nam je održati i poboljšati odnose s našim ključnim dionicima kako bismo postigli održiv rast. Kao dio Izvješća o održivosti M+ Grupe za 2020. godinu, poboljšali smo analizu značajnosti internetskim upitnikom koji smo poslali našim dionicima kako bismo pomogli u identificiranju i utvrđivanju prioriteta materijalnih pitanja koja će biti uključena u ovo izvješće. Kao dio ankete koju smo proveli, zamolili smo naše dionike da sa sveobuhvatnim popisom ocijene pitanja održivosti koja se odnose na našu tvrtku.

### Metode komunikacije s ključnim skupinama dionika

Dionici	Komunikacijski alati	Datum izvršavanja
Dioničari	Glavna skupština dioničara	Godišnje
	Sastanci Uprave	Mjesečno
	Sastanci za razmjenu informacija	Godišnje
Zaposlenici	Istraživanje zadovoljstva zaposlenika	Godišnje
	Koordinacijski sastanci	Mjesečno
	Mehanizmi za prijedloge i prigovore zaposlenika	Kontinuirano
Dobavljači	Intervjui licem u lice	Kontinuirano
	Revizije	Nekoliko puta godišnje
	E-mailovi	Kontinuirano
Klijenti	Istraživanje ugleda kupaca	Dva puta godišnje
	Internetska stranica	Kontinuirano
	Pozivni centar	Kontinuirano
	Intervjui licem u lice	Kontinuirano
Nevladine organizacije	Projekti društvene odgovornosti	Kontinuirano
	Sastanci	Nekoliko puta godišnje
Lokalne zajednice	Posjeti	Nekoliko puta godišnje
	Projekti društvene odgovornosti	Kontinuirano
	Aktivnosti uključivanja dionika	Nekoliko puta godišnje
Regulatori	Konferencije / panel diskusije / projekti	Nekoliko puta godišnje
	Suradnje u pravnoj regulativi	Kontinuirano
	Konzultacijski sastanci javnih i regulatornih tijela	Nekoliko puta godišnje
Rukovodstvo	Glavne skupštine dioničara	Godišnje
	Sastanci Uprave	Mjesečno
	Sastanci za razmjenu informacija	Godišnje







## Analiza značajnosti

Tijekom uspostavljanja matrice značajnosti M+ Grupe za 2020. godinu, dionici su prvo bili grupirani kao dioničari, zaposlenici, dobavljači, klijenti, nevladine organizacije, lokalne zajednice, regulatori i rukovodstvo. Nakon toga, određivanje prioriteta izvršeno je prema kriterijima utjecaja, blizine, zastupljenosti, politike i strateškog cilja te odgovornosti.

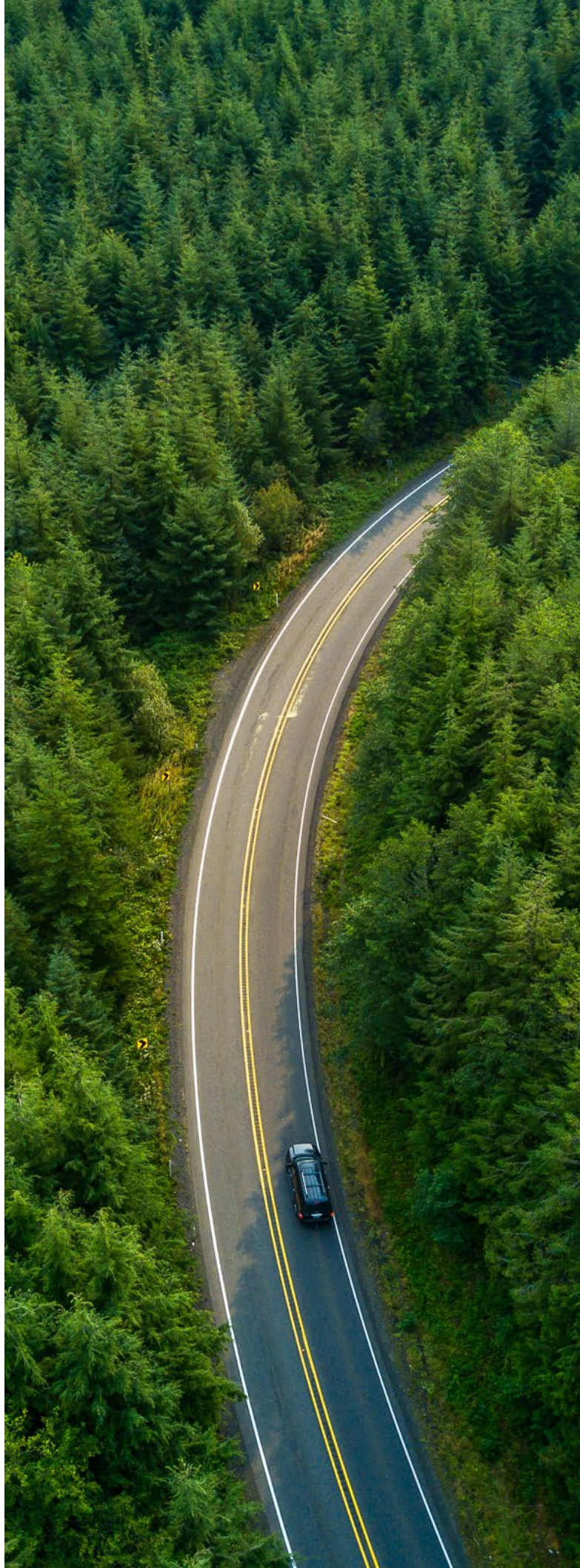
Teme koje će biti uključene u matricu značajnosti M+ Grupe za 2020. godinu utvrđene su kao rezultat popunjavanja internetskih anketa. Rezultati upitnika su analizirani, a popis značajnih pitanja stavljen je na raspolaganje dionicima i dostavljen višem rukovodstvu na odobrenje.

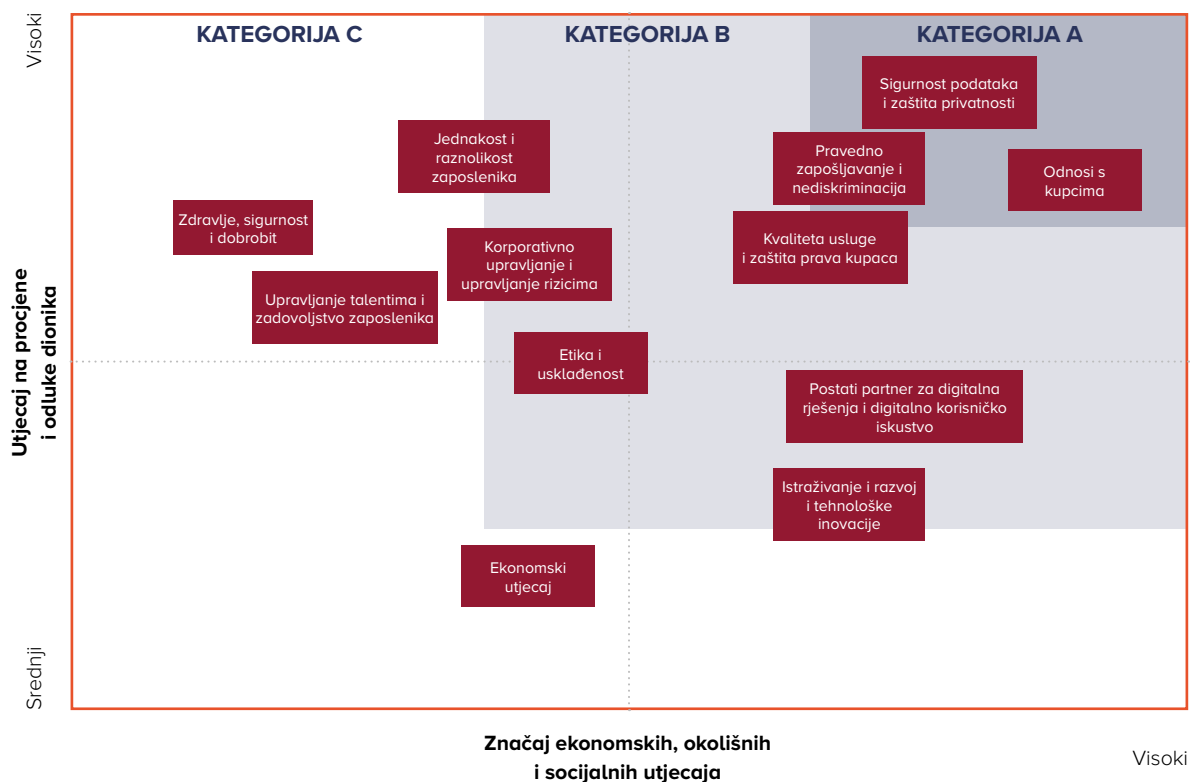
Za vrijeme stvaranja matrice značajnosti, prioriteta su pitanja smještena u matricu od srednjeg do visokog, prema postotnoj raspodjeli razine prioriteta među dionicima i višim rukovodstvom.

Da bismo definirali značajna pitanja, razmotrili smo jesu li pitanja koja će biti obuhvaćena izvješćem o održivosti, zajedno s objavama informacija, dovoljno važna da utječu na odluke dionika u vezi s poslovanjem.

Značajna pitanja definirana su prema važnosti odražavanja ekonomskih, okolišnih i socijalnih utjecaja M+ Grupe i utjecaja na procjene i odluke dionika M+ Grupe.

Uz pristup korporativnog upravljanja, matrica značajnosti M+ Grupe za 2020. godinu utvrđena je uzimajući u obzir podudarnost tema sa strategijom održivosti Grupe, WEF globalnim rizicima, globalnim i sektorskim trendovima.





## Matrica značajnosti

Kao rezultat upitnika, teme značajne za M+ Grupu klasificirane su u 3 kategorije: kategorija A, kategorija B i Kategorija C. Kao rezultat istraživanja značajnosti, značajna pitanja u kategoriji A navedena su kao vrlo visoki prioritet, u kategoriji B kao visoki prioritet, a u kategoriji C kao srednji prioritet. Rizici, globalni i sektorski trendovi.

Značajna kategorija	Značajna pitanja
<b>Kategorija A</b> VRLO VISOKI PRIORITET	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sigurnost podataka i zaštita privatnosti*</li> <li>2. Odnosi s kupcima</li> <li>3. Pravedno zapošljavanje i nediskriminacija</li> </ol>
<b>Kategorija B</b> VISOKI PRIORITET	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Kvaliteta usluge i zaštita prava kupaca</li> <li>5. Korporativno upravljanje i upravljanje rizicima</li> <li>6. Jednakost i različitost zaposlenika</li> <li>7. Etika i usklađenost</li> <li>8. Postati partner za digitalno rješenje i digitalno korisničko iskustvo*</li> <li>9. Istraživanje i razvoj i tehnološke inovacije</li> </ol>
<b>Kategorija C</b> SREDNJI PRIORITET	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Upravljanje talentima i zadovoljstvo zaposlenika</li> <li>11. Zdravlje, sigurnost i dobrobit*</li> <li>12. Ekonomski utjecaj*</li> </ol>

\* Teme su povezane s područjima istaknutima u izvješću Svjetskog ekonomskog foruma - 2020 Globalni rizici.



## Etika i usklađenost

Uzimajući u obzir važnost ljudi za naše svakodnevno poslovanje, organizacijski etički principi, dobro korporativno upravljanje i profesionalna etika predstavljaju stupove na kojima se temelje aktivnosti M+ Grupe.

Tijekom 2020. godine nova verzija Etičkog kodeksa M+ Grupe usvojena je na matičnoj razini, tj. od strane Uprave Meritus ulaganja d.d. Usto, Kodeks korporativnog upravljanja pregledan je i ažuriran kako bi se uskladio s novim Kodeksom korporativnog upravljanja koji je izdala Zagrebačka burza, a koji je stupio na snagu 1. siječnja 2020. godine. Pregledani su i ažurirani brojni drugi korporativni programi i politike kako bi se uskladili s promjenama koje su se dogodile u Grupi i okruženju.

Svi ti dokumenti čine širi program usklađenosti Grupe i bave se najvažnijim aspektima poslovanja, istodobno održavajući usklađenost s primjenjivim regulatornim okvirom. Dolje navedeni dokumenti usvojeni su na razini matičnog entiteta, ali obuhvaćaju sve podružnice M+ Grupe:

### Kodeks korporativnog upravljanja

— uspostavlja visoke standarde korporativnog upravljanja i transparentnost poslovanja M+ Grupe, temeljene na priznatim međunarodnim standardima koji su jasno definirani u postupcima korporativnog upravljanja kako bi se osiguralo dobro i odgovorno upravljanje, nadzor poslovanja i upravljačkih funkcija te zaštita svih ulagača i ostalih dionika.

### Etički kodeks

— osigurava da se zaposlenici M+ Grupe pridržavaju etičkih pravila tvrtke i zakona o radu, usvajanje etičkih pravila tvrtke od strane "dionika" (zaposlenika, kupaca, dobavljača i drugih ljudi ili institucija s kojima postoji odnos izvan tvrtke), poštivanje osnovnih ljudskih vrijednosti koje određuju apsolutni etički/moralni nivo poslovnih aktivnosti te temeljna prava i ljudsko dostojanstvo.

### Pravila ponašanja

— služe kao okvir za etičko donošenje odluka. Usmjeruju sve interakcije i predstavljanja nositelja svih ključnih funkcija i zaposlenika, kako bi se osiguralo odgovorno poslovno ponašanje i zadržalo povjerenje naših kupaca, partnera i dioničara.

### Politika sprečavanja i sankcioniranja podmićivanja i korupcije

— postavlja politiku nulte tolerancije prema korupciji, podmićivanju i svim ostalim neetičkim praksama te uspostavlja pravila koja sprječavaju takve prakse u poslovanju M+ Grupe izražavanjem očekivanja ponašanja od nositelja ključnih funkcija i zaposlenika.

### Pravila za otkrivanje i odobravanje transakcija s povezanim stranama

— osiguravaju transparentnost postupka odobravanja i zahtjeva za objavljivanje informacija za pravičnost u obavljanju transakcija sa povezanim stranama u skladu s važećim zakonima.

### Pravilnik o postupku prijave nepravilnosti

— definira unutarnji mehanizam M+ Grupe za prijavljivanje nepravilnosti i osigurava zaštitu onih koji upozoravaju na neetičko ponašanje.

### Politika zaštite ljudskih prava i prava radnika

— uspostavlja naše minimalne standarde za zdravlje i sigurnost radnika, sprečavanje diskriminacije, uznemiravanja i odmazde, osiguravajući raznolikost i uključenost, dobre radne uvjete i poštene plaće, slobodno izabrano zapošljavanje i zaštitu po pitanju dječjeg rada.

### Politika o rizicima utjecaja na okoliš i zajednicu

— usmjerena je na razumijevanje, upravljanje i ublažavanje rizika koji bi mogli imati negativan utjecaj na okoliš i zajednicu.

### Politika raznolikosti

— definira ciljeve u pogledu raznolikosti članova u sastavu izvršnih i nadzornih tijela, s posebnom pažnjom na zastupljenost žena u Upravi i Nadzornom odboru.

### Politika upravljanja tajnim informacijama

— regulira upravljanje i rukovanje tajnim i cjenovno osjetljivim korporativnim informacijama koje se odnose na poslovanje M+ Grupe te njihovo javno objavljivanje i priopćavanje trećim stranama.

### Pravilnik o zaštiti osobnih podataka i poslovnih tajni

— uređuje mjere i postupke usmjerene na zaštitu poslovnih tajni i osobnih podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i drugim važećim zakonima.

### Politika upravljanja sukobom interesa

— utvrđuje okolnosti koje stvaraju ili mogu stvoriti sukob interesa koji bi mogao značajno naštetiti interesima Društva te predstavlja organizacijske postupke i mjere donesene za upravljanje takvim sukobima interesa s obzirom na obveze definirane važećim zakonodavstvom Republike Hrvatske.

Nadalje, matično društvo Grupe (Meritus ulaganja d.d.) provodi zasebne politike nagrađivanja članova Uprave i Nadzornog odbora, utvrđujući jasne i sveobuhvatne kriterije za raspodjelu naknada koje trebaju na odgovarajući način odražavati vrijeme, trud i iskustvo povezano s njihovim funkcijama. Također bi trebale pružiti odgovarajući poticaj za uravnoteženje njihovih interesa s interesima dioničara i biti utvrđene na način da ne ugrožavaju sposobnost članova Uprave i Nadzornog odbora da donose odluke u najboljem interesu Grupe i njezinih dioničara.

Te politike naknada temelje se na načelu angažiranja, motiviranja i zadržavanja kvalificiranih i sposobnih stručnjaka, što doprinosi poslovnoj strategiji i dugoročnom razvoju Grupe. Uzimajući u obzir specifičnu ulogu članova Nadzornog odbora u korporacijskoj strukturi Grupe na razini matičnog subjekta, naknade koje im se isplaćuju ne uključuju varijabilne elemente ili druge elemente povezane s poslovnim rezultatima. Ovim unutarnjim normativnim okvirom uspostavili smo formalna i institucionalna mjerila koja sadrže vrijednosti koje su sada integrirane u proces donošenja odluka svakog od naših partnera i koje pokrivaju širok spektar situacija, poput sukoba interesa, pritužbi, podmićivanja i korupcije, i uključuju uvjerljive teme u trenutnom okruženju, koje karakteriziraju globalizacija i digitalne komunikacije, poput privatnosti, povjerljivosti i sigurnosti osobnih podataka.

Na razini Grupe, poštivanje načela koja štite ljudska prava i jednake mogućnosti, uz kategorično odbacivanje svakog diskriminatornog ponašanja, kako od strane našeg osoblja, tako i od strane naših partnerskih tvrtki, strogo je postavljeno među prioritete M+ Grupe.

## Etika i integritet

Kroz svoje poslovne i društveno odgovorne aktivnosti, M+ Grupa promovira inicijative povezane sa svojim područjem stručnosti koje doprinose postizanju UN-ovih ciljeva održivog razvoja. U etičkom smislu, SDG 16 Mir, pravda i snažne institucije na vrhu su liste prioriteta, posebno kada je riječ o smanjenju korupcije i podmićivanja u svim njihovim oblicima.

Kao dio naših napora na terenu, provodili smo politike kojima je cilj zaštititi naše zaposlenike i poslovanje od raznih vrsta negativnog i ilegalnog ponašanja s krajnjim negativnim posljedicama. S tim u vezi, pošten sustav za one koji prijavljuju neetičko ponašanje važan je instrument dobrog korporativnog upravljanja koji pomaže u djelotvornom i učinkovitom prepoznavanju kršenja zakona i internih propisa, njihovoj istrazi bez odgađanja i rješavanju dokazanih prekršaja. Ako se ne rješavaju, kršenja zakona i propisa mogu nanijeti ozbiljnu štetu Grupi, njezinim zaposlenicima i poslovnim partnerima, kao i široj javnosti, od reputacijske štete i financijskih gubitaka do svih vrsta negativnih posljedica za dotične pojedince.

Stoga je M+ Grupa usvojila Pravilnik o postupku prijavljivanja nepravilnosti, koji - zajedno s Kodeksom korporativnog upravljanja, Pravilima ponašanja i Politikom sprečavanja i sankcioniranja podmićivanja i korupcije - čini snažne temelje za održavanje integriteta i etike u našem svakodnevnom poslovanju.

Pravilna provedba načela etike i politike protiv podmićivanja i korupcije Grupe potvrđuje činjenica da tijekom 2020. godine nisu zabilježeni slučajevi korupcije i da nije pokrenut kazneni postupak u tom području protiv Grupe ili njezinih zaposlenika.

Kao Grupa, posvećeni smo stalnoj procjeni i ulaganju u najnovije znanje i tehnologiju kako bismo održali najvišu mjeru sigurnosti podataka dostupnu na tržištu. Slijedom toga, tome je posvećena posebna pažnja tijekom COVID-19 pandemije, budući da je cjelokupno poslovanje organizacije prebačeno na WFH model (rad od kuće). Uvjereni smo da smo dobro opremljeni kako bismo udovoljili svim zakonskim i nezakonitim zahtjevima vezanim uz sigurnost podataka naših klijenata i korisnika širom svijeta. Zaštita koju pruža naš sveobuhvatni sigurnosni okvir nije rezultirala nijednom potkrijepljenom žalbom koja se odnosi na kršenje privatnosti kupaca i gubitke podataka kupaca.



# D. Zaposlenici

Upravljanje talentima  
Lokalno angažirani viši menadžment  
Dostojni uvjeti rada  
Pogodnosti zaposlenika  
Prava zaposlenika i prakse vezane uz otkazni rok  
Prijavljeni slučajevi diskriminacije  
Treninzi i edukacija  
Ocjenjivanje učinka i razvoja karijere  
Angažiranje zaposlenika  
Ravnopravnost spolova i raznolikost  
Ravnoteža rada i života



## Zaposlenici

Unatoč uobičajenoj praksi u BPTO industriji, odnosno pozivnim centrima, odlučili smo zaposliti lokalno stanovništvo u našim tvrtkama, tj. usvojili smo politiku nearshoringa. Nearshoring donosi pogodnosti organizaciji na razne načine - to je isplativa strategija outsourcinga koja omogućuje razinu suradnje koja nije moguća s inozemnim outsourcingom. Tijekom posljednjih nekoliko godina potražnja za nearshore pozivnim centrima porasla je iz nekoliko razloga:

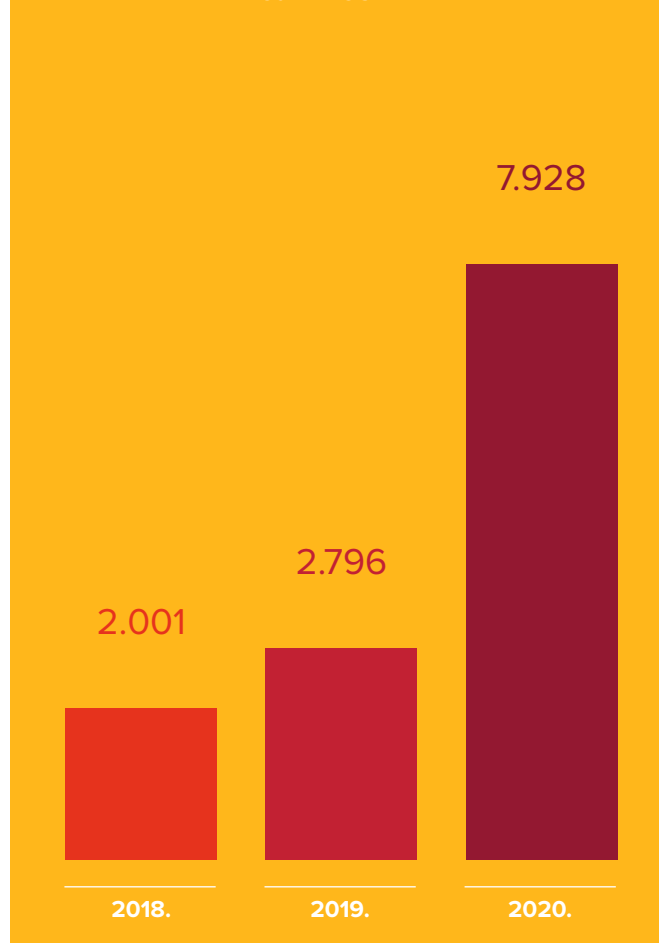
- **jezične vještine i sposobnosti su među najboljima u svijetu outsourcinga,**
- **sazrijevajuća nearshore tržišta nadmašuju domaće pozivne centre,**
- **geografska blizina, kraći letovi i vrijeme putovanja,**
- **slične vremenske zone olakšavaju suradnju s timovima,**
- **jače veze i poznavanje kulture klijenata, proizvoda i usluga,**
- **dostupnost iseljeničkih agenata, veći skup zaposlenika neutralnog naglaska,**
- **kvalificirana, dvojezična, višejezična, obrazovana, tehnološki upućena, radna snaga sačinjena od millennialaca.**

Naši klijenti svjesni su da realizacija prednosti *nearshoring* modela ovisi o pronalaženju pravog partnera. Početkom 2019. godine naš progresivni razvoj nearshoring djelatnosti označen je potpisivanjem značajnog ugovora za velikog međunarodnog telekomunikacijskog klijenta iz DACH regije (Njemačka, Austrija, Švicarska), čime je naša nearshoring politika dokazala superiornost u pogledu rezultata koje isporučujemo klijentima u usporedbi s offshoringom u dalekim azijskim zemljama.

Temeljni cilj svake tvrtke je stvaranje dobiti kroz uspješno poslovanje. Svjesni činjenice da se takvo poslovanje odvija u određenoj zajednici koja ima vlastita pravila i očekivanja, na tržištu koje je pod utjecajem različitih vanjskih i unutarnjih čimbenika te sa zaposlenicima koji imaju zajedničke i individualne težnje, M+ Grupa obavlja i poduzima sve svojih aktivnosti s visokom razinom društvene odgovornosti kako bi se odgovorila na specifične okolnosti koje proizlaze iz navedenih uvjeta.

Nastojimo biti aktivni sudionici u pomaganju pri stvaranju održivih radnih mjesta i dodane vrijednosti širom svijeta, a 2020. godine dodali smo 6.198 radnih mjesta.

### BROJ ZAPOSLENIKA



Slijedom prethodno navedenog, jasno je da naši financijski i operativni rezultati proizlaze iz predanosti, odgovornosti i znanja naše radne snage, stoga je ljudski kapital osnovna komparativna prednost naše Grupe i najvažniji izvor našeg uspjeha.

Naša razvojna politika u pogledu zaposlenika potiče nas na daljnja poboljšanja vlastitog modela upravljanja ljudskim potencijalima, koji uključuje sva važna područja - zapošljavanje, klasifikaciju i organizaciju poslova, razvoj osoblja, obrazovanje, nagrade i kvalitetu rada. Model se, između ostalog, temelji na regrutaciji i zapošljavanju perspektivnih ljudi bez obzira na dob, koje kontinuirano podržavamo u osposobljavanju i naprednom usavršavanju.

Naš napredak u ovom području potvrđuje se stalnim rastom broja naših zaposlenika, od 2.001 kraja 2018. godine, preko 2.796 kraja 2019. godine, pa sve do 7.928 krajem 2020. godine, kao što je grafički prikazano gore.

## Upravljanje talentima

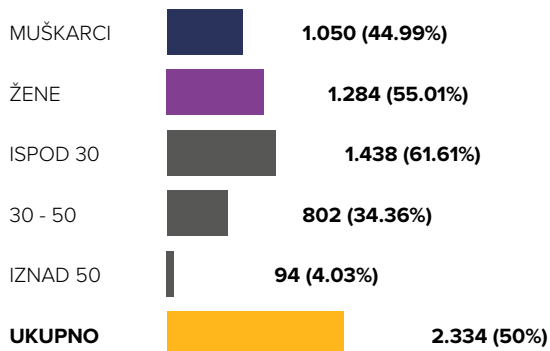
Zaposlenici M+ Grupe nalaze se u EMEA regiji<sup>2</sup> (Europa, Bliski Istok, Afrika), u klasterima u jugoistočnoj Europi i Turskoj.

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

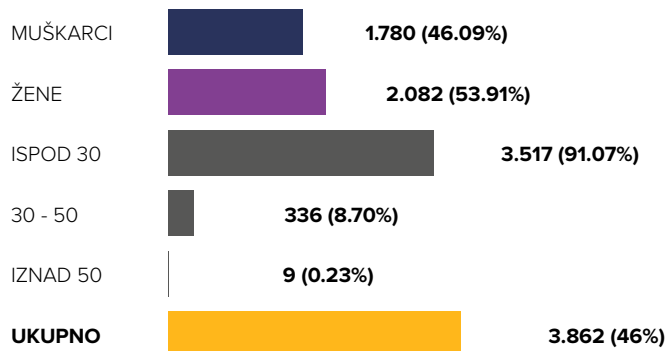


### UKUPNI BROJ I STOPA (POSTOTAK) NOVIH ZAPOSLENIKA PO REGIJAMA, STAROSNOJ SKUPINI I SPOLU U 2020. GODINI

#### JUGOISTOČNA EUROPA

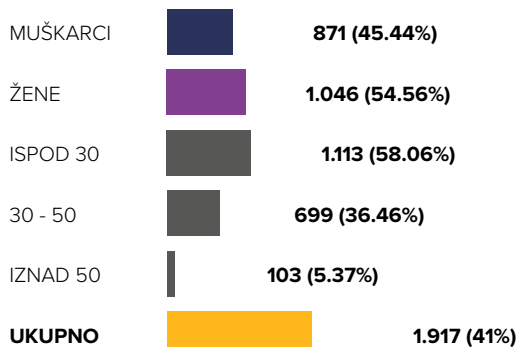


#### TURSKA

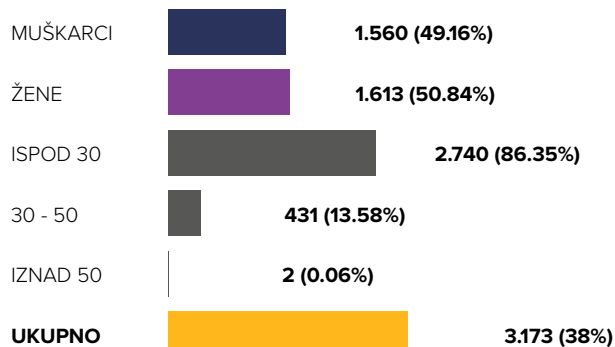


### UKUPNI BROJ I STOPA (POSTOTAK) ZAPOSLENIKA KOJI SU NAPUSTILI GRUPU PO REGIJAMA, STAROSNOJ SKUPINI I SPOLU U 2020. GODINI

#### JUGOISTOČNA EUROPA



#### TURSKA



<sup>2</sup>Uz iznimku 14 zaposlenika podružnice Geomant Global koja se nalazi u Sjedinjenim Državama.

## D. ZAPOSLENICI

Gledajući izvještajno razdoblje, iz donjih tablica vidi se da je većina naših zaposlenika stalno zaposlena, a većinu čine žene.

Podaci prikazani u ovom odjeljku čuvaju se i njima upravljaju HR odjeli subjekata M+ Grupe te su prikupljeni i dostavljeni *Back Officeu* Grupe za svrhu izrade ovog izvješća.

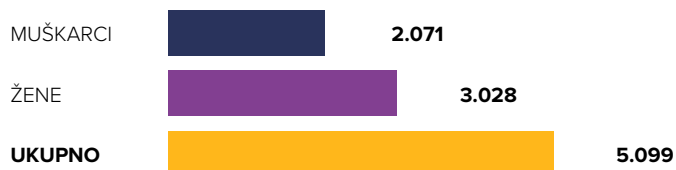
### UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PO UGOVORU O ZAPOSŁJAVANJU, REGIJI I SPOLU

#### UGOVOR O ZAPOSŁJAVANJU - STALNO

##### JUGOISTOČNA EUROPA



##### TURSKA



#### UGOVOR O ZAPOSŁJAVANJU - PRIVREMENO

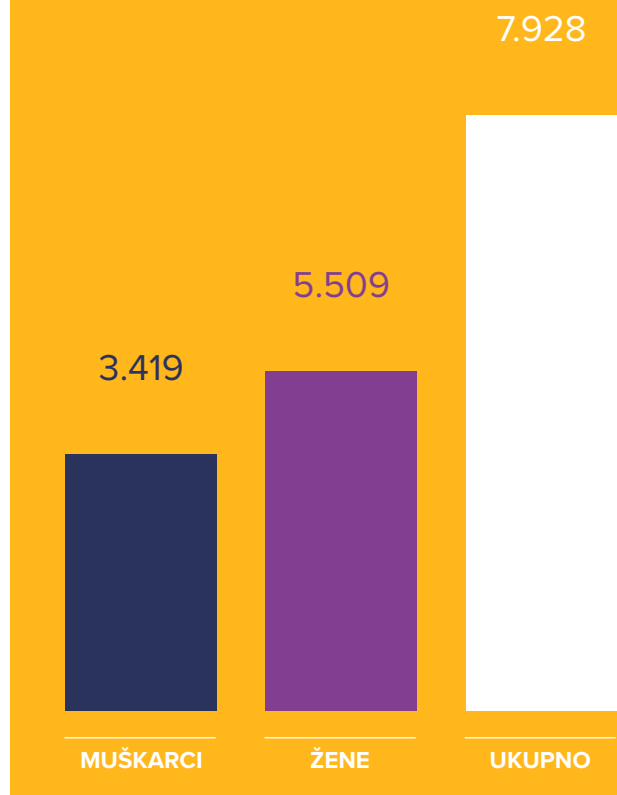
##### JUGOISTOČNA EUROPA



##### TURSKA



### UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PO UGOVORU O ZAPOSŁJAVANJU, REGIJI I SPOLU





## Lokalno angažirani viši menadžment

U skladu s našom općom politikom nearshoringa, općenito nam je cilj zaposliti lokalno rukovodstvo i više rukovodeće osoblje kad god je to moguće. Geografska definicija "lokalnog" prihvaćena je na razini države, a značajna mjesta poslovanja pokrivaju sve operativne lokacije.

Na primjer, CMC je tvrtka sa sjedištem u Istanbulu, s drugim operativnim lokacijama u Malatyi, Šanliurfi, Vanu, Rizeu i Bayburtu.

Na razini M+ podgrupa, 100% višeg rukovodstva na značajnim lokacijama rada angažirano je iz lokalne zajednice.

## Dostojni uvjeti rada

U skladu s našom strategijom, radnje provedene 2020. godine imale su za cilj generiranje kvalitetnog i inkluzivnog zapošljavanja, usredotočenog na zadržavanje i privlačenje talenata. Iskreno smo usredotočeni na stvaranje ugodnog radnog okruženja u kojem će našim zaposlenicima biti ugodno raditi. Prema našem mišljenju, to se može postići samo ako se svaki zaposlenik osjeća cijenjenim, ako osjeća da može slobodno progovoriti, ako osjeća da može biti ono što jest i da će doprinos zaposlenika biti prepoznat kako monetarno, tako i emocionalno. Ostvarivanje ovih ciljeva vodi se kroz provedbu

posebnih politika o etičkom ponašanju, raznolikosti našeg općeg osoblja, a posebno rukovodstva, zaštitom ljudskih prava i zaštitom onih koji upozoravaju na neetičko ponašanje. Štoviše, imamo i pravila ponašanja i pravila za izbjegavanje primanja mita, korupcije i sukoba interesa koji mogu prouzročiti negativne posljedice za Grupu i njezine zaposlenike.

Što se tiče radnih uvjeta, sve članice M+ Grupe poštuju važeće zakone i propise koji su na snazi u svakoj od njihovih jurisdikcija, osiguravajući na taj način poštivanje svih zakonski zajamčenih prava zaposlenika - u smislu stupanja u radni odnos, radnog vremena, minimalne i poštene plaće, slobodnih dana, naknada i prekida radnog odnosa.

Vezano uz prethodno navedeno, usvojili smo odgovarajuće interne politike na razini Grupe, ali i na razini ovisnih društava, te osiguravamo njihovo pravovremeno i pravilno provođenje. Neke od ovih politika jedinstvene su po razinama podružnica, a posebno smo ponosni na naš entitet u Bosni i Hercegovini koji je osnovao fond solidarnosti u rujnu 2020. godine. To je dobrovoljni fond zaposlenika formiran za financijsku pomoć njegovim članovima. Pomoć se može pružiti iz razloga očuvanja zdravlja, ublažavanja materijalnih gubitaka i pomoći u pokrivanju troškova koji su nastali zbog bolesti, ozljede ili više sile. Fond se također može koristiti u humanitarne svrhe ako se postigne takav dogovor.

Kad je riječ o dostojnim uvjetima rada i sveukupnoj dobrobiti naših zaposlenika, imajući u vidu da su 2020. godinu obilježili COVID-19 pandemija i WFH (rad od kuće) tijekom većeg dijela godine, proveli smo odgovarajuće mjere, kako je opisano u odjeljku Rezultati vezani uz zdravlje i sigurnost Izvješća o održivosti.



## Pogodnosti zaposlenika

M+ Grupa osigurava da sve njezine podružnice koje posluju na pojedinačnim tržištima mogu stvoriti konkurentne lokalne programe koji udovoljavaju poslovnim potrebama i u skladu s lokalnim zakonodavstvom. Pristup je osmišljen kako bi privukao, zadržao i angažirao talentirane zaposlenike. Stoga je jedna od glavnih značajki našeg HR modela da zaposlenici s nepunim radnim vremenom dobivaju iste pogodnosti za posao kao i radnici s punim radnim vremenom.

Popis pogodnosti koje su standardne za M+ zaposlenike po značajnim lokacijama poslovanja prikazan je u donjoj tablici. Unutar Grupe značajne lokacije poslovanja trebale bi biti određene poslovne skupine u kojima se obavljaju poslovne aktivnosti.

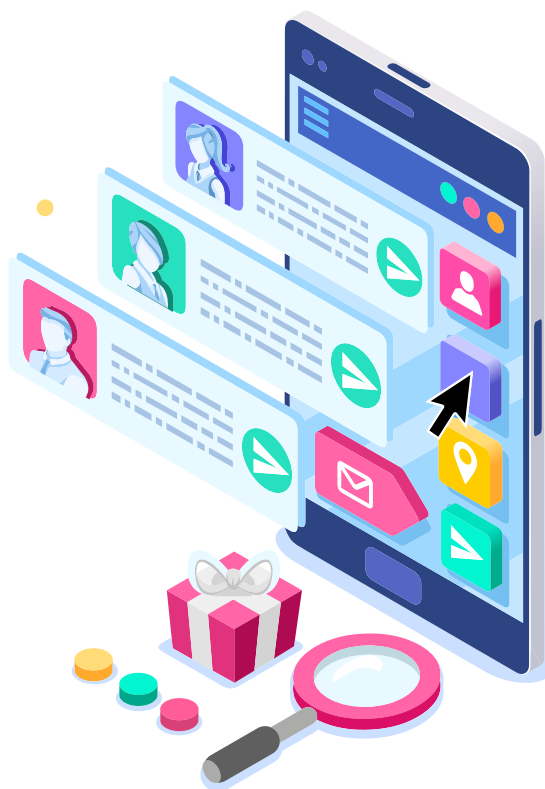
Pogodnosti	SmartFlex Group	M+ Connect	CMC Group	Trizma Group	Linea Directa	CDE	Geomat Global
Životno osiguranje			samo rukovoditelji				
Zdravstvena zaštita	✓	✓	✓ (agenti isključeni)	✓	✓	✓	✓
Invalidsko osiguranje	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Roditeljski dopust	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aspekt mirovine	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vlasništvo nad dionicama							
Troškovi prijevoza	✓	✓	✓ (samo puno radno vrijeme)	✓	✓	✓	✓
Poklon za najbolje zaposlenike prema rezultatima na kraju godine	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Novčana pomoć u određenom iznosu u slučaju nesreće, bolesti ili smrti člana uže obitelji	✓	✓		✓		✓	✓
Novčana pomoć u određenom iznosu u slučaju prirodne katastrofe		✓ (Mplus BH - isključeno)					
Novčana pomoć za novorođenče u obitelji		✓ (Mplus BH - isključeno)					
Jednodnevni plaćeni dopust za rođendan i rođendanski poklon				✓			
Dodatni dani odmora za roditelje				✓			
Novogodišnji poklon				✓			



## Prava zaposlenika i prakse vezane uz otkazni rok

Kako ni u jednoj od podružnica M+ Grupe nema kolektivnih ugovora niti radničkih vijeća, primjenjuju se samo lokalne odredbe radnog prava u pogledu prava i obveza radnika koje proizlaze iz zaposlenja. Što se tiče operativnih promjena koje bi mogle bitno utjecati na uvjete rada naših zaposlenika, iako uglavnom nisu propisane zakonom, prakse se razlikuju po regijama M+ Grupe, tj. podgrupama. Na primjer, M+ Connect Grupa svojim radnicima daje 1-tjedni otkazni rok, CMC Group daje otkazni rok od 1 tjedna do 4 tjedana (podložno određenim uvjetima), CDE slijedi pravila radnog prava, dok Linea Directa Grupa razlikuje otkazni rok u vezi s ugovorima o radu na određeno vrijeme (ne kasnije od 1 tjedna prije internog pravila) i neodređeno vrijeme (najmanje 1 tjedan prije) te objavljivanje internih akata (na oglasnoj ploči/obavijesti e-poštom prije njihova stupanja na snagu). S druge strane, Geomant grupa svojim zaposlenicima osigurava otkazni rok od 8 tjedana.

Usto, turski CMC ima posebne politike o KPI-jevima za predujmove. Postupci predujma pokrivaju operacije procesa povezane s predujmom koje zaposlenici CMC-a mogu zatražiti umanjnjem njihove plaće ako je potrebno.



## Prijavljeni slučajevi diskriminacije

M+ Grupa izričito i nedvosmisleno zabranjuje sve vrste diskriminacije i zlostavljanja, s krajnjim ciljem uspostavljanja i održavanja radnog okruženja bez diskriminacije i zlostavljanja na temelju rase, spola, boje kože, etničke pripadnosti, socijalnog porijekla, vjere, dobi, invaliditeta, seksualne orijentacije, političkog položaja ili bilo koje druge osobine ili statusa koji mogu biti osnova za diskriminaciju. U svrhu borbe protiv bilo kojeg oblika diskriminacije, svaki prekršaj u tom pogledu smatrat će se teškom povredom radnog odnosa, što rezultira prekidom radnog odnosa.

Stoga, kako bi se osiguralo poštivanje gore opisanih internih procesa, provode se temeljite istrage navoda o diskriminaciji u slučaju pritužbi. Ako se pokaže da su navodi istiniti, poduzimaju se disciplinske i eventualno kadrovske mjere. Subjekti Grupe provodili su različite odgovarajuće mjere za izvršavanje tih mjera, koje se kreću od imenovanja određenih zaposlenika za povjerenike zaštite dostojanstva, pružanja podrške pogođenim pojedincima, pružanja pomoći u bilo kojem trenutku, između ostalog vođenjem povjerljivih razgovora ili aktivnim poduzimanjem potrebnih koraka za zaustavljanje i sprječavanje svakog takvog budućeg ponašanja (M+ Connect entiteti u Hrvatskoj, Linea Directa, Trizma u Srbiji), preko ljudskih resursa koji djeluju kao osoblje zaduženo za takve slučajeve (CDE) do posebno određene etičke linije (CMC). Subjekti koji nemaju posebne zakonske obveze da imenuju osobu na zaštitnu funkciju unutar društva (M+ BH d.o.o.) se svejedno pridržavaju općih zakonskih odredbi o zabrani diskriminacije i slijede pravila i politike Grupe o zaštiti ljudskih prava, uključujući prevenciju diskriminacije.

Tijekom izvještajnog razdoblja nisu zabilježeni slučajevi diskriminacije na razini Grupe koji su kasnije nastavljeni u pravnom postupku. Podnesena je jedna anonimna žalba zbog diskriminacije na razini M+ Connecta koja nije bila potkrijepljena imenima, datumima, projektima ili bilo kakvim podacima. Temeljito je istražena putem pretpostavki temeljenih na vremenskom okviru i nisu pronađeni dokazi koji ukazuju na to da se dogodio slučaj diskriminacije.

## Treninzi i edukacija

Uzimajući u obzir snažnu raznolikost u M+ Grupi u odnosu na ponudu usluga i, posljedično, tipove klijenata, zemlje u kojima poslujemo i različite radne kulture, kao i činjenicu da su neke podružnice donedavno djelovale kao neovisne tvrtke (tj. CMC), obrazovanje naših zaposlenika i obrazovni planovi i naponi razlikuju se ovisno o zemlji/regiji i ne usmjeravaju se iz sjedišta Grupe. Općenito, aktivnosti na ovom polju osmišljene su kako bi poboljšale osobne performanse na razini pojedinca i pomogle pri postizanju poslovnih ciljeva Grupe. Programi osposobljavanja izmijenjeni su i poboljšani kako bi udovoljili promjenjivim poslovnim potrebama, po potrebi. Isporučuju ih interni i vanjski pružatelji usluga.



### Prosječni sati usavršavanja zaposlenika prema spolu i prema kategoriji zaposlenika (broj)

Entitet	Prosječno sati osposobljavanja godišnje po zaposleniku	Prosječno sati osposobljavanja godišnje prema spolu		Prosječno sati osposobljavanja po kategorijama zaposlenika			
		Muškarci	Žene	Upravljanje	Izvršno osoblje	Agenti	Pomoćno osoblje
SmartFlex Group	0.3	0	0.3	0	0	N/A*	0.3
M+ CONNECT	71	71	71	20	50	80	20
Mplus BH	56.67	56.44	56.81	-	20.00	58.92	21.43
CMC Group	38.36	40.43	36.78	0.58	1711	40.42	12.32
Trizma Group	16	17.31	15.55	0	0.2	17.57	0.44
Linea Directa	58	58	58	-	20	58	20
CDE	55	55	55	0	10	69	16
Geomant Global	48	52.32	35.17	6.67	8.75	61.2	3.08

\* Ova kategorija zaposlenika iznajmljuje se klijentima tvrtke, gdje navedeni zaposlenici prolaze kroz interne procedure obuke i obrazovanja klijenata

Tijekom 2020. godine većina M+ Grupe (osim SmartFlex Grupe koja nije imala posebne planove za 2020. godinu) provodila je sveobuhvatne programe obuke, kako licem u lice, tako i putem e-učenja/internetskih formata, čije specifičnosti ovise o poslovnom području podgrupe o kojoj se radi i vrsti zaposlenika.

M+ Connect održava redovite treninge i evaluacije za agente. Početnički treninzi uključuju upotrebu potrebnih aplikacija, upoznavanje s ponudom usluga, treninge mekih vještina, obrazovanje u vezi s GDPR<sup>3</sup>-om i ISO standardima. Što se tiče GDPR i ISO obrazovanja, oni se kontinuirano ponavljaju (barem jednom godišnje) kako bi se povećala svijest zaposlenika o važnosti zaštite podataka i informacijske sigurnosti. Usto, redovito se održavaju treninzi i edukacije za nove usluge i postupke, ili barem jednom mjesečno, zajedno s tjednim polusatnim podučavanjem od strane supervizora. Štoviše, 2020. godine dio zaposlenika Mplus BH održao je obuku o ISO standardima povrh redovnih obuka na licu mjesta koje su pohađali svi zaposlenici. Trening zaštite na radu obavezan je za sve zaposlenike Grupe. Ostali zaposlenici također imaju vanjske edukacije i treninge temeljene na poslovnim i individualnim potrebama zaposlenika.

U društvu Linea Directa u Sloveniji zaposlenici po završetku zaposlenja prolaze uvodnu obuku, uključujući informacije o GDPR-u, ISO standardima i ostalim detaljima, ovisno o određenom radnom zadatku/projektu. Zaposlenici se također upoznavaju s aplikacijom/programom u kojem će raditi. Evidencija o obuci vodi se u obliku zapisnika/zapisa koji pokazuju datum, vrijeme, trajanje, sadržaj i prisutnost (ovjerava se potpisom zaposlenika).

Na razini CMC-a svi novi zaposlenici imaju trodnevnu osnovnu orijentacijsku obuku kako bi upoznali tvrtku i projekt u koji će biti uključeni, nakon čega slijedi stručna i tehnička obuka u trajanju do 4 tjedna. Zaposlenici bez prethodnog radnog iskustva na kraju drugog i petog mjeseca prolaze kroz intervjue za međusobnu procjenu radi utvrđivanja budućih područja za razvoj. Osim strukovnih i nastavnih obuka specifičnih za pojedine uloge, zaposlenici pohađaju obuke ili obrazovanje koje se provodi izvana u skladu s poslovnim potrebama, poput MBA obuke za upravljačko osoblje i neke članove izvršnog osoblja.

Zaposlenici Trizma Grupe pohađaju razne treninge dodijeljene prema ulogama i razini iskustva, s dodatnim tečajevima u skladu



s poslovnim potrebama, kao što su trening mekih vještina koji se odnosi na javni nastup, stres, upravljanje vremenom i upravljanje virtualnim timom, kao i specijalizirani treninzi o upravljanju rizicima kibernetičke sigurnosti i zaštita podataka tijekom COVID pandemije. Svi polaznici ocjenjuju sve treninge, a evidencija se vodi centralno.

CDE Grupa općenito primjenjuje pristup kontinuiranog učenja i osposobljavanja. Što se tiče općih treninga, oni se dijele na uvodne/onboarding (za nove zaposlenike ili za nove kampanje/projekte), ISO/GDPR treninge i podizanje svijesti, redovite mjesečne treninge na radnom mjestu, brifinge i slično, kao i treninge za "osvježavanje". Povremeni treninzi za razvoj vještina organiziraju se prema izraženim potrebama zaposlenika. U vrijeme kada je ovo izvješće pripremljeno i s obzirom na to da je Geomant grupa još uvijek novi entitet na razini M+ Grupe, nisu bili dostupni relevantni podaci.

<sup>3</sup>Opća uredba o zaštiti podataka



## Ocjenjivanje učinka i razvoja karijere

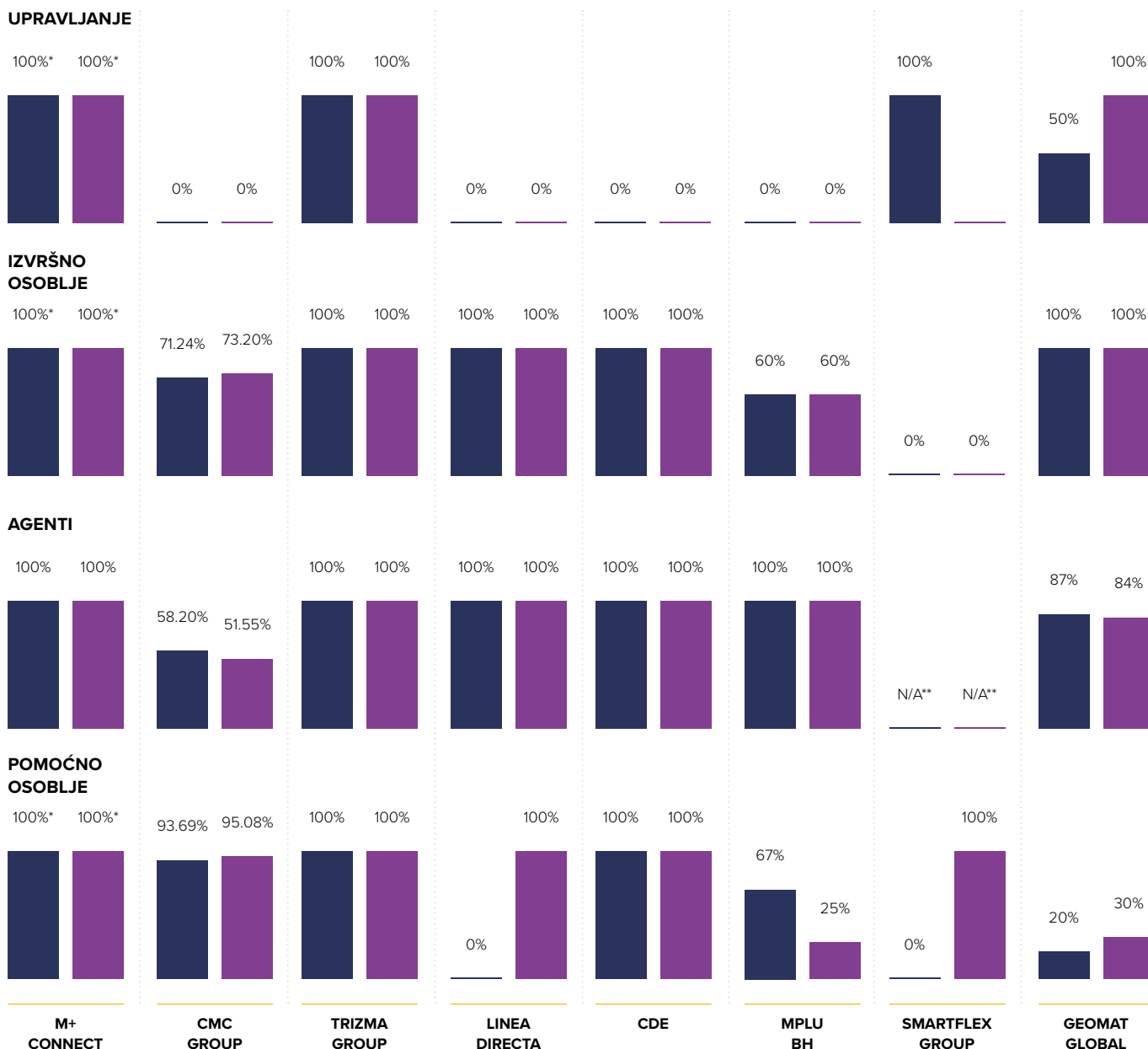
Na razini M+ Grupe želimo redovito ocjenjivati zaposlenike i na odgovarajući način procjenjivati njihov rad. To ocjenjivanje uglavnom uključuje izvršno osoblje, agente i ostalo osoblje, dok u nekim entitetima uključuje i članove upravljačke skupine, kao što je prikazano u nastavku.

U turskoj CMC grupi, MBO (upravljanje kroz ciljeve) postupak postavlja pravila za sustav učinaka u kojem se povremeno (mjesečno ili godišnje) prate ciljevi koje utvrđuju rukovodstvo i zaposlenici u skladu sa svojim poslovnim ciljevima i područjima odgovornosti. Cilj mu je odrediti standardnu metodu za mjerenje mjesečnih ili godišnjih ciljeva zaposlenika CMC-a i njihovo pretvaranje u ocjenu učinka i izračun premije.



**POSTOTAK ZAPOSLENIH PO KATEGORIJI I SPOLU ZAPOSLENIH KOJI SU PROŠLI KROZ REDOVITO OCJENJIVANJE UČINKA I RAZVOJA KARIJERE U 2020. GODINI**

MUŠKARCI  
ŽENE



Za potrebe ove klasifikacije zaposlenici su grupirani kako slijedi:

- **Upravljanje:** Uključuje upravljačka tijela koja postoje unutar organizacije koja mogu biti Uprava, rukovodeći odbor ili slično odgovorno tijelo za strateško vođenje organizacije, učinkovito praćenje upravljanja i odgovornost rukovodstva prema široj organizaciji i njezinim dionicima
- **Izvršno osoblje:** Uključuje direktore, voditelje odjela, voditelje projekata i timova.
- **Agenti:** Uključuje sve osoblje u segmentu isporuke (sve agente). Studenti nisu uključeni u ovu sekciju.
- **Pomoćno osoblje:** Uključuje sve ne-agente koji podržavaju projekt ili tvrtku, a nisu u voditeljskoj strukturi (administratori, kvaliteta, IT, HR ...)

\* Ovi zaposlenici ne dobivaju službene povratne informacije koje bi se bilježile službenim sustavom, međutim njihovi nadređeni im usmeno komuniciraju povratne informacije o njihovom učinku, barem jednom u tromjesečju, polugodišnje ili na godišnjoj osnovi.

\*\* Ova kategorija zaposlenika iznajmljuje se klijentima tvrtke, gdje ti zaposlenici prolaze kroz interno ocjenjivanje uspješnosti i razvoja karijere kod klijenata.



## Angažiranost zaposlenika

Na razini pojedinačnih podružnica, M+ Grupa obično provodi procjene/ankete radnog okruženja među svojim zaposlenicima kako bi razumjela varijable koje utječu na zadovoljstvo i kako bi s time na umu osmislila strategije za privlačenje i zadržavanje motiviranih i produktivnih zaposlenika. S obzirom na specifičnosti COVID-19 pandemije u 2020. godini, ove procjene nisu provedene u svim operativnim podgrupama (na primjer, u Trizma Grupi nisu provedene ankete), dok je u slučajevima kada jesu primarni fokus bio na WFH (rad od kuće) modelu, koji je bio posljedica pandemije i vezanih okolnosti.

Konkretno, najviše napora uloženo je unutar M+ Connect Grupe, gdje su u Hrvatskoj provedeni opće istraživanje zadovoljstva i jedno istraživanje usmjereno na WFH (rad od kuće), uz WFH (rad od kuće) istraživanje u društvu Mplus BH. Ukupan postotak zaposlenika koji su sudjelovali u ovim istraživanjima iznosio je 89%. Linea Directa Grupa također je provela internetsku anketu o WFH-u, dok je CDE među zaposlenicima proveo anketu o okolnostima povezanim s COVID-19.

Analizom podataka iz anketa možemo zaključiti da su zaposlenici zadovoljni WFH (rad od kuće) modelom i njegovom primjenom te organizacijom Grupe u kontekstu izvanrednih okolnosti izazvanih COVID-19 pandemijom. Unatoč fizičkoj udaljenosti, oko 90% ispitanika i dalje se osjeća povezano sa svojim timom tijekom rada na daljinu i izražava zadovoljstvo postojećim komunikacijskim kanalima i dobrom komunikacijom između kolega i nadređenih.

Većina ispitanika željela bi nastaviti raditi od kuće u narednom razdoblju. Oni su također spremniji raditi prekovremeno i prilagoditi se većoj fleksibilnosti u pogledu promjena smjena u WFH (rad od kuće) režimu.

Dodatni prijedlozi uglavnom su se odnosili na primjerenost tehničke opreme koja je dostupna kod kuće (poput potrebe za uredskim stolicama, bržim internetom i većim monitorima) i učinkovitiju komunikaciju (češći sastanci putem video poziva).

### SAŽETI PREGLED ODGOVORA NA NAJVAŽNIJE TEME U OVIM ANKETAMA

Pitanja WFH (rad od kuće) ankete	M+ Connect Hrvatska	Mplus BH	CDE	Linea Directa
Jeste li zadovoljni kvalitetom komunikacije sa suradnicima za vrijeme rada od kuće?	92.42%	97%	97%	95%
Jeste li zadovoljni kvalitetom komunikacije s nadređenima dok radite od kuće?	94.10%	97%	97%	95%
Jeste li zadovoljni organizacijom radnih zadataka dok radite od kuće?	92.39%	91.50%	82%	95%
Jeste li zadovoljni podrškom dok radite od kuće?	92.18%	96.73%	91%	96%
Želite li i u narednom razdoblju nastaviti raditi od kuće?	68.54%	61.18%	46%	49%
Imate li u svom domu dovoljno prostora za rad od kuće?	85.35%	90.2%	80%	81%

## Jednakost spolova i raznolikost

Jednakost spolova i raznolikost među našim su temeljnim ciljevima u kontekstu socijalnog aspekta našeg održivog razvoja. To je dodatno potkrijepljeno našom politikom raznolikosti koja predviđa da se mora osigurati raznolikost spola, dobi, obrazovanja, vještina i drugih razlika koje mogu pomoći u poboljšanju procesa i kvalitete donošenja odluka unutar matičnog subjekta Grupe, s posebnom pažnjom koja se posvećuje zastupljenosti žena o Upravi i Nadzornom odboru. U skladu s politikom različitosti i odredbom koja nalaže da Nadzorni odbor svakih pet godina mora odrediti ciljani postotak ženskih članova u Nadzornom odboru koji će se postići u idućih pet godina, matični entitet je u listopadu 2020. godine usvojio Plan za postizanje raznolikosti u Upravi i Nadzornom odboru Odbor (Plan). Plan se odnosi na razdoblje od 2020. do 2024. godine i postavlja dolje navedene ciljeve za žensku zastupljenost u navedenim tijelima. Kandidatkinje će imenovati Odbor za imenovanja.

### RAZNIKOST UPRAVNIH TIJELA I ZAPOSLENIKA U 2020 (u strukturi zaposlenika u Grupi na dan 31. prosinca 2020.)

Kategorija zaposlenika	Dobna skupina	Muškarci	Žene	UKUPNO
UPRAVLJANJE	ispod 30	0%	0%	0%
	30 - 50	0.22%	0.04%	0.25%
	iznad 50	0%	0%	0%
	<b>UKUPNO</b>	0.22%	0.04%	<b>0.25%</b>
IZVRŠNO OSOBLJE	ispod 30	1.04%	0.91%	1.95%
	30 - 50	1.86%	1.30%	3.16%
	iznad 50	0.03%	0.01%	0.04%
	<b>UKUPNO</b>	2.93%	2.22%	<b>5.15%</b>
AGENTI	ispod 30	26.36%	37.93%	64.28%
	30 - 50	10.59%	13.42%	24.01%
	iznad 50	0.38%	0.69%	1.07%
	<b>UKUPNO</b>	37.33%	52.04%	<b>89.37%</b>
POMOĆNO OSOBLJE	ispod 30	0.94%	1.19%	2.13%
	30 - 50	1.64%	1.34%	2.98%
	iznad 50	0.06%	0.06%	0.13%
	<b>UKUPNO</b>	2.65%	2.59%	<b>5.23%</b>

### CILJEVI ZA ŽENSKU ZASTUPLJENOST U UPRAVI I NADZORNOM ODBORU<sup>4</sup>

33.33%



najmanje jedna žena  
od (maksimalna)  
3 člana

UPRAVA

28.57%



najmanje dvije žene  
od (maksimalnih)  
7 članova

NADZORNI  
ODBOR

Ovi se ciljevi također primjenjuju na posebne odbore Nadzornog odbora matičnog subjekta, a Društvo će uložiti sve napore da u svaki posebni odbor imenuje najmanje jednu žensku članicu, ako takav odbor ima više od tri člana. Što se tiče ostalih kriterija raznolikosti, zapošljavamo ljude različitih dobnih skupina i imamo žene na rukovodećim pozicijama (osim Uprave i Nadzornog odbora). Oboje je prikazano u tablici koja slijedi. S obzirom na prisutnost M+ Grupe u raznim zemljama, samim time zapošljavamo ljude različitog kulturnog podrijetla, što nam omogućuje lak pristup klijentima iz tih zemalja/kultura. Naš je cilj također staviti veći fokus na osnaživanje osoba s invaliditetom, međutim još nismo razvili pristup i postavili ciljeve u tom pogledu.

<sup>4</sup>Propisani ciljevi se primjenjuju pod uvjetom da broj članova Nadzornog odbora i Uprave ostane jednak broju utvrđenom u Statutu Društva koji je trenutno na snazi. U slučaju bilo kakvih promjena u tim brojevima, Nadzorni odbor Društva usvojiti će novi Plan u skladu s izmjenama.

## Ravnoteža rada i života

Kad je u pitanju zaštita i vrednovanje naših zaposlenika, snažan naglasak stavlja se na zahtjeve radnog prava, koji se primjenjuju u cijeloj Grupi, prema lokalnim zahtjevima.

Stoga, kako je također naznačeno u našim internim aktima (kao što su Politika zaštite ljudskih prava i prava radnika i Pravilnik o postupku prijavljivanja nepravilnosti), M+ Grupa poštuje važeće zakone o plaćama, radnom vremenu, prekovremenom radu i ostalim beneficijama i pravima zaposlenika. Svi su ti elementi važni za postizanje fer i nužne ravnoteže između poslovnog i privatnog života.

Kako bismo osigurali da se naši zaposlenici osjećaju vrlo zadovoljno svojim poslom i da uspiju postići ravnotežu između poslovnog i privatnog života, nudimo različite programe naknada za zaposlenike - uz one predviđene zakonom. Kao podrška osobnom razvoju naših zaposlenika, dostupan je širok raspon programa i sustava - osobito kroz kontinuirano obrazovanje i učenje. Primjer toga je i plaćeni obrazovni dopust koji CMC osigurava svojim zaposlenicima.

Da bismo motivirali i financijski nagradili svoje zaposlenike, već imamo (kao što je prikazano u tablici pod Pogodnostima za zaposlenike gore) ili razmišljamo o usvajanju novih oblika naknada: plan opcijskih dionica za zaposlenike, „asset accumulation savings“, a osiguranje za troškove obrazovanja i „matching contribution plan“, opcija plana definiranih doprinosa prema kojemu zaposlenik može ostvariti neku poreznu pogodnost. Uz to, naši zaposlenici također mogu imati koristi od drugih programa koje pružaju određene podružnice, poput pokriva osiguranja grupne nesreće i zdravstvenog osiguranja.

Usvajanjem navedenih različitih vrsta programa i sustava za naše zaposlenike, podržavamo dobrobit, osobni razvoj i učenje naših zaposlenika.

Tijekom 2020. godine i izvanrednih okolnosti u sklopu COVID-19 pandemije, morali smo se vratiti na model WFH (rad od kuće), kao što je već spomenuto.









# E. Okoliš, zdravlje i sigurnost

Pregled programa  
Učinak po pitanju okoliša  
Učinak po pitanju zdravlja i sigurnosti





## Pregled programa

Okoliš, zdravlje i sigurnost na vrhu su popisa naših prioriteta i naša je snažna namjera više raditi na prilagođavanju naših poslovnih procesa i internih politika u tom smjeru.

S druge strane, zdravlje i sigurnost - prvenstveno naših zaposlenika - također su među našim najvažnijim ciljevima koje želimo u potpunosti postići tijekom poslovanja, kao što je navedeno u našoj Politici zaštite ljudskih prava i prava radnika, koja propisuje pravila oko zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu. Grupa je osobito dužna osigurati sigurno i zdravo radno okruženje i postupati u skladu sa zdravstvenim i sigurnosnim propisima. Cilj je smanjiti rizik od nezgoda, ozljeda i izloženosti zdravstvenim rizicima u radnom okruženju, kao i pravovremeno otkrivanje opasnosti i saniranje zdravstvenih i sigurnosnih problema.

Kao odgovor na zdravstvene rizike COVID-19 pandemije, M+ Grupa je aktivirala i poboljšala sve zdravstvene i sigurnosne protokole, kako je opisano u odjeljku Učinak po pitanju zdravlja i sigurnosti Izvješća o održivosti. U ovo krizno vrijeme nastojimo osigurati osjećaj povjerenja kod zaposlenika kontinuiranom komunikacijom točnih i jasnih informacija. Proveli smo WFH (rad od kuće) ankete i održavamo stalnu komunikaciju kako bismo zaista čuli što naši zaposlenici imaju za reći i suosjećali s njihovim najvećim brigama. Stoga možemo ostati fleksibilni i podržati potrebe zaposlenika, kako bismo osigurali održivost produktivnosti i angažmana.

Usprkos tome, Grupa i dalje ima na raspolaganju sve poslovne prostore, a fizički kapaciteti do daljnjeg nisu smanjeni kako bi se omogućio brz prijelaz na posao iz ureda i/ili WFH-a (rad od kuće) u kratkom vremenu, ovisno o epidemiološkoj situaciji i u skladu sa svim propisanim epidemiološkim mjerama.

<sup>5</sup>Ukupna potrošnja zabilježena u prosincu 2020. godine prema najnovijim podacima dostupnima u vrijeme izrade izvješća, uključujući aproksimacije za određene lokacije zbog vrste najma prostora.

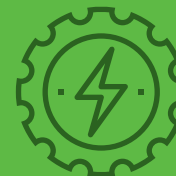
## Učinak po pitanju okoliša

Okoliš ostaje visoki prioritet za Grupu, a kako vrijeme bude prolazilo, nastavit ćemo ažurirati poslovne procese i poslovne politike Društva i Grupe.

Ispod se nalazi pregled potrošnje energije po lokaciji/regijama, za koje su bili dostupni podaci o potrošnji, koji će poslužiti kao osnova za naša izvješća o održivosti u narednim godinama. S obzirom da je ovo naša prva izvještajna godina, još nismo izvršili izračune kako zahtijevaju GRI standardi, posebno 302 Energy, ali planiramo biti što usklađeniji u budućim razdobljima.

### POTROŠNJA SNAGE (kWh)<sup>5</sup> PO LOKACIJI / REGIJI

Hrvatska	<b>174.680</b>
Slovenija	<b>109.822</b>
Bosna i Hercegovina	<b>57.699</b>
Turska	<b>4.222.855</b>
Srbija	<b>291.901</b>



### INTENZITET ELEKTRIČNE STRUJE (kWh) PO ZAPOSLENIKU

Hrvatska	<b>158</b>
Slovenija	<b>1.639</b>
Bosna i Hercegovina	<b>263</b>
Turska	<b>828</b>
Srbija	<b>304</b>





## Učinak po pitanju zdravlja i sigurnosti

M+ Grupa općenito promiče kulturu zdravlja, sigurnosti i radnih dobrobiti koja se formira na temelju internih postupaka za sprečavanje opasnosti na radu, u svrhu podizanja svijesti i kulture brige o sebi, kako bi se stvorio sigurna, zdrava i održiva radna okolina. To uključuje i obuku za prevenciju specifičnih ozljeda i prijetnji zdravlju.

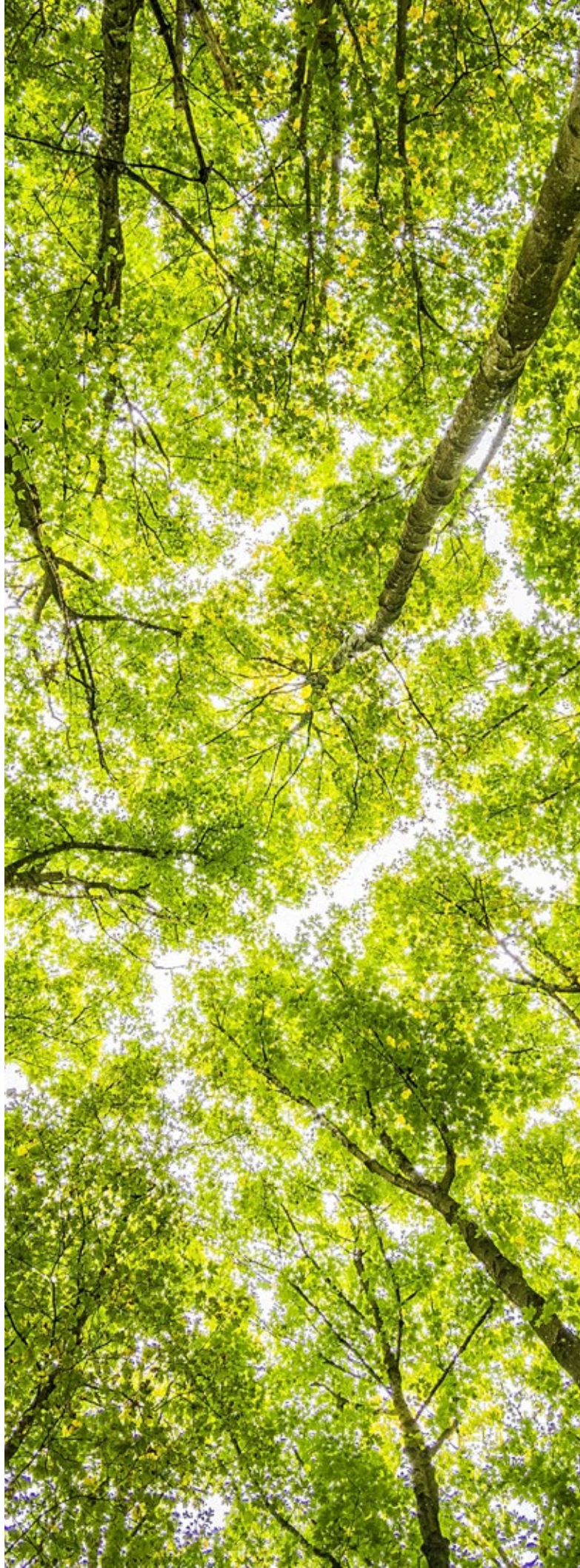
Štoviše, s ciljem zaštite zdravlja i sigurnosti zaposlenika od rizika koji proizlaze iz COVID-19 pandemije, Grupa je:

- provela mjere zaštite u svojim poslovnim prostorima u skladu s uputama lokalnih vlasti,
- informirala zaposlenike o činjenicama i zabludama povezanim s COVID-19 virusom u skladu s informacijama Svjetske zdravstvene organizacije (WHO),
- otkazala sva službena putovanja i prebacila se na održavanje elektroničkih sastanaka,
- dovršila implementaciju WFH (rad od kuće) modela za sve klijente u ožujku 2020.

Sukladno važećem zakonodavstvu na snazi u državama u kojima Grupa posluje, sve tvrtke M+ Grupe usvojile su odgovarajuće interne akte kao što su Sustav, plan i program za osposobljavanje poslodavaca, ovlaštenih osoba, povjerenika i zaposlenika za siguran rad, Pravilnici o zaštiti od požara, zaštiti na radu i prijavljivanju ozljeda na radnom mjestu, Politike zdravlja i sigurnosti i, tamo gdje je to propisano zakonom, subjekti M+ Grupe osnovali su Odbore za zaštitu na radu. Programe inspekcije radnog okruženja u objektu provode stručnjaci za zaštitu na radu u redovitim intervalima kako je propisano odgovarajućim propisima. Oni provode unutarnje revizije provedbe mjera zaštite na radu i zaštite od požara na svakoj lokaciji, razgovaraju o svim utvrđenim nedostacima s odgovornim osobama i poduzimaju zajedničke mjere za njihovo otklanjanje.

S druge strane, zaposlenicima se savjetuje da svoje neposredne nadzornike aktivno izvještavaju o mogućim opasnostima i prijetnjama od ozljeda kako bi osigurali savjetovanje i komunikaciju na radnom mjestu kroz sudjelovanje zaposlenika.

Što se tiče ostalih zemalja u kojima poslujemo, društva sa sjedištem u Velikoj Britaniji iz Geomant grupe također imaju uspostavljene stroge politike o zdravlju i sigurnosti, zajedno s odgovarajućom edukacijom i obukom za zaposlenike.







# F. Lanac opskrbe i klijenti

Upravljanje dobavljačima  
Raznolikost dobavljača  
Ozelenjavanje lanca opskrbe  
Klijenti



## Upravljanje dobavljačima

Kako bi regulirala svoje odnose s dobavljačima, M+ Grupa je implementirala svoju politiku M+ Grupe o lancu opskrbe koja sadrži smjernice o poslovanju lanca opskrbe. Koncept upravljanja odnosima s dobavljačima osigurava višefunkcionalno upravljanje dobavljačima uz pregled cjelokupnog životnog ciklusa dobavljača. Uključuje provođenje unaprijed definiranih faza upravljanja dobavljačima.

Da bi se izbjeglo poslovanje s dobavljačima koji (i) mogu naštetiti ugledu subjekta koji stupa u takav poslovni odnos ili (ii) na bilo koji drugi način predstavljaju rizik za poslovanje subjekta, odgovorne osobe odjela za nabavu dužne su osigurati da dobavljači evidentirani na popisu nepoželjnih dobavljača ne budu uključeni u natječajne postupke. Nadalje, osobe koje posjeduju bilo kakve informacije u vezi s dobavljačem uključenim u natječajne postupke koje ukazuju na to da isti može ugroziti ugled subjekta ili predstavljati rizik za njegovo poslovanje, moraju o tome bez odgode obavijestiti Upravu Grupe. U tom slučaju, Uprava Grupe može odlučiti o neposrednom uvrštavanju dobavljača na popis nepoželjnih dobavljača.



## Raznolikost dobavljača

Operacije lanca opskrbe provode se na etičan i pošten način u svim poslovnim odnosima s dobavljačima i drugim pravnim osobama. Postupak nabave mora se provoditi na potpuno transparentan način u skladu s načelima nabave i ne smije diskriminirati ili favorizirati nijednog ponuditelja.

Kad god je to moguće, odabir robe, usluga/radova, materijala ili tehnologije mora se obaviti na takav način da se izbjegne ovisnost o jednom ili više dobavljača, osim dobavljača koji imaju ekskluzivna zaštićena prava na određene tehnologije, vrste robe ili usluge neophodna za poslovanje Grupe.

Međuovisne poslovne transakcije, u kojima su potencijalni ili ugovoreni dobavljači također naši klijenti, moraju biti analizirane od strane službe za nabavu i nadležne organizacijske jedinice subjekta Grupe koja stupa u takav poslovni odnos te odobrena od strane Uprave.

Tijekom 2020. godine, Grupa je promijenila dobavljača električne energije u Hrvatskoj (prije - RWE, sada - Energia Gas and Power). Osim toga, nije bilo većih promjena u položaju naših dobavljača, strukturi opskrbnog lanca ili odnosima s dobavljačima, uključujući odabir dobavljača i raskid suradnje.

## Ozelenjavanje lanca opskrbe

U skladu s Politikom Grupe o rizicima od utjecaja na okoliš i zajednicu, obvezani smo postupati odgovorno u obavljanju naših aktivnosti nabave, uzimajući u obzir utjecaj koji možemo imati na okoliš. Kao jedan od ciljeva za sljedeća izvještajna razdoblja planiramo temeljito pregledati i izmijeniti našu politiku lanca opskrbe kako bismo uspostavili ekološki prihvatljiv i održiv okvir lanca opskrbe koji također uključuje društvenu predanost kao dio kriterija za odabir.

Glavne kategorije nabave M+ Grupe su usluge i IT oprema, kao i troškovi infrastrukture i održavanja. U kontekstu COVID-19 pandemije i vezanih mjera, važno je naglasiti da opskrbni lanac nastavlja raditi u relativno normalnim uvjetima, podržavajući napore operativnog kontinuiteta i osiguravajući fleksibilnost poslovnog modela.





## Klijenti

M+ Grupa je potvrdila svoju vodeću poziciju na lokalnim tržištima na kojima posluje i pruža usluge za više od 260 klijenata, uglavnom iz industrija koje su pokazale visoku otpornost na krizu, poput financijskih usluga, e-trgovine, telekoma i tehnološkog sektora.

M+ Grupa usredotočena je na uspostavljanje partnerstva s vodećim klijentima iz različitih industrija pružanjem rješenja bez posrednika te vidi priliku u stjecanju novih međunarodnih klijenata s kojima su aktivnosti u tijeku. Novi su klijenti ili povećali spremnost za outsourcing CRM usluga ili njihovi trenutni pružatelji usluga BPTO-a nisu mogli odgovoriti na njihove potrebe. Značajan dio postojećih klijenata proširuje suradnju s M+ Grupom, što dovodi do povećanja prihoda i profitabilnosti M+ Grupe.

Značajan broj klijenata povećao je potražnju za komunikacijskim segmentima kao što su webchat, digitalni onboarding i omni-channel uslugama, dok posebnu pozornost posvećujemo razvoju odgovora na potrebe kupaca koji nude usluge e-novčanika i sustava plaćanja.

Okolnosti vezane uz COVID-19 pandemiju utjecale su na porast potražnje za BPTO uslugama kod većine naših klijenata, dok je naša široka geografska pokrivenost isporuke BPTO usluga dodatno povećana poslovnim modelom WFH (rad od kuće).

Tijekom 2020. godine proširili smo svoje poslovanje na nekoliko novih tržišta u Europskoj uniji i Sjevernoj Americi. Pored globalnih operacija u uslužnoj industriji, Grupa je dodatno usredotočena na industriju logistike i transportnu industriju te je pokrenula projekt korisničke podrške na dva različita tržišta sa značajnim potencijalom za rast i daljnje širenje u nove zemlje. U trećem tromjesečju započeli smo suradnju s nekoliko novih klijenata, od kojih u ovom izvješću želimo istaknuti tvrtku za dostavu, pakete i hitnu poštu. Istodobno, zbog posljedica krize, neki od naših klijenata znatno su smanjili i odgodili suradnju do jeseni ili potpuno obustavili narudžbe. Unatoč negativnim učincima zbog kojih pojedine tvrtke u Grupi prolaze kroz smanjeni opseg logističkih i financijskih operacija, učinci takvih odluka na poslovanje cijele Grupe još nisu značajni, a poslovanje u cjelini je stabilno.



# G. Podrška zajednici

Donacije i volontiranje zaposlenika





## Podrška zajednici



Naša odlučnost da poslujemo na etičan i pošten način tjera nas da pružimo sve od sebe kad su u pitanju naši zaposlenici, ali i da pomognemo zajednicama u kojima poslujemo da ostvare svoj puni potencijal.

Suradujemo s lokalnim zajednicama na pitanjima koja utječu na ranjive skupine te u skladu s tim nudimo mogućnosti zapošljavanja i osposobljavanja. Kako bi poboljšala kvalitetu života u zajednicama u kojima poslujemo, Grupa promiče društvenu odgovornost, kreativnost, inovativnost i izvrsnost u svom poslovanju.

Kao Grupa, stavljamo značajan naglasak na davanje socijalnih naknada i poštivanje kulture naših jedinstvenih zajednica. Istovremeno, imamo politiku nulte tolerancije za kršenje ljudskih prava te promičemo različitost. Kvalifikacije, rad, znanje i iskustvo jedini su čimbenici koji se uzimaju u obzir prilikom zapošljavanja, određivanja visine plaće i napredovanja.

Neprestano radimo na daljnjem poboljšanju radnih uvjeta i njegovanju dobrih odnosa sa zaposlenicima, ostalim dioničarima i cijelom zajednicom.



Hrvatska:

## Doniranje zaštitne opreme medicinskim ustanovama u Gradu Zagrebu

2000 zaštitnih vizira za pomoć hrvatskom zdravstvenom sustavu, pacijentima i zajednici

Hrvatska:

## Veliki osmijeh za “Osmijeh”

Donacija od 6.320 kn (850 EUR) udruzi za terapijsko jahanje “Osmijeh”

PARTNERI: “Osmijeh” - udruga za terapijsko jahanje



Hrvatska:

## Donation for the humanitarian action “Palčić Gore!”

Donacija od 23.150 kn (3.000 EUR) za medicinsku opremu za njegu nedonoščadi i doniranje paketa sirotištu

PARTNERI: “Palčić Gore!” - humanitarna akcija koju je pokrenuo Klub roditelja nedonoščadi Palčići

Hrvatska:

## Donacija za oporavak od potresa za stanovnike Petrinje, Siska, Gline i okolice

Donacija od 150.000 kn (20.000 eura) za obnovu domova uništenih u potresu





SRBIJA

## Podržavanje humanitarnih aktivnosti naših zaposlenika

Novogodišnji pokloni za djecu hospitaliziranu na onkološkim klinikama u Beogradu i Nišu koja će praznike provesti u bolnicama i donacija od 50.000 RSD (400 EUR) udruzi NURDOR

*PARTNER: NURDOR Srbija Nacionalno udruženje roditelja djece oboljele od raka*



SLOVENIJA

## Donacija košarkaškom klubu Janče

Donacija od 500 eura lokalnom košarkaškom klubu Janče



SLOVENIJA

## Donacija Lions klubu

Donacija od 900 eura Lions klubu Slovenija



SRBIJA

## Donacija računalne opreme

Donacija 18 računala muzičkoj školi "Kosta Manojlović" u Srbiji



SLOVENIJA

## Donacija "Palčica pomagalčica"

Donacija zaposlenika humanitarnoj organizaciji za djecu "Palčica pomagalčica"



BOSNA I HERCEGOVINA

## Fond solidarnosti

Osnovali smo dobrovoljni fond zaposlenika čiji je cilj pružanje financijske pomoći članovima i njihovim obiteljima u situacijama katastrofe, nesreće, bolesti, smrti članova uže obitelji, kao i za humanitarne donacije.





TURSKA

## Koruncuk/ Turska zaklada za djecu koja trebaju zaštitu



TURSKA

## Kampanja koja za cilj ima zadovoljiti potrebe učenika osnovnih škola uz doprinos osoblja CMC-a



TURSKA

## Kampanja darivanja krvi

Kampanja darivanja krvi na radnom mjestu u suradnji s organizacijom "KIZILAY"



TURSKA

## Kampanja pomoći u hrani za kućne ljubimce lutalice uz doprinos osoblja CMC-a



TURSKA

## Maraton za TOQEV (Zaklada za obrazovanje djece)

Osoblje CMC-a sudjelovalo je u maratonu za TOQEV (Zaklada za obrazovanje djece)

# Dodatak

Indeks sadržaja GRI Standarda

## Indeks sadržaja GRI standarda

GRI Standard	Objava	Br. stranice	Propust
<b>OPĆE INFORMACIJE</b>			
<b>Profil organizacije</b>			
GRI 102: Opće informacije 2016	102-1 Naziv organizacije	8	
	102-2 Aktivnosti, tržišne marke, proizvodi i usluge	22-23	
	102-3 Lokacija sjedišta organizacije	20	
	102-4 Lokacija poslovnih aktivnosti	20-21	
	102-5 Vlasništvo i pravni oblik	20-21	
	102-6 Tržišta na kojima organizacija djeluje	21-23, 65	
	102-7 Veličina organizacije	24-25	
	102-8 Informacije o zaposlenicima i drugim radnicima	44-46	
	102-9 Dobavljački lanac	63	
	102-10 Značajne promjene u organizaciji i njenom dobavljačkom lancu	9, 63	
	102-11 Pristup predostrožnosti	35	
	102-12 Vanjske inicijative	68-71	
	102-13 Članstvo u udruženjima	12	
<b>Strategija</b>			
GRI 102: Opće informacije 2016	102-14 Izjava najviše rangirane osobe za donošenje odluka	6-7	
<b>Etika i integritet</b>			
GRI 102: Opće informacije 2016	102-16 Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja	40-41	
<b>Upravljanje</b>			
GRI 102: Opće informacije 2016	102-18 Upravljačka struktura	30-33	
<b>Uključivanje dionika</b>			
GRI 102: Opće informacije 2016	102-40 Popis uključenih skupina dionika	36	
	102-41 Kolektivni ugovori		Ne postoji ugovor o kolektivnom pregovaranju sklopljen sa zaposlenicima M+ Grupe.
	102-42 Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	36	
	102-43 Pristup uključivanju dionika	36	
	102-44 Ključne teme i otvorena pitanja	39	



## Indeks sadržaja GRI standarda

GRI Standard	Objava	Br. stranice	Propust
<b>OPĆE INFORMACIJE</b>			
<b>Report profile</b>			
GRI 102: Opće informacije 2016	102-45 Subjekti uključeni u konsolidirana financijska izvješća	20-21	
	102-46 Definiranje sadržaja izvješća i granica tema	8	
	102-47 Popis materijalnih tema	38-39	
	102-48 Izmjene u informacijama		Ovo izvješće obuhvaća 2020. godinu i stoga je prvo izvješće o održivosti M+ Grupe.
	102-49 Promjene u izvještavanju		Ovo izvješće obuhvaća 2020. godinu i stoga je prvo izvješće o održivosti M+ Grupe.
	102-50 Izvještajno razdoblje	8	
	102-51 datum posljednjeg izvješća		Ovo izvješće obuhvaća 2020. godinu i stoga je prvo izvješće o održivosti M+ Grupe.
	102-52 Izvještajno razdoblje	8	
	102-53 Kontakt za pitanja vezana uz izvješće	78	
	102-54 Izjava za izvješćivanje sukladno GRI standardima	8	
	102-55 Kazalo sadržaja GRI-a (GRI Indeks)	74-76	
102-56 Vanjska verifikacija		Nije bilo vanjskih revizija.	
<b>MATERIJALNE TEME</b>			
<b>Prisutnost na tržištu</b>			
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	39	
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	44, 47	
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	44	
GRI 202: Prisutnost na tržištu 2016	202-2 Udio višeg rukovodstva angažiranog među stanovništvom lokalnih zajednica	47	
<b>Anti-korupcija</b>			
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	39	
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	40	
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	40, 41	
GRI 205: Anti-korupcija 2016	205-3 Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere	41	
<b>Energija</b>			
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	39	
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	32, 40	
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	60	
GRI 302: Energija 2016	302-1 Potrošnja energije unutar organizacije	60	

## Indeks sadržaja GRI standarda

GRI Standard	Objava	Br. stranice	Propust
<b>MATERIJALNE TEME</b>			
<b>Zapošljavanje</b>			
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	39	
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	44-48	
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	44-48	
GRI 401: Zapošljavanje 2016	401-1 Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika	45	
	401-2 Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade na puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme	48	
<b>Radno-upravljački odnosi</b>			
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	39	
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	44, 49	
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	49	
GRI 402: Radno-upravljački odnosi 2016	402-1 Minimalni otkazni rokovi u vezi s operativnim promjenama	49	
<b>Obuka i obrazovanje</b>			
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	39	
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	44, 52	
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	52	
GRI 404: Obuka i obrazovanje 2016	404-1 Prosječan broj sati obuke godišnje po zaposleniku	50	
	404-3 Postotak zaposlenika koji redovito dobiva ocjene o učinku i razvoju karijere	53	
<b>Različitosti i jednake mogućnosti</b>			
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	39	
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	40, 44, 55	
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	55	
GRI 405: Različitosti i jednake mogućnosti 2016	405-1 Raznolikost tijela upravljanja i zaposlenika	55	
<b>Nediskriminacija</b>			
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	39	
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	40-41, 44	
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	49	
GRI 406: Nediskriminacija 2016	406-1 Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzete kolektivne mjere	49	
<b>Privatnost kupaca</b>			
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	39	
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	40-41	
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	40-41	
GRI 418: Privatnost kupaca 2016	418-1 Potkrijepljene žalbe u vezi s kršenjem privatnosti kupaca i gubljenjem podataka kupaca	41	

## Kontakt informacije M+ Grupe za pitanja održivosti

**Darko Horvat**, Predsjednik Uprave  
darko.horvat@mpluscc.com

**Tomislav Glavaš**, član Uprave  
tomislav.glavas@mpluscc.com

**Domagoj Karadjole**, financijski direktor Grupe  
domagoj.karadjole@mpluscc.com

**Ana Babić**, voditeljica Back Officea M+ Grupe  
ana.babic@mpluscc.com

Prvo izvješće o održivosti M+ Grupe pripremljeno je  
uz podršku stručnjaka za održivost iz Ernst & Younga.

