



2021

**IZVJEŠĆE O
ODRŽIVOSTI**



m

SADRŽAJ

4 KOMENTAR PREDSEDNIKA UPRAVE

6 O NAMA

40 UPRAVLJANJE; ETIKA I USKLAĐENOST

61 NAŠI ZAPOSLENICI

86 UTJECAJ POSLOVANJA NA ZAŠTITU OKOLIŠA

118 DODATAK

KOMENTAR

MIROSLAV HUZZAK, Predsjednik Uprave

Poslovanje Grupe obilježila je pandemija COVID-19 koja je tijekom cijele godine znatno utjecala na poslovanje iz više razloga. Zbog povećanog obima rada od kuća pojavile su se potrebe za proizvodima i dodatnom opremom koji to omogućuju. Istodobno su se nastavili problemi u dobavi kod svih ključnih principala uzrokovani poteškoćama u proizvodnji, nedostatku ključnih komponenti i nedovoljnim transportnim kapacitetima.

Unatoč svim izazovima, Grupa je ostvarila 2.710 mil. kn prihoda, najviše u svojoj povijesti, uz rast vrijednosti svih pokazatelja profitabilnosti na godišnjoj razini pa je tako normalizirana EBITDA porasla je za 34,1% u odnosu na 2020.

Zahvaljujući kvalitetnim ugovorima s vodećim svjetskim principalima te izvrsnoj logistici Grupa je uspjela osigurati dovoljnu količinu robe za potrebe svojih partnera te je uz povremene nestašice većim dijelom

godine omogućila pravovremenu i kontinuiranu isporuku većine potrebnih proizvoda.

Grupa je također omogućila svim svojim djelatnicima rad od kuće tamo gdje to poslovni uvjeti dozvoljavaju.

U periodima kad je broj zaraženih bio veći Grupa je zadržavala minimum zaposlenih na radnom mjestu dok su svi ostali radili od kuće i rotirali se svakih nekoliko tjedana.

Tijekom 2021., nastavili smo razvoj vlastitog brenda te pojačali izvoz na tržišta van regije.

U srpnju 2021. godini Grupa uspješno je izašla na tržište kapitala izdavanjem korporativne obveznice u iznosu 200 milijuna kn koje je investicijska javnost dočekala s entuzijazmom te je potražnja investitora značajno premašila ciljani iznos izdanja.



MIROSLAV HUZZAK,
Predsjednik Uprave

O NAMA

M SAN GRUPA je društvo s ograničenom odgovornošću za proizvodnju računala, trgovinu i uvoz-izvoz sa sjedištem u Zagrebu, Buzinski prilaz 10, zastupana po predsjedniku uprave g. Miroslavu Huzjaku, MBS: 080157581, registrirana je na Trgovačkom sudu u Zagrebu 1995. godine pod imenom M SAN d.o.o., a 1997. dobiva današnje ime. M SAN Grupa najveće je privatno IT poduzeće u Republici Hrvatskoj. Unutar M SAN Grupe, kojoj je primarna djelatnost distribucija računalnog hardvera, softvera i potrošačke elektronike, između ostalih posluju i tvrtke u regiji Kim Tec Bosna i Hercegovina, Kim Tec Srbija, Kim Tec Crna Gora te Pakom Kompani Makedonija. Pored navedenog, Grupa proizvodi informatičku opremu i potrošačku elektroniku vlastitih robnih marki, što uključuje TV uređaje, klima uređaje, mobilne telefone, bijelu tehniku, stolna računala i proizvode električne mobilnosti (električni romobili, električni bicikli), a koje proizvode također distribuira putem svoje distribucijske mreže.

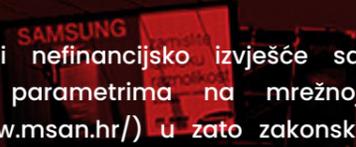
Grupa u svom portfelju posjeduje i logističku djelatnost koja prvenstveno uključuje skladištenje, manipulaciju i transport robe (M SAN LOGISTIKA), servisnu djelatnost za pružanje usluga servisiranja i popravka robe u garantnom i izvangarantnom roku (MR Servis d.o.o., KIM TEC-SERVIS d.o.o. Vitez, KIM-TEC SERVIS d.o.o. Beograd) te djelatnost prikupljanja i zbrinjavanja električnog i elektroničkog otpada (M SAN EKO d.o.o., KIM TEC EKO d.o.o. Vitez). Uz osnovne djelatnosti, EKO Bosanska Posavina d.o.o. posluje u segmentu poljoprivrede. Grupa nema podružnice. Od osnutka, Grupa provodi strategiju jačanja

svog portfelja sa svim većim svjetski poznatim brendovima informatičke opreme i potrošačke elektronike. Poseban naglasak je na proizvodnji i razvoju vlastitih robnih marki pri čemu se proizvodnja odvija u Narodnoj Republici Kini, Republici Turskoj, Republici Hrvatskoj i Republici Srbiji. Veći dio proizvodnje odvija se u pogonima trećih osoba dok se u pogonima društava Grupe, točnije Društva u Republici Hrvatskoj i društva KIM-TEC doo Beograd u Republici Srbiji, odvija sklapanje osobnih računala i TV uređaja vlastitih robnih marki. Paralelno se provodi širenje poslovanja Grupe u Adrija regiji osnivanjem društava i logističkih centara uz razvoj vlastite logistike i servisa i servisne podrške. Vlastita regionalna logistička mreža čini jednu od ključnih komparativnih prednosti Grupe.

Od stupanja na tržište do danas, stekli smo povjerenje svojih kupaca, partnera i dobavljača čiji se broj neprestano povećava. Ponosni smo što smo od svojih početaka do danas postali jedan od najboljih distributera na regionalnom IT i CE tržištu. Svoju poziciju tržišnog lidera pripisujemo predanosti vlastitih zaposlenika, dobavljača, kupaca i dionika, jer čvrsto vjerujemo da se postizanjem zajedničkih ciljeva ostvaruje uspjeh i omogućuje dodatno širenje i poboljšanje vlastitog poslovanja.

Društvo ne provodi aktivnosti istraživanja i razvoja.

Društvo će objaviti nefinancijsko izvješće sa svim relevantnim parametrima na mrežnoj stranici (<https://www.msan.hr/>) u zato zakonski predviđenom roku.



POSLOVNI MODEL

Poslovni model M SAN Grupe temelji se na izgradnji i održavanju povjerenja i pouzdanosti suradnje s dobavljačima i kupcima, razvoju raznolikosti portfelja grupe proizvoda te financijskoj stabilnosti, a posebna briga posvećuje se proizvodima vlastitih robnih marki. Izuzetnu pažnju posvećujemo optimizaciji zaliha i brzom obrtaju kapitala, što se pokazalo učinkovitim i povoljnim u uvjetima otežane dobave za vrijeme pandemije bolesti COVID-19.

Unutar portfelja M SAN-a nalaze se i proizvodi pod vlastitim robnim markama. Veliki broj zadovoljnih partnera i kupaca stekli smo ulaganjem u proizvodnju, distribuciju, marketing i razvoj. Vlastite robne marke kojima se ponosimo su VIVAX u asortimanu potrošačke elektronike, MS Energy u asortimanu e-mobilnosti, MSGW računala, MS u asortimanu perifernih uređaja, kabela, dronova, kućišta i napajanja za računala te dodatka za mobitele, prijenosnih i stolnih računala, te Solmacht koji pokriva područje solarnih sustava.

VIVAX robna marka kao domaći proizvod prisutna je na hrvatskom tržištu od 2004. godine, a plasiran je na sveukupno 39 tržišta, odnosno 4 kontinenta. Danas u asortimanu VIVAX nudi više od 250 različitih proizvoda koji se mogu podijeliti na 6 skupina proizvoda: Imago (TV prijemnici), Cool (klima uređaji), Home (mali kućanski aparati i bijela tehnika), Vox (audio, Hi-Fi), Smart (smartphone telefoni) i Tableti. Cjelokupan asortiman i dizajn VIVAX proizvoda u potpunosti je osmišljen u Hrvatskoj, a visoki standardi kvalitete osigurani su implementacijom striktnih procedura u proizvodnim procesima s posebnim naglaskom na procesima kontrole kvalitete. VIVAX je dio grupe rijetkih europskih brandova potrošačke elektronike koji svoje proizvode izrađuje na europskom tlu. Također, M SAN posjeduje i proizvodnu liniju LED TV uređaja veličine dijagonale od 22" do 65" koja se odvija u vlastitim prostorima u Rugvici. Ova proizvodnja je namijenjena hrvatskom tržištu, te tržištu Europske unije.

POSLOVNI MODEL

MS Energy robna je marka električnih romobila, bicikala i svih ostalih modernih osobnih električnih transportnih sustava. Prisutan je na hrvatskom tržištu od 2019. godine te se današnji asortiman MS Energy-ja dijeli na dvije kategorije: električni romobili i električni bicikli. U današnjem svijetu u kojem mobilnost i ekologija definiraju novi životni stil, MS Energy pruža odgovore na zahtjeve kupaca za održivim, jednostavnim i pametnim prijevoznim rješenjima, odnosno za potpunom e-mobilnosti. Pouzdanost u kvaliteti proizvoda e-mobilnosti jedan je od temelja MS Energy robne marke. Strategija kreiranja proizvoda i cjelokupni proizvodni proces baziran je na uporabi provjerenih tehnoloških rješenja, a sama ideja kreiranja proizvoda utemeljena je na želji da se korisniku ponudi potpuno, pouzdano, ekološki prihvatljivo i ekonomično rješenje za pitanje gradske mobilnosti.

MS ENERGY

VIVAX



POSLOVNI MODEL

MSGW računala, kao vlastita robna marka M SAN-a, nalazi se na hrvatskom tržištu od 2005. godine. Sva su računala proizvedena u automatiziranom pogonu za proizvodnju informatičke opreme Grupe te su podvrgnuta mnogobrojnim testiranjima ispravnosti. MSGW računala zadovoljavaju sve potrebne zahtjeve koje Microsoft postavlja za potpunu kompatibilnost ugrađenih komponenti s operacijskim sustavom Windows.

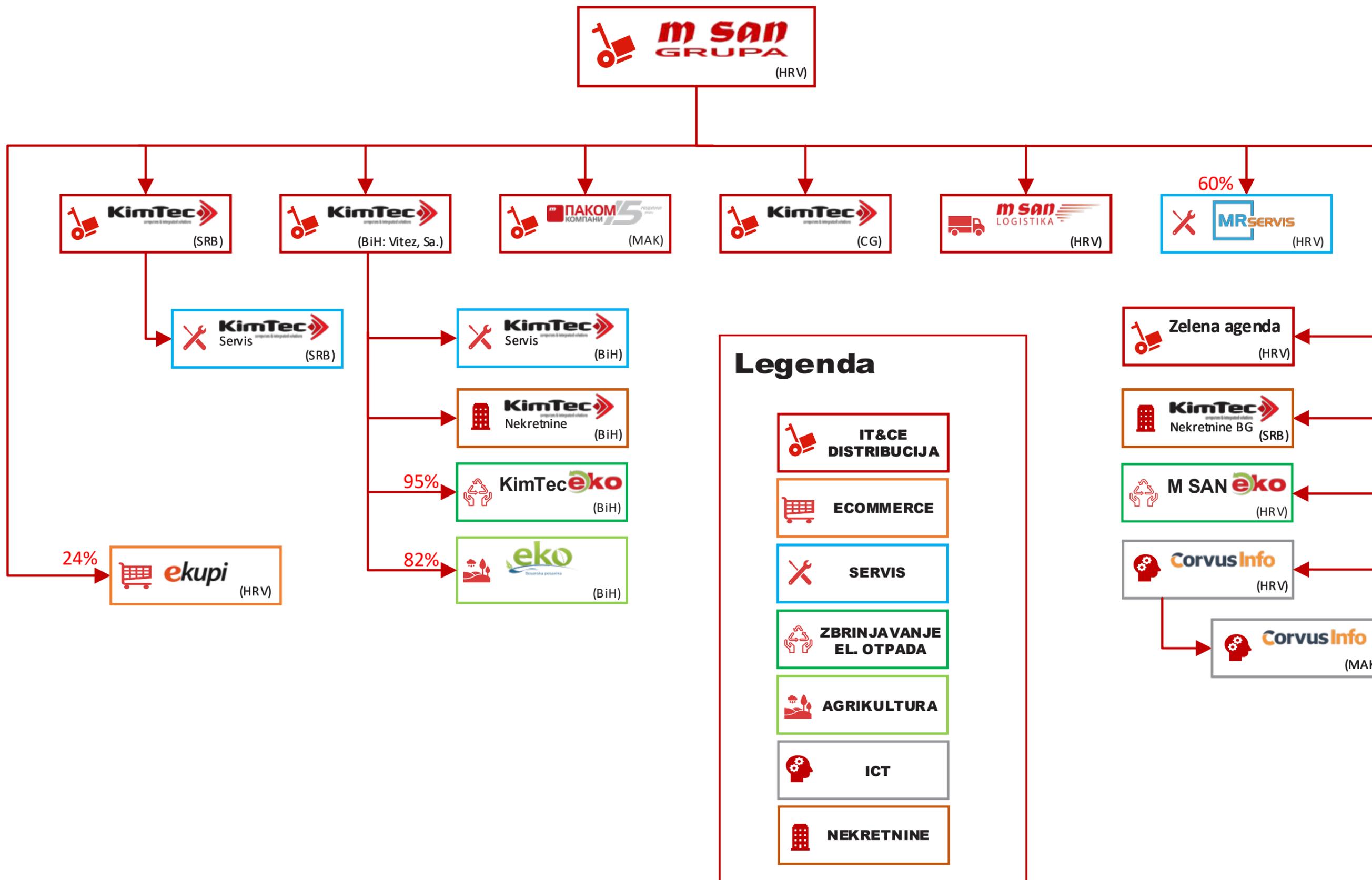
MS je privatna robna marka M SAN Grupe koja objedinjuje proizvodnju i prodaju računalnih perifernih uređaja poput slušalica, zvučnika, tipkovnica i miševa, te kućišta, napajanja i kabela. Uz tradiciju dugu 18 godina, uspješno posluje na hrvatskom tržištu i tržištima regije (Srbija, Bosna i Hercegovina, Makedonija, Crna Gora) te širi svoje poslovanje i na druga tržišta EU. Svaka faza proizvodnog ciklusa podliježe strogoj kontroli kvalitete čime se osigurava pouzdanost i funkcionalnost svakog uređaja, te u konačnici kvalitetan proizvod po pristupačnoj cijeni.

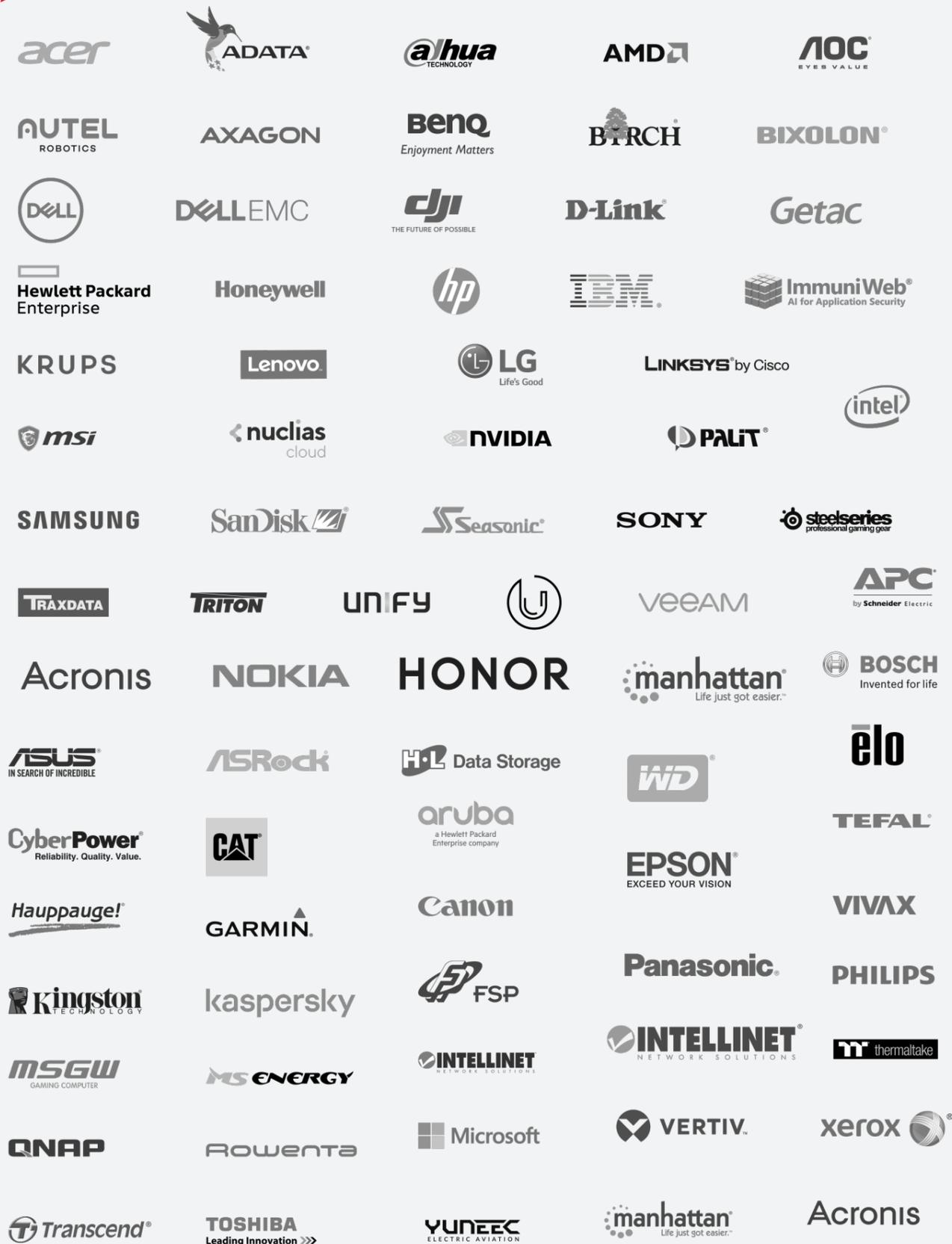


SOLMACHT najmlađa vlastita robna marka u portfelju M SAN Grupe nastala je kao odgovor na tržišne potrebe za cjelovitim rješenjima na polju izrade solarnih električnih elektrana. Kroz okvire Solmacha poslovnim i privatnim korisnicima osigurana je kompletna usluga izrade solarnih elektrana: od idejnog rješenja i detaljnog projekta solarne elektrane sukladno potrebama korisnika, preko stručne pomoći u procesu dobivanja dozvola i suglasnosti, dobave svih komponenti za izradu solarne elektrane prema projektnom rješenju do organizacije izvođenja i nadzora izvođenja, sve do puštanja u pogon.



PREGLED POVEZANIH DRUŠTAVA M SAN GRUPE





PORTFELJ, PRODAJNI KANALI, PARTNERI

M SAN Grupa d.o.o je vodeći distributer informatičkih proizvoda i potrošačke elektronike više od 60 najuglednijih svjetskih proizvođača te više od 15.000 proizvoda.

Među njima se ističu: Microsoft, Hewlett Packard, Samsung, Acer, Asus, IBM, LG Electronics Inc, Panasonic, Lenovo, Toshiba, Transcend, Western Digital...

M SAN Grupa je proširila asortiman s cijelom paletom kvalitetnih proizvoda iz koje svaki korisnik, poslovni ili kućni, može izabrati proizvod po svojim željama i mogućnostima.

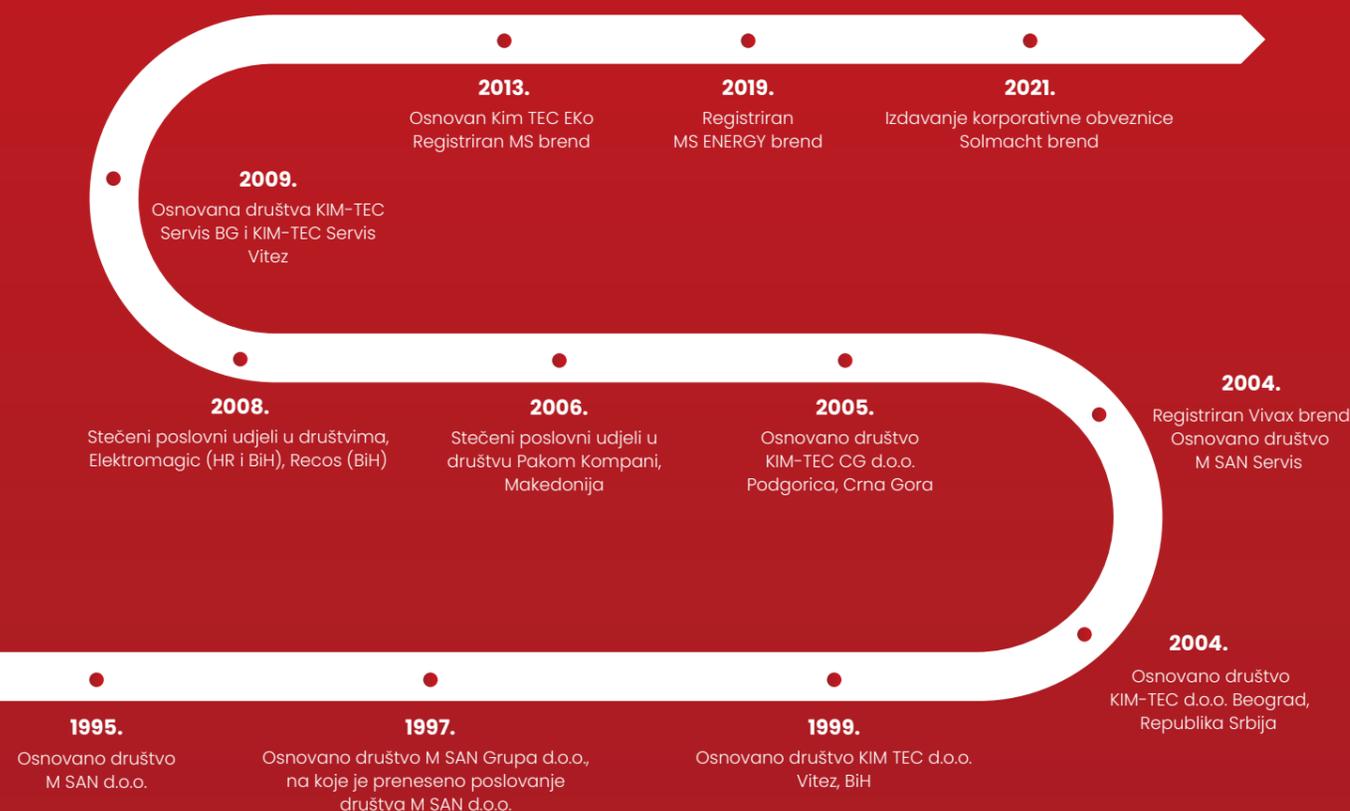
Logistika M SAN grupe je među najrazvijenijima u regiji čime je osigurana brza i točna isporuka.

M SAN Grupa broji preko 6.300 partnera unutar i izvan Hrvatske. Prodajne kanale čine robni lanci, IT i CE maloprodaje te sistem integratori. Sukladno kanalima prodaje razvijeni su i interni timovi prodaje M SAN Grupe prema grupama proizvoda. Kroz 'Enterprise' segment prodaje M SAN Grupa nudi visoku dodanu vrijednost kroz znanje i kompleksna rješenja za partnere poput sistem integratora i sličnih.

Velikim brojem partnera Grupa je značajno diversificirala poslovanje gdje najveći nepovezani kupac čini 2,7% ukupnog godišnjeg prometa. Grupa značajno ulaže u prodajne kanale izvoza prema trećim državama (državama u kojima nema ovisna društva) te je tako ukupan udio izvoza prema trećima s 15,3% u 2020. porastao na 16,5% u 2021. godini.

POVIJESNI RAZVOJ

Grupe



ORGANIZACIJSKA STRUKTURA

Gledajući pravni oblik, M SAN Grupa je do 28.4.2021. bila registrirana kao dioničko društvo. Odlukom izvanredne skupštine od 28.04.2021. godine dioničko je društvo preoblikovano u društvo s ograničenom odgovornošću. Jedini vlasnik društva je g. Stipo Matić koji je ujedno i predsjednik skupštine. Društvo ne posjeduje vlastite udjele i ne provodi program otkupa istih.

Nadzorni odbor čini tročlani sastav čiji su članovi:

Stipo Matić, predsjednik nadzornog odbora,
Marko Rašić, zamjenik predsjednika nadzornog odbora,
Snježana Matić, članica nadzornog odbora.

Članovi Uprave:

Miroslav Huzjak, predsjednik uprave
Irena Langer-Breznik, član uprave,
Goran Kotlarević, član uprave,
Žarko Kruljac, član uprave,
Slaven Stipančić, član uprave.

Operativno poslovanje Grupe organizirano je kroz četiri divizije:

- **ITCE** – distribucija informatičke opreme i potrošačke elektronike;
- **Enterprise** – distribucija s dodatnom vrijednosti (Value-added distribution) za prilagođena hardversko-softverska rješenja;
- **Vivax** – proizvodnja i distribucija vlastite robne marke, preko 250 artikala u svim kategorijama (televizori, klima uređaji, mobiteli, bijela tehnika, mali kućanski aparati).
- **Zelena** – proizvodi električne mobilnosti, led rasvjeta, solarni paneli

Voditelji divizija Društva su nadležni i za divizije u regionalnim članicama koje ujedno čine i četiri prodajna kanala čiji je moto „Jedna kompanija na više različitih tržišta“.

ORGANIZACIJSKA STRUKTURA

U izvještajnom razdoblju zaključno s 31.12.2021. temeljnom poslovanju u matičnom poduzeću M SAN Grupi i povezanim društvima u Hrvatskoj doprinijelo je ukupno 451 zaposlenika, a u regiji (Srbija, BiH, Crna Gora i Makedonija) 374 zaposlenika. Ukupno 825 zaposlenika na dan 31.12.2021. svojim radom doprinijeli su rastu i razvoju naših poduzeća tijekom godine.

Naši glavni ciljevi i ambicije su:

- postati najuspješniji ITCE distributer u Adria regiji
- razviti vlastitu robnu marku s relevantnim prisustvom na tržištu EU-a
- ostvariti tržišno vodstvo u području e-Mobilnosti (engl. eMobility)
- izgraditi logističku infrastrukturu s dosegom do krajnjih potrošača
- racionalno poslovanje (engl. lean operations)

Ključni operativni pokazatelji Grupe

- 6.300+ partnera
- 200.000 proizvoda dostavljeno mjesečno
- 700+ zaposlenika
- 5 vlastitih robnih marki

OPĆI PRISTUP

Održivosti

Naš pristup održivosti poslovanja u skladu je s korporativnim ciljevima M San Grupe. Mi koncept održivosti shvaćamo kao kontinuirani napredak poslovanja koji pridonosi pozitivnim rezultatima ekoloških, socioloških i upravljačkih pokazatelja, a pri tom ne čini štetu za okoliš i društvo. Jedan od naših vodećih ciljeva je stvoriti dodanu vrijednost za naše kupce, dobavljače i društvo u kojem poslujemo. Cilj nam je stvoriti vrijednost osiguravajući održivi poslovni model koji čini Grupi cijenjenim članom društva, promičući osobnu dobrobit i poštovanje i brigu za okoliš.

Kako bi stvorili dodanu vrijednost u našem poslovnom okruženju, u središtu našeg poslovanja su ljudi – naši zaposlenici, zaposlenici naših dobavljača, partneri, klijenti te krajnji kupci. Na ljude se odnosi društvena komponenta pokazatelja održivosti koji uključuju ekološke, socijalne i upravljačke pokazatelje (eng. ESG, environmental, social, governance). Kao multikulturalna sredina posebnu pozornost posvećujemo izgradnji jedinstvene korporativne kulture koja uvažava različitosti te potiče na suradnju. Kroz etične poslovne prakse, pružamo našim zaposlenicima sigurnost i kvalitetu radnog okruženja. Svjesni smo činjenice da perspektivan razvoj karijere unutar poduzeća donosi kvalitetne pojedince, stoga nam je ulaganje u razvoj i napredak naših zaposlenika od velike važnosti. Otvorena poslovna kultura koja potiče zaposlenike na predstavljanje novih ideja, razmjenu mišljenja ili čak prigovora osnova je za razvoj i zadovoljstvo zaposlenika, a koji su ključni u pružanju kvalitetne usluge našim klijentima i krajnjim kupcima.

Kao dio šire zajednice, M SAN je svjestan važnosti vlastita utjecaja na unaprjeđenje općih društvenih uvjeta, promocije pravih vrijednosti i, u konačnici, ulaganja vlastitog prihoda u unaprjeđenje zajednice. Uz široki spektar donacijskih projekata, važna je i sponzorska djelatnost, prvenstveno kad je riječ o promociji informatičke pismenosti te edukaciji djece i mladih kroz natjecanja na olimpijadama znanja. Uz ulaganje u djecu i mlade koji čine budućnost naše zajednice, aktivni smo i u zaštiti i pružanju pomoći ugroženim socijalnim skupinama. Uzimajući u obzir vodeće vrijednosti naše Grupe, strategija sponzorstava usmjerena je na djecu i mlade i socijalno ugrožene.



OPĆI PRISTUP ODRŽIVOSTI

Nadalje, svjesno pridonosimo zaštiti okoliša kroz poduzeće M SAN EKO, također poduzeće unutar Grupe čiji je primarni zadatak gospodarenje otpadom. M SAN EKO posjeduje dozvole za obavljanje djelatnosti gospodarenja otpadom (za opasni i neopasni otpad), uključujući ključne brojeve (Zakonom propisane jedinstvene oznake otpada) koji se odnose na električni i elektronički otpad (EE-otpada). Primarna vizija M SAN EKO-a bila je adresiranje načela kružne ekonomije. Osnivanjem poduzeća 2009. godine, partnerima smo ponudili koncept, a implementacijom istoga uvelike smo doprinosili većim količinama odvojeno sakupljenoga otpada na razini Republike Hrvatske. Unutar samog radnog prostora uspostavljen je sustav odvojenog sakupljanja otpada, čime se utječe na smanjenje količine otpada na odlagalištima, a time izravno i na svijest o važnosti društveno odgovornog poslovanja u segmentu zaštite okoliša. Kroz svoj model reverzne logistike također pridonosimo smanjenju emisija CO2 te na taj način doprinosimo holističkom pristupu zaštite okoliša.



- Logistički centri
- Budući logistički hub - ovi
- Linije nabave roba
- - - Linije prodaje roba

PREGLJED 2021. godine

- Donacije za Petrinju
- Organizacija pomoći kolegama čija je imovina nastradala u potresu
- Nabava LED proizvodne linije
- Uvođenje zelene divizije u M SAN Grupi
- Dostigli smo 80 % pokrivenost M SAN-ovih isporuka vlastitom logistikom
- U MR Servisu je servisirano 11.615 proizvoda van jamstva i 35.254 proizvoda unutar jamstva
- M SAN Eko je prikupio preko 470 tona EE otpada
- Osnovana je vlastita robna marka SOLMACHT

[102-13]

M SAN je s ciljem suradnje i dobrih poslovnih praksi unutar industrije, član Hrvatske udruge distributera novih tehnologija.

Iako je 2021. godina bila po svemu neuobičajena i nadasve izazovna, M SAN je uspio ne samo održati kvalitetu poslovanja, za što smo dobili i priznanja dobavljača, nego i pomoći drugima. Posebno smo ponosni na priznanje Donator zlatnog srca Petrinja.



2021.

Priznanje "Donator zlatnog srca Petrinja" za donaciju klima uređaja i opreme kontejnerskom naselju u Petrinji



2021.

Transcend priznanje za kontinuirano partnerstvo



2021.

Transcend priznanje za kontinuirano partnerstvo

PREGLED 2021. godine

- S obzirom da je ovo prvo Izvješće o održivosti naše Grupe želimo istaknuti neke od nagrada i priznanja koje smo primili u prethodnom razdoblju:
- 2002. Nagrada „Zlatna kuna“ Hrvatske gospodarske komore za najuspješnije srednje trgovačko društvo
- 2003. Nagrada „Zlatna kuna“ Hrvatske gospodarske komore za najuspješnije srednje trgovačko društvo

- 2004. Nagrada „Zlatna kuna“ Hrvatske gospodarske komore za najuspješnije srednje trgovačko društvo
- 2015. Nagrada Kaspersky za najboljeg partnera u razvoju partnerske mreže za područje jugoistočne Europe
- 2016. Nagrada najboljeg Hewlett Packard Enterprise distributera u jugoistočnoj Europi



NAŠ ODGOVOR NA PANDEMIJU bolesti COVID-19

1.1. KAKO JE PANDEMIJA UTJECALA NA PODUZEĆE

Na naše poslovanje, kao i mnogih drugih poduzeća, u 2021. godini neizbježno je utjecala globalna pandemija bolesti COVID-19. Način na koji smo kao Grupa reagirali na novonastale okolnosti bio je pravi test spremnosti na kriznu situaciju. Svakodnevna poslovna rutina zaposlenika promijenila se u roku od 48 sati od pojave prvih informacija o pandemiji, dok se Grupa zatekla u situaciji u kojoj je morala preventivno reagirati kako bi zaštitila sigurnost svojih zaposlenika i partnera. Svjesni potencijalnih rizika u kojima smo se zatekli, a koji su i danas prisutni, kao i odgovorne uloge koju imamo, naše obvezujuće upute i preporuke za cilj su imale utvrđivanje mjera za očuvanje zdravlja naših zaposlenika i njihovih bližnjih, kao i partnera, kupaca i korisnika te smanjenje mogućnosti širenja zaraze, ali i kontinuitet vlastitog poslovanja. Bilo nam je vrlo važno da su naši zaposlenici ciljano i pravodobno informirani kako bi mogli ispravno postupati za vrijeme povećanog rizika od zaraze. Zaposlenici su bili obaviješteni o razini rizika i mjerama zaštite putem e-maila te su one bile oglašene na vidljivim mjestima unutar poduzeća. Obvezujuće upute i oglašene preporuke odnosile su se na sve zaposlene ili na bilo koji način angažirane zaposlenike koji borave, rade ili posjećuju poslovne prostore Grupe u Hrvatskoj, Srbiji, BiH, Crnoj Gori, Sjevernoj Makedoniji i Kosovu.



NAŠ ODGOVOR NA PANDEMIJU bolesti COVID-19

KAKO JE PANDEMIJA UTJECALA NA PODUZEĆE

Nadalje, propisan je i uveden radni sustav upravljanja koji uključuje upute o pravilima ponašanja s obzirom na razinu pandemijskog rizika i mjere zaštite. Parametri za određivanje razine rizika podijeljeni su u tri kategorije: zelenu, žutu i crvenu. Zelena kategorija označava umjerenu razinu rizika od zaraze, odnosno potvrđenu prisutnost bolesti COVID-19 u zemlji i/ili gradu/mjestu sjedišta ili izdvojenog pogona kompanije, bez zaraženih zaposlenika. Žuta kategorija označava povišenu razinu rizika od zaraze, točnije 10 ili više prosječnih tjednih novozaraženih na 1.000.000 stanovnika države tijekom posljednjih 7 dana, na državnoj razini postoje značajna ograničenja kretanja i/ili rada institucija/pravnih subjekata, na razini poduzeća imamo više od 1 osobe u samoizolaciji, a koja se prije samoizolacije nalazila na radnom mjestu. Crvena kategorija označava visoku razinu rizika od zaraze, odnosno potpuno zatvaranje te da je unutar poduzeća prisutna pojava zaraze kod osobe koja se nalazila na radnom mjestu proteklih tjedan dana. Nadalje, novi sustav upravljanja za vrijeme pandemije bolesti COVID-19 sadržava detaljnu razradu pravila ponašanja u pogledu fizičkog razmaka, rada od kuće, službenih/privatnih putovanja u zemlji i izvan nje, internih/eksternih sastanaka, konferencija, sastanaka i seminara koje organizira M SAN ili na koje je M SAN pozvan i druge bitne kategorije.

KAKO JE PANDEMIJA UTJECALA NA PODUZEĆE

Prateći razvoj događaja u pogledu pandemije bolesti COVID-19, propisani sustav upravljanja, objavljen u počecima pandemije, mijenjao se sukladno situaciji i mjerama Kriznog stožera te je 2021. godine objavljena ažurirana verzija promjena u skladu s novim pravilima. Promjene su se odnosile na svaku od kategorija.

Iako smo se u početku pandemije suočili s logističkim problemima, operativno poslovanje se vrlo brzo vratilo na razinu prije početka pandemije, iz perspektive kupaca. Osim toga, zamijećeni su problemi povezani s nestašicom proizvoda, odnosno s dobavljačima iz Kine, no s obzirom na širok spektar dobavljača s kojima surađujemo, pandemija je kratkoročno i ne pretjerano značajno narušila poslovanje u određenim segmentima. Novonastali problemi rješavali su se u vrlo kratkom roku zahvaljujući dobavljačima čija se skladišta nalaze diljem Europe. Uzevši u obzir novonastalu i nepoznatu situaciju s pandemijom u kojoj smo se zatekli, uspješno smo riješili probleme s kojima smo se susreli.



NAŠ ODGOVOR NA PANDEMIJU bolesti COVID-19

SIGURNOST NA RADNOM MJESTU I PODRŠKA ZAPOSLENICIMA

SIGURNOST ZAPOSLENIKA

Unutar Grupe, od samih početaka, najveći je naglasak uvijek bio na zaposlenicima i njihovoj sigurnosti na radnom mjestu, što je itekako potvrđeno za vrijeme globalne pandemije. Uz fizičko, mentalno zdravlje zaposlenika bilo je prioritet u vrijeme pandemije. U različitim dijelovima organizacije se na različite načine pružala mentalna pomoć zaposlenicima. Rad na daljinu tijekom pandemije bio je organiziran na nekoliko različitih načina. U počecima pandemije, za vrijeme potpunog zatvaranja, gotovo su svi zaposlenici radili od kuće, a samo su oni od kojih se zahtijevala fizička prisutnost, zbog njihova opisa posla, morali biti prisutni na radnom mjestu (primjerice vozači, zaposlenici u skladištima, servisu i dr.). Shodno tome, objavljene su procedure za rad zaposlenika od kuće. Svim zaposlenicima bila je dostupna radna oprema iz ureda, odnosno postojala je mogućnost posudbe stolica, tipkovnica, monitora i ostale potrebne opreme za rad od kuće. Također, za vrijeme rada od kuće svu su dokumentaciju i/ili račune koje su zaposlenici trebali potpisati dostavljali i vraćali M SAN-ovi dostavljači. Nakon prve relaksacije nacionalnih mjera, uvedeni su različiti fleksibilni sustavi rada (npr. tjedne rotacije), kao što je organizacija rada u različitim smjenama sukladno potrebama odjela i naravi posla. U slučaju izolacije bez zaraze ili s lakšim simptomima zaraze, zaposlenicima je omogućen rad od kuće radi izbjegavanja širenja zaraze unutar organizacije.

SIGURNOST NA RADNOM MJESTU I PODRŠKA ZAPOSLENICIMA

SIGURNOST ZAPOSLENIKA

Danas je rad od kuće opcija dostupna tijekom izolacije (nakon kontakta s osobom zaraženom bolesti COVID-19) ili u slučaju bilo koje druge situacije prema dogovoru s nadređenim ili voditeljem odjela. Način rada od kuće koristi se neusporedivo češće nego prije pandemije unutar Grupe, što je ujedno i trend na svjetskom tržištu.

Kao što je prethodno navedeno, za vrijeme pandemije, ali i danas dok ona još uvijek traje, primjenjuje se radni sustav upravljanja ovisno o riziku od pandemije (zelena, žuta i crvena kategorija). O svakoj su izmjeni u radnom sustavu zaposlenici pravodobno obaviješteni putem e-maila. Kako bi smanjili bilo kakvu mogućnost zaraze, osigurana je posebna napredna tehnologija odnosno napredna termalna kamera koja na ulazima u poslovne zgrade mjeri temperaturu osobe te provjerava nosi li osoba masku. Ako bilo koji od navedenih uvjeta nije ispunjen, sustav automatski glasom upozorava osobu. Termalne kamere su postavljene na ulazima poslovnih zgrada u Buzinu i Rugvici, te na ulaze poslovnih zgrada članica Grupe u Srbiji, BiH, Crnoj Gori i Sj. Makedoniji. Unutar Grupe organizirali smo cijepljenje zaposlenika (obje doze cjepiva) koje se pokazalo izrazito učinkovito i dobro organizirano te je na taj način cijepljen velik broj zaposlenika. Osim toga, Grupa je snosila sve troškove COVID-testiranja zaposlenika.



SIGURNOST UNUTAR

logistike

Za vrijeme pandemije primjenjivala su se i posebna pravila za partnere prilikom utovara ili istovara proizvoda po dolasku u distributivni centar (M SAN Logistika). Partneri su bili zamoljeni da ne ulaze u skladište ili urede odnosno sanitarne prostore te su propisane daljnje procedure kako rukovati proizvodima, ovisno o tomu je li riječ o utovaru ili istovaru. Unutar logistike također su se primjenjivala pravila ovisno o riziku od pandemije (zelena, žuta i crvena kategorija). Radi dezinfekcije i izbjegavanja izravnih kontakata, uvedene su smjene zaposlenika s razmakom od pola sata.

M SAN je uspješno „položio COVID test“ na način da nije bilo značajnijeg širenja zaraze unutar poduzeća jer su poduzete sve mjere zaštite i sigurnosti zaposlenika. Iako nije bilo lako svakodnevne radne aktivnosti reorganizirati u promjenjivim uvjetima pandemije bolesti COVID-19, unutar Grupe sve je uspješno obavljeno kako bi se poslovanje nesmetano nastavilo.



UPRAVLJANJE, ETIKA I uskladenost

TEMELJNE VRIJEDNOSTI, MISIJA I VIZIJA

MISIJA

M SAN svojim partnerima pruža maksimalnu podršku optimizirajući procese u distribucijskom lancu kako bi im pomogao stvoriti konkurentsku prednost na tržištu.

Misija je M SAN-a biti inovativna, "pametna" logistika na usluzi svojim partnerima. "Pametna logistika" nije ono što jesmo, to nije niti odredište do kojeg možemo doći, već put kojim smo izabrali ići. Suvremeni način poslovanja i ritam života, bez obzira na svu tehnologiju i neprestani razvitak ne osigurava nikome niti savršenstvo, niti nepogrešivost, niti prednost na tržištu. Jedino što je sigurno jesu sve brže promjene, promjene koje je sve teže pratiti, predviđati i preduhitriti. U tom svijetu promjena i mi se mijenjamo – svoje propuste i pogreške smo spremni priznati, na njima učimo i odlučni smo ne ponavljati ih. Ljepota partnerstva je u tome što su uspjesi naših partnera ujedno radost i ponos njihove pametne logistike – M SAN Grupe!

VIZIJA

biti lider u distribuciji na svim tržištima regije po mjerilima modernog poslovanja, za nas ima širi smisao. Biti lider na tržištima na kojima poslujemo za nas ne znači isključivo realizirati najveći tržišni udio što je samo po sebi značajno i zahtijeva znanje, kontinuiran i posvećen rad menadžmenta i zaposlenika kao i velika ulaganja u konstantan rast i razvoj poslovanja i povećanje tržišnog udjela, već za nas biti tržišni lider znači i biti prvi u postavljanju trendova u poslovanju kao i biti prvi u kvaliteti uspostavljenih odnosa i poslovne suradnje koju imamo i razvijamo sa svojim poslovnim partnerima te kvaliteti i rasponu usluga koje pružamo, biti lider u uspostavljenim vrijednostima i korporativnoj kulturi koje negujemo unutar organizacije, biti lider u odnosima sa zaposlenicima i ulaganjima u njihov konstantan razvoj i edukaciju, biti lider i u svemu poput softwarea, aplikacija koje koristimo u radu te poslovnih pravila i procedura i svemu onome što čini bazu i podršku poslovanju i bez čega bi pozicija tržišnog lidera bila teško ostvariva, odnosno jednom riječju korporativnim upravljanjem.

U ostvarivanju svoje vizije ponašamo se u skladu s najvišim etičkim i moralnim standardima u svim područjima djelovanja, osiguravajući pri tom stalnu brigu za svoje zaposlenike, partnere, klijente i okolinu u kojoj radimo. Unutar Grupe negujemo otvorenu i iskrenu kulturu koja se zasniva na prijateljskom odnosu, međusobnoj suradnji, povjerenju i poštovanju uz uvažavanje međusobnih razlika i jedinstvenosti svakoga od nas, međusobno pomaganje i podrška dio su naše kulture dok Uprava u okviru svoje politike otvorenih vrata pruža maksimalnu podršku svim zaposlenicima pokazujući otvoreni interes za sve teme o kojima se zaposlenici žele konzultirati odnosno o kojima žele raspraviti. U kreiranju naših temeljnih vrijednosti, a na koje smo izuzetno ponosni i živimo ih iz dana u dan te ih prenosimo na nove zaposlenike, sudjelovali su svi zaposlenici Grupe te one predstavljaju sve nas i ono što mi jesmo, kako djelujemo i način na koji se ponašamo. [102-16]

U ostvarivanju svoje vizije ponašamo se u skladu s najvišim etičkim i moralnim standardima u svim područjima djelovanja, osiguravajući pri tom stalnu brigu za svoje zaposlenike, partnere, klijente i okolinu u kojoj radimo. Unutar Grupe negujemo otvorenu i iskrenu kulturu koja se zasniva na prijateljskom odnosu, međusobnoj suradnji, povjerenju i poštovanju uz uvažavanje međusobnih razlika i jedinstvenosti svakoga od nas, međusobno pomaganje i podrška dio su naše kulture dok Uprava u okviru svoje politike otvorenih vrata pruža maksimalnu podršku svim zaposlenicima pokazujući otvoreni interes za sve teme o kojima se zaposlenici žele konzultirati odnosno o kojima žele raspraviti. U kreiranju naših temeljnih vrijednosti, a na koje smo izuzetno ponosni i živimo ih iz dana u dan te ih prenosimo na nove zaposlenike, sudjelovali su svi zaposlenici Grupe te one predstavljaju sve nas i ono što mi jesmo, kako djelujemo i način na koji se ponašamo. [102-16]

UPRAVLJANJE, ETIKA I uskladenost

TEMELJNE VRIJEDNOSTI, MISIJA I VIZIJA

[102-16]

Naše su temeljne vrijednosti usmjerene na:

- **Povjerenje i poštovanje** – kao osnovu svakog kvalitetnog poslovnog odnosa među suradnicima i prema partnerima M SAN poštuje integritet i osobnost svakog pojedinca te uvažava različitost mišljenja, kultura i običaja te promiče otvorenu komunikaciju.
- **Odgovornost** – M SAN izvršava preuzete obveze te posao obavlja do kraja, uočavajući i rješavajući probleme za koje smatra da je potrebno riješiti te na taj način ispunjava obećanja dana suradnicima i partnerima. Svatko unutar M SAN-a odgovoran je za sebe i svoj posao, ali i za uspjeh i dobrobit poduzeća u cjelini – maksimalan doprinos u poslu donosi najbolja moguća rješenja na zadovoljstvo svih uključenih strana.
- **Proaktivnost** – podrazumijeva poduzetnost i inicijativu kao i spremnost preuzimanja rizika. Od svakog pojedinca se očekuje proaktivan odnos prema radu, samoinicijativnost u rješavanju zadataka te pravodobnost u izvedbi, ali i nužnost razmišljanja nekoliko koraka unaprijed kako bi se predvidjele potrebe partnera i na njih unaprijed reagiralo.
- **Usmjerenost prema partnerima i kupcima** – M SAN razvija povjerenje partnera i kupaca predviđanjem njihovih potreba te pružanjem informacija prije no što ih oni i zatraže. Učinkovitost i djelotvornost ključni su čimbenici podrške partnerima i kupcima M SAN-a te u skladu s tržišnim zbivanjima M SAN aktivno pristupa svojim partnerima težeći tomu da upravo M SAN bude njihov prvi izbor.
- **Razvijanje timskog rada i duha** – neprestano se razvija osjećaj zajedništva i kolegijalnosti vodeći se načelom „Svi za jednoga – jedan za sve“. Poštivanjem različitosti i sagledavanjem činjenica i situacija iz različitih kutova, M SAN pridonosi podizanju radne i kulturne etike. Stoga se posebno potiče i afirmira timski rad, puna suradnja i multidisciplinarni pristup u različitim poslovnim projektima i zadacima.

- **Inovativnost** – pronalazeći nove načine zadovoljavanja potreba vlastitih partnera, učenjem i inovativnošću, M SAN stvara nove, dodatne vrijednosti. Novi problemi predstavljaju izazove kojima treba spremno pristupiti otvorena uma, pronalaziti rješenja i davati prijedloge unaprjeđivanja postojećih procesa i procedura.

- **Organizacija koja uči** – stjecanje novih kompetencija osobna je odgovornost i obveza svakoga unutar M SAN-a, a kreativni pristup u radu, otvorenost za nova znanja, prijedloge i iskustva, kao i sposobnost produkcije novih ideja posebno se cijene i nagrađuju. Razvija se i primjenjuje sustav evaluacije učinka te mijenja ono što nije bilo dobro, kontinuirano usklađujući procese i procedure u skladu s neprekidnim promjenama. Jedna od najvećih prednosti M SAN-a je upravo razmjena znanja s ciljem povećanja cjelokupnog organizacijskog znanja.

Pozitivno radno okruženje – M SAN teži postići ono o čemu govori i piše, a temelji toga nalaze se u svakodnevnoj, pozitivnoj okolini. U održavanju radnog elana vodi se željom za uspjehom i postignućima, a podržava iskrene i pozitivne, kolegijalne odnose te ih potiče, gradi i u njima sudjeluje.

- **Bogatstvo raznolikosti** – unutar M SAN-a raznolikost se doživljava kao bogatstvo. Tržišta na kojima djeluje razlikuju se u ekonomskom, kulturološkom i svjetonazorskom smislu. Tu raznolikost objeručke prihvaća i na nju odgovara bogatstvom vlastite raznolikosti. Najvrjedniji resurs Grupe su ljudi koji u sebi nose različita iskustva, znanja, vještine, ideje i želje. Upravo to bogatstvo čvrst je temelj na kojem gradi vlastiti uspjeh i rast.

KORPORATIVNO

Upravljanje

M SAN Grupa kao subjekt od javnog interesa čije su korporativne obveznice uvrštene na Službeno tržište Zagrebačke burze, sukladno Zakonu o računovodstvu, članak 22. obavezna je uključiti izjavu o primjeni kodeksa korporativnog upravljanja u godišnje izvješće.

M SAN Grupa nije obvezna primjenjivati Kodeks korporativnog upravljanja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga i Zagrebačke burze d.d. (https://www.hanfa.hr/media/4098/zse_kodeks_hr.pdf), no Grupa se u svom poslovanju vodi najvišim standardima upravljanja i odgovornosti u skladu s dobrom praksom korporativnog upravljanja, a sami standardi i prakse, uneseni su i u Izjavu u osnivanju Društva, koja je dostupna na Internet stranicama Društva (https://www.msan.hr/wp-content/uploads/2021/05/2021-04-21_M-SAN-Grupa_Izjava-o-osnivanju.pdf).

Društvo je također obavezno HANFI dostavljati podatke o praksama korporativnog upravljanja kroz Upitnik o praksama upravljanja za izdavatelje obveznica (GIKU-UOP-OBV).

MSAN Grupa potpisnik je Kodeksa etike u poslovanju, čiji je inicijator Hrvatska gospodarska komora. Navedenim Kodeksom utvrđene su smjernice etičkog ponašanja poslovnih subjekata, a potpisnice se između ostalog obvezuju na poštovanje ljudskih prava, primjenu odredbi o sprečavanju korupcije itd.

UNUTARNJE KONTROLE I UPRAVLJANJA RIZIKOM U ODNOSU NA POSTUPAK FINACIJSKOG IZVJEŠTAVANJA

Internim računovodstvenim kontrolama, odnosno postupcima nadležnih radnika osigurava se točnost, valjanost, sveobuhvatnost financijskih evidencija i izvješća, a koja su temelj za izradu godišnjih financijskih izvješća. Ovaj sustav kontrola također osigurava njihovu usklađenost s Međunarodnim standardima financijskog izvještavanja. Računovodstvene politike Društva predstavljaju pravila koje Društvo primjenjuje pri sastavljanju financijskih izvještaja. Sažetak najznačajnijih računovodstvenih politika objavljen je u financijskim izvještajima Društva.



KORPORATIVNO

Upravljanje

ORGANI DRUŠTVA

Struktura korporativnog upravljanja M SAN Grupe temelji se na dualističkom sustavu, koji se sastoji od Nadzornog odbora i Uprave Društva, oni, zajedno s Glavnom Skupštinom, u skladu sa Statutom i Zakonom o trgovačkim društvima, predstavljaju tri temeljna organa Društva.

Nadzorni odbor ustrojio je Revizorski odbor, koji prilikom obavljanja svojih zadaća procjenjuje kvalitetu sustava unutarnje kontrole i upravljanja rizicima s ciljem da glavni rizici kojima je kompanija izložena (uključujući i rizike povezane s pridržavanjem propisa) na odgovarajući način budu identificirani.

OPIS POLITIKE RAZNOLIKOSTI

Politika zapošljavanja unutar Grupe uvažava osobni integritet svakog pojedinca poštivanjem načela raznolikosti i jednakih mogućnosti.

Raznolikost je jedno od obilježja naše organizacijske kulture, prisutno od osnivanja Društva, a očituje se u vjerovanju da razlike u spolu, boji kože, političkom ili drugom uvjerenju, nacionalnom ili socijalnom podrijetlu predstavljaju bogatstvo, koje se unutar M SAN-a već više od 20 godina transformira u zajednički uspjeh.

Grupa strogo zabranjuje i osuđuje svaki oblik diskriminacije s ciljem pružanja i osiguravanja održivog radnog okruženja bez diskriminacije i zlostavljanja na temelju spola, rase, vjere, etničke pripadnosti, seksualne orijentacije ili bilo koje druge osobine/statusa kao osnove za diskriminaciju. Grupa je predana osiguravanju nediskriminirajućeg radnog mjesta te se ponosimo nepostojanjem prijavljenih incidenata.



UPRAVLJAČKA struktura

[102-18]

Upravljanje unutar M SAN-a temelji se na transparentnosti i učinkovitosti korporativnog upravljanja zasnovanom na najboljim međunarodnim praksama, osiguravajući uspjeh i održivost aktivnosti cijele Grupe. M SAN djeluje u sklopu dvorazinske strukture odbora, koju sačinjavaju Nadzorni odbor i Uprava. Tijekom 2021. Godine, Nadzorni odbor sastojao se od tri člana, dok je Upravu činilo šest članova, odnosno predsjednik pet članova Uprave.

Nadzorni odbor i Uprava osiguravaju da utvrđena strategija, resursi, sustav upravljanja rizicima, sustav internih kontrola te odnosi s dionicima podržavaju dugoročni uspjeh i održivi razvoj cijele Grupe. Štoviše, navedeni elementi osiguravaju da strategija uzima u obzir i potencijalni utjecaj na okoliš i zajednicu te da politike, kultura i vrijednosti M SAN-a promiču etičko ponašanje, poštivanje ljudskih prava i vode ka poticajnom i ugodnom radnom okruženju.

Uloga Uprave u vođenju poslova uređena je Zakonom o trgovačkim društvima, Statutom i internim pravilnicima. Uprava obnaša svoju funkciju s pozornošću urednog i savjesnog gospodarstvenika vodeći pritom računa prvenstveno o najboljim interesima Grupe. U donošenju odluka Uprava se ne smije rukovoditi osobnim interesima odnosno iskoristiti poslovne prilike za osobne svrhe, a o eventualnom sukobu interesa obvezna je odmah obavijestiti Nadzorni odbor.

Skupština Društva je najviši organ, a čini je član Društva kao jedini osnivač. Član Društva donosi odluke na koje je ovlašten zakonom i Izjavom o osnivanju Društva. Skupština odlučuje o pitanjima koja su u isključivoj nadležnosti Skupštine temeljem važećeg Zakona o trgovačkim društvima. Ako procjeni da za to postoji potreba, Skupština je ovlaštena uputiti upravi obveznu uputu vezano za vođenje poslova Društva, a uprava je obvezna voditi poslove društva u skladu s pitanim obveznim uputama Skupštine. Skupštinu saziva uprava Društva u slučajevima propisanim Zakonom o trgovačkim društvima te uvijek kada to zahtijevaju interesi Društva, ali ju može sazvati i nadzirni odbor i član Društva. Skupština je podobna za odlučivanje ako je na njoj prisutan jedini član društva.

Nadzorni odbor M SAN-a ima tročlani sastav čiji su članovi:



MIROSLAV HUZJAK
PREDSJEDNIK UPRAVE

MIROSLAV HUZJAK protekle 23 godine djeluje na čelnim pozicijama u M SAN Grupi vodeći timove profesionalaca koji su društvo pozicionirali kao najznačajnijeg ICT i CE distributera u Adria regiji. U poduzeću je radio različite poslove, te je bio na rukovodećoj poziciji u komercijali, a što je pored odgovornosti za organizaciju komercijale i njeno uspješno poslovanje te pozicioniranje M SAN-a kao tržišnog lidera, uključivalo i brojne druge odgovornosti. G. Huzjak je bio odgovoran za vođenje ključnih pregovora za sklapanje ugovora o distribuciji sa najvećim globalno značajnim principalima, a zahvaljujući čemu je M SAN postao ovlašteni distributer mnogobrojnih svjetski poznatih robnih marki kako na teritoriju RH, ali i regionalno. Uspostavljanje, organizacija i unapređenje poslovanja logistike i servisa kao i osnivanje poduzeća u regiji te razvoj, širenje i unapređenje regionalnog poslovanja dio su odgovornost g. Huzjaka, koji od 2009. godine obnaša funkciju predsjednika Uprave društva.



IRENA LANGER BREZNIK
POTPREDSJEDNICA UPRAVE

IRENA LANGER BREZNIK već 15 godina u M SAN Grupi obnaša niz rukovodećih funkcija. U svojim je ulogama, koje uključuju rukovodeću poziciju u nabavi M SAN Grupe pored odgovornosti za kompletan proces nabave u RH i regionalno, dobivanje novih distribucija, njegovanje kvalitetnih odnosa sa principalima, organiziranje i provođenje marketinških aktivnosti na razini M SAN-a i poduzeća u regiji, bila odgovorna za uspostavljanje novih poslovnih procesa kao i poboljšanja postojećih te je neprekidno radila na strukturalnim unaprjeđenjima poslovnih procesa s posebnim naglaskom na regionalnoj nabavi, razvoju i unapređenju poslovanja na inozemnim tržištima članica grupe, vođenju brojnih projekata sa ciljem razvoja i unapređenja poslovnih aplikacija, razvoju elektroničke trgovine između poslovnih subjekata te upravljanju zalihama i digitalnoj transformaciji. Od 2011. godine gđa. Langer Breznik vodi e-commerce razvoj i poslovanje društva eKupi, kako u RH tako i regionalno te obnaša funkciju članice Uprave M SAN Grupe.



SLAVEN STIPANČIĆ
ČLAN UPRAVE

SLAVEN STIPANČIĆ se tijekom svojih 16 godina u M SAN Grupi usredotočio na unaprjeđenje procesa nabave i širenje distributivnog portfelja. G. Stipančić je, vodeći tim uspješnih profesionalaca, zaslužan i dao je veliki doprinos razvoju vlastite robne marke VIVAX, a zahvaljujući čemu je VIVAX postao prepoznata robna marka koja se prodaje na gotovo potpunom europskom tržištu ali i na drugim kontinentima. Kao direktor segmenta potrošačke elektronike radi na ugovaranju i razvoju distributivne suradnje s najjačim svjetskim CE-A brandovima, u Hrvatskoj i regiji. Usporedno s time radi na optimizaciji povezivanja prodajnih procesa internacionalnih CE-A brandova s procesima nabave društva. Od 2009. godine g. Stipančić obnaša funkciju člana Uprave društva.



ŽARKO KRULJAC
ČLAN UPRAVE

ŽARKO KRULJAC je svojih prvih 14 godina u M SAN Grupi posvetio razvoju prodajne snage i distributivnog dosega grupe. Prvotno se istaknuo zahvaljujući uspjesima u poslovanju i realizaciji strateških ciljeva koje je postigao na rukovodećim funkcijama u društvima u Republici Srbiji i Bosni i Hercegovini a nakon čega je upravljajući komercijalnim poslovanjem u Hrvatskoj i regiji svoje djelovanje usmjerio na tri ključna aspekta: kontinuiranu izgradnju i jačanje partnerske mreže kupaca, podizanje kompetencija prodajne operative te prilagodbe prodajnih procesa tržišnim promjenama. Doktorirao je na području ekonomskih znanosti 2020. godine. Od 2009. godine g. Kruljac obnaša funkciju člana Uprave društva.



GORAN KOTLAREVIĆ

ČLAN UPRAVE

Jačanje prodajnih operacija i širenje distributivnog dosega, u svim državama regije, glavni su predmet djelovanja g. Kotlarevića. U svojih 16 godina rada u M SAN Grupi na pozicijama voditelja prodaje, direktora prodaje te direktora razvoja poslovanja, g. Kotlarević izravno je utjecao na gradnju snažnog tržišnog nastupa društva te njegovu današnju prepoznatljivost. Od ožujka 2021. godine g. Kotlarević obnaša poziciju člana Uprave društva.



PAVAO LEKO

ČLAN UPRAVE

PAVO LEKO Kao član Uprave društva i direktor logističkih operacija, g. Leko svojim znanjem i stručnosti radi na širenju logističkih operacija, optimizaciji procesa i podizanju kompetencija zaposlenika logistike u svim državama u kojima M SAN Grupa ima ovisna društva. U proteklih pet godina, zahvaljujući g. Leki, društvo je proširilo logističke kapacitete u Srbiji i BiH, uvelo nove logističke linije i sustav dostave u roku 24 sata te proširilo svoju flotu vozila. G. Leko od 2017. godine obnaša funkciju člana Uprave društva.

STIPO MATIĆ

PREDSJEDNIK NADZORNOG ODBORA

STIPO MATIĆ je 1995. godine osnovao M SAN te je njegov jedini osnivač i član. U razdoblju do 2009. godine Stipo Matić je obnašao funkciju direktora M SAN-a, a zatim preuzima poziciju predsjednika Nadzornog odbora M SAN-a. Također, Stipo Matić je direktor društava M SAN Logistika d.o.o., M SAN Ulaganja d.o.o. i M SAN EKO d.o.o., član uprave društva eKupi d.o.o., kao i predsjednik Nadzornog odbora društva KING ICT d.o.o. Danas se u portfelju društava u njegovom vlasništvu nalaze i društva KING ICT d.o.o., eKupi d.o.o., Ured za podršku d.o.o., CORVUS PAY d.o.o., Agro invest Grupa d.o.o., kao i drugi.

SNJEŽANA MATIĆ

ČLANICA NADZORNOG ODBORA

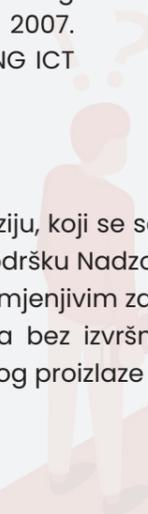
SNJEŽANA MATIĆ sudjeluje u poslovanju M SAN-a od samog osnivanja društva. U počecima radi na poslovima prodaje, a potom na zadacima u nabavi s posebnim fokusom na izgradnji dugoročno održivih poslovnih odnosa s dobavljačima. Kao odgovor na rast poslovnih aktivnosti M SAN-a preuzima koordinaciju aktivnosti u računovodstvu i financijama, da bi se 2004. godine posvetila razvoju poslovanja systemske integracije, gdje i danas djeluje na području kontrolinga. Članica je Nadzornog odbora M SAN-a od 2004. godine, a od 2007. godine je i članica Nadzornog odbora KING ICT d.o.o.

Uz Nadzorni odbor i Upravu, Odbor za reviziju, koji se sastoji od tri člana Branislava Vrtačnika, Kristine Alebić i Branke Gerić, ima ulogu pružati podršku Nadzornom odboru u obavljanju njegovih zadataka i provođenju drugih aktivnosti, sukladno primjenjivim zakonima i drugim odredbama. Odbor za reviziju savjetodavni je odbor Nadzornog odbora bez izvršnih ovlasti, odnosno djeluje kao specijalizirani pododbor Nadzornog odbora te ovlasti istog proizlaze iz ovlasti Nadzornog odbora.

MARKO RAŠIĆ

ZAMJENIK PREDSJEDNIKA NADZORNOG ODBORA

MARKO RAŠIĆ svoju karijeru u M SAN-u započinje 2003. godine kao pripravnik u Odjelu financija te do 2011. godine napreduje do pozicije voditelja financija. Tijekom akvizicijskog perioda Grupe u poljoprivrednom segmentu, aktivno sudjeluje u procesima preuzimanja te naknadnom financijskom restrukturiranju preuzetih poljoprivrednih društava. Paralelno uz dužnosti voditelja financija, od 2016. godine obnaša funkcije predsjednika Nadzornog odbora društva PP ORAHOVICA d.o.o. i predsjednika Nadzornog odbora društva PPK Valpovo d.o.o. te je od 2014. godine član Nadzornog odbora u društvu KING ICT d.o.o. U nadzornom odboru M SAN-a je na poziciji zamjenika predsjednika Nadzornog odbora od 2016. godine. 2017. godine imenovan je direktorom društva Ured za podršku d.o.o.



ETIKA I UPRAVLJANJE

Grupa svoje aktivnosti provodi pošteno, etički i zakonito, odnosno na temelju usklađenosti sa zakonima kroz:

- i. aktivnosti Pravnog odjela,
- ii. upravljanje rizicima, sukladno uspostavljenom procesu upravljanja rizicima i
- iii. implementaciju "najboljoj praksi" kroz različite organizacijske dijelove poduzeća.

Grupa u svakodnevnom poslovanju primjenjuje Politiku poslovanja u suzbijanju korupcije i mita, koja je dostupna i na engleskom jeziku, te Kodeks etike u poslovanju koji je donijela Hrvatska gospodarska komora. Politika poslovanja u suzbijanju korupcije utvrđuje standarde poslovanja Grupe u prevenciji korupcije i pobliže uređuje sve radnje i postupke kojih su se svi radnici obvezni suzdržavati u poslovanju odnosno prijaviti iste u slučaju sumnje u kršenje predmetne Politike. Nadalje, unutar Grupe objavljen je Kodeks poslovnog ponašanja kojim su obuhvaćena pravila ponašanja te su dane jasne i razumljive smjernice za aktivnosti i suradnju s klijentima, poslovnim partnerima, kao i suradnicima unutar Grupe. Vjerujemo u najviše standarde ponašanja te svatko od zaposlenika ima važnu ulogu u njihovu poštovanju s ciljem osiguravanja temelja za dugoročan uspjeh. Pravo je i obveza svakog zaposlenika nadređenoj osobi prijaviti nepoštivanje Kodeksa.

[205-3]

Grupa je regulirala i sustav zviždača (engl. whistleblowing system) donošenjem Pravilnika o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i imenovanja povjerljive osobe, a kojim se nepravilnost definira kao svako kršenje zakona i drugih propisa koji su povezani s obavljanjem poslova u pojedinom društvu. Sva društva unutar Grupe imaju imenovanu osobu kojoj zaposlenici mogu, anonimno ili osobno, prijaviti nepravilnost. Kroz sustav, pomoću dokumentacije koja je dostupna na intranetu, potičemo zaposlenike na reakciju, odnosno želimo ih ohrabriti da, ako nadređena osoba ne reagira na prijavljenu nepravilnost, pomoć potraže kod osobe na višoj poziciji u organizacijskoj hijerarhiji. Osim imenovane ili nadređene osobe, moguće je prijaviti nepravilnosti, osobno ili anonimno, Pravnom odjelu ili internoj reviziji. U slučaju prijave nepravilnosti, imenovana osoba provodi preliminarnu procjenu pravnog i reputacijskog rizika za poduzeće i, po potrebi, s obzirom na prirodu problema, uključuje pravnu službu i druge odjele. Na temelju rezultata istrage imenovana osoba predlaže potrebne procedure i mjere Upravi ili drugom organizacijskom dijelu poduzeća. Imenovana osoba zajedno s Upravom odlučuje o potrebi uključenja državnih tijela. Od donošenja Pravilnika 2019. nije bilo prijavljenih nepravilnosti. Od osnutka M SAN-a, Grupa nije imala potvrđene slučajeve korupcije.

M SAN redovno educira svoje zaposlenike i dionike putem internetske stranice, lokalnog intraneta i internih materijala poduzeća o donesenim politikama i pravilnicima. Zaposlenici se pravodobno obavješćuju o svakoj promjeni ili dodatnom ažuriranju svih dokumenata Grupe putem e-maila.



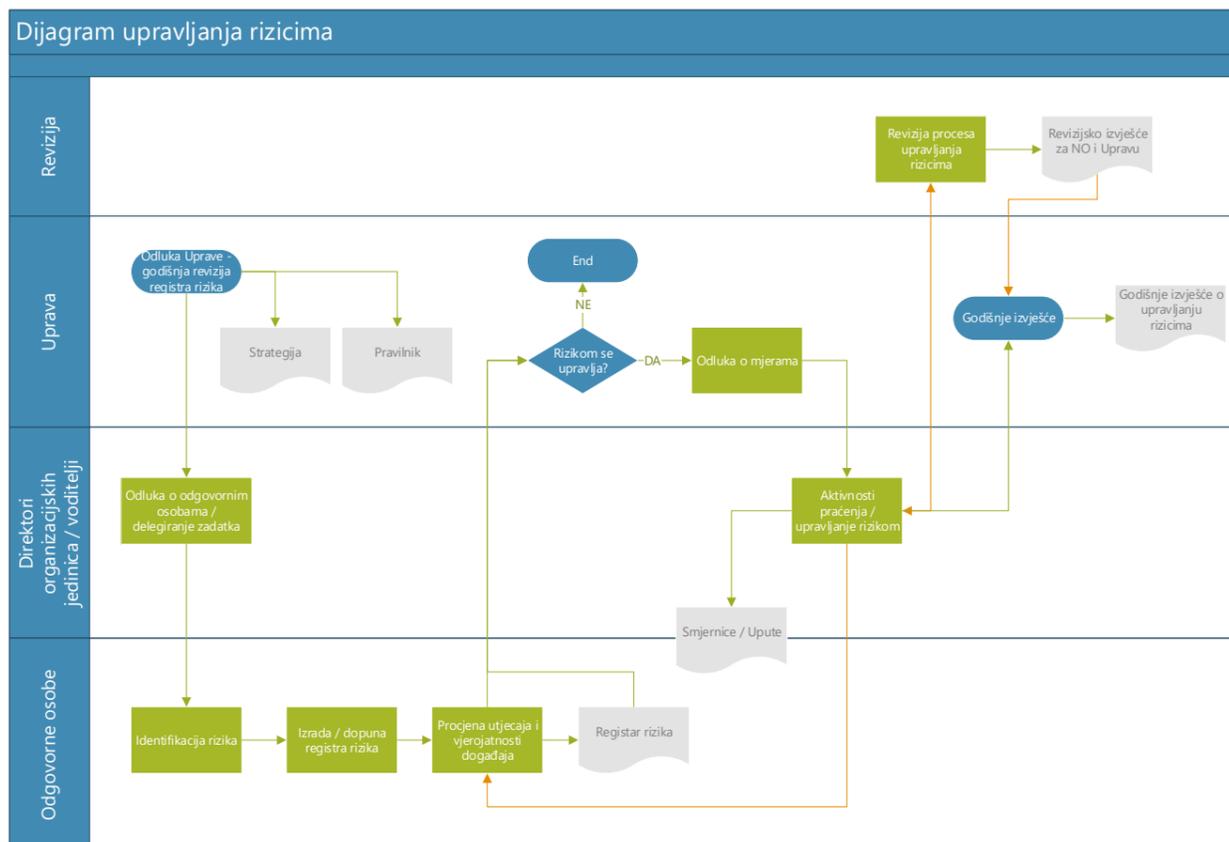
UPRAVLJANJE rizicima

Kroz naše poslovanje nastojimo promicati radnu kulturu koja zahtijeva proaktivni pristup upravljanju rizicima. Vjerujemo da ispravan način upravljanja rizicima može stvoriti dodanu vrijednost kako za cijelu Grupu tako i za naše dionike, s ciljem veće održivosti. Strategijom upravljanja rizicima određeni su ciljevi i osnovna načela preuzimanja i upravljanja rizicima, kao i sklonost Grupe preuzimanju rizika. Njome se podupire ostvarenje misije, vizije i strateških ciljeva kroz upravljanje prijetnjama i prilikama te stvara okruženje koje podržava i omogućuje realizaciju strateških ciljeva.

S druge strane, Pravilnikom o sustavu upravljanja rizicima detaljnije je propisan sustav upravljanja rizicima, sama funkcija upravljanja rizicima te se njime nastoji osigurati pravilno i učinkovito poslovanje, ali i smanjenje rizika koji proizlaze iz redovitog poslovanja. Dijagram upravljanja rizicima prikazan je u nastavku.



Dijagram upravljanja rizicima



Uprava je odgovorna za provođenje i unapređenje učinkovitog sustava upravljanja rizicima i naknadnu reviziju kompletnog procesa. U sustav upravljanja rizicima uključeni su, uz rukovodstvo, svi zaposlenici Grupe, ovisno o njihovoj radnoj ulozi. Svake godine direktori organizacijskih jedinica zajedno s voditeljima, kao i country manageri, dužni su izraditi Registar rizika ili revidirati postojeći. Registar se sastoji od opisa svih rizika kojima su M SAN i njegova povezana društva u regiji izložena, procjene utjecaja istih na M SAN Grupu i društva u regiji, vjerojatnosti njihovog pojavljivanja, potencijalna ograničenja te sposobnosti Grupe da se nosi s opisanim rizicima, kao i mjere koje je potrebno poduzeti s ciljem mitigacije identificiranih rizicima. Između ostalog, direktori organizacijskih jedinica zajedno s voditeljima i country managerima dužni su jednom godišnje izraditi Izvješće o upravljanju rizicima, a koji su grupirane u srodne kategorije (IT rizici, okolišni rizici, društveni rizici i slično). Interna revizija ocjenjuje provedbu i učinkovitost procesa upravljanja rizicima te korištenu metodologiju i poduzete mjere, izrađuje vlastiti godišnji plan rada i pojedinačne revizije temeljene na Registru rizika.

M SAN posvećuje posebnu pažnju sveukupnoj informacijskoj sigurnosti, kako softverskoj tako i „fizičkoj“ IT sigurnosti, odnosno upravljanju rizicima povezanim s fizičkom sigurnosti podataka. M SAN kontinuirano na najbolji mogući način upravlja okolišnim rizicima, a na to ukazuje primjer preseljenja proizvodnje u dijelove Kine i odabir tvornica koje imaju najviše standarde proizvodnje te provode niz mjera i aktivnosti za smanjenje onečišćenja okoliša, čime utječu u konačnici, na proizvode koje nabavljaju i distribuiraju. Nadalje, M SAN provodi i analize dobavljača i nabavljenih proizvoda za daljnju distribuciju u pogledu poduzetih mjera za zaštitu okoliša, kvalitetu proizvodnje, materijala korištenih u proizvodnji, sigurnosti korisnika tijekom korištenja uređaja i njegovu okolinu, kao i za okoliš. M SAN svake godine obavlja procjenu rizika na okoliš.

Pozitivni aspekti upravljanja okolišnim rizicima su sljedeći:

- smanjenje onečišćenja okoline u procesu proizvodnje kao rezultat poduzimanja mjera i aktivnosti koje M SAN provodi
- pozitivan utjecaj na zdravlje ljudi zbog smanjenja onečišćenja
- nabava i distribucija kvalitetnih proizvoda a čemu je prethodila dodatno i naknadno ispitivanje kvalitete
- smanjenje troškova koji bi potencijalno mogli nastati prodajom, servisiranjem i zbrinjavanjem proizvoda slabije kvalitete
- smanjenje količina opasnih i štetnih komponenti u samim uređajima čime se u konačnici nakon prestanka korištenja uređaja smanjuje i količina opasnog otpada
- povećanje zadovoljstva poslovnih partnera i krajnjih kupaca
- pozitivan utjecaj na korporativni ugled i reputaciju
- prepoznavanje poduzeća kao organizacije koja ne brine samo o okolišu nego i o kvaliteti, zdravlju i budućnosti našeg planeta.

UPRAVLJANJE rizicima

Sa sociološkog gledišta svjesni smo da na prodaju i odabir proizvoda koje distribuiramo utječu brojni čimbenici kao što su razina obrazovanja stanovnika, kupovna moć, stil života, veličina obitelji, dobna i spolna struktura, trendovi i drugo te polažemo pažnju i prilagođavamo svoje proizvode različitim ciljnim grupama kako bismo udovoljili potrebama i preferencijama svake od njih. Brinemo za krajnje potrošače naših proizvoda i smatramo bitnim poznavati njihove navike, potrebe, želje i preferencije ali i posebnosti i specifičnosti. Poznavanje ciljnih skupina, njihovih preferencija, stilova života i okolnosti pridonosi povećanju zadovoljstva kupaca pridonosi kvalitetnom i odgovornom upravljanju društvenim rizicima, smanjenju pojave i utjecaja rizika koji proizlazi iz prodaje na poslovanje i realizaciju strateških ciljeva, rizika zaliha, rizika tržišnog udjela i rizika od gubitka kupaca.

Pozitivni aspekti i prednosti upravljanja društvenim rizicima su sljedeći:

- bolje poznavanje poslovnog okruženja, predviđanje eventualnih disruptivnih događaja te donošenje mjera za njihovu prevenciju ili ublažavanje
- spremnost na pojavu neželjenih događaja i situacija uz donošenje odluka o poduzimanje mjera u slučaju njihove pojave
- bolja komunikacija sa ciljnim skupinama, razumijevanje i prepoznavanje njihovih potreba
- bolja komunikacija s poslovnim partnerima, kupcima i dobavljačima
- nabava i distribucija proizvoda i usluga za kojima postoji potreba ili za kojima će se pojaviti potreba u bliskoj budućnosti uz kreiranje novih trendova
- ponuda proizvoda u skladu s potrebama, ali i kupovnom moći kupaca
- izravno povećanje prodaje i ostvarenje strateških ciljeva poduzeća
- povećanje zadovoljstva kupaca
- rastuće povjerenje svih dionika u Grupi
- porast ugleda Grupe koja brine i razumije potrebe tržišta i kupaca
- rastuće povjerenje ulagača u poduzeće.

Sigurnost naših dionika i kupaca naš je najveći prioritet, stoga M SAN kontinuirano kontrolira standarde vlastitih proizvoda, prati podrijetlo proizvoda i uvjete proizvodnje. Kroz odabir dobavljača s najvišim standardima kvalitete proizvodnje nastojimo odgovorno upravljati okolišnim rizicima te na pozitivan način doprinijeti kvaliteti života i zdravlju naših dionika i kupaca.

SURADNJA I KOMUNIKACIJA s dionicima

Svjesni smo važnosti naših dionika za svoje poslovanje te kao Grupa ulažemo u dijalog sa svojim dionicima i uključujemo ih u procese vlastitog razvoja. Dionici svakodnevno utječu na naše poslovanje, transakcije, odluke te igraju važnu ulogu pri oblikovanju lanca vrijednosti. Komunikacija s dionicima efikasna je i učinkovita te se trudimo u najkraćem mogućem roku odgovoriti na interese, prijedloge ili probleme naših dionika. Konstantno ulažemo u kvalitetnu komunikaciju kako bi poboljšali odnos s našim ključnim dionicima u svrhu održivog rasta. U sljedećoj godini izvještavanja (2022.) M SAN će dodatne napore uložiti u izradu matrice materijalnosti i uključivanje dionika u identifikaciju i utvrđivanje prioriteta materijalnih pitanja koje će Izvješće za 2022. godinu obuhvatiti.

[102-40]

Grupe dionika s kojima naša Grupa redoviti komunicira:

- zaposlenici
- prodajni partneri
- korisnici usluga servisa
- logistički partneri
- dobavljači
- servisni principalni
- ministarstva i državne agencije
- kreditori
- mediji.



[102-42] [102-44]

Tablica dionika

Dionici	Ključne teme interesa	Komunikacijski kanali
Zaposlenici	Radni uvjeti, stabilnost i uspješnost poslovanja, sigurnost na radu, benefiti, razvoj karijere	Intranet, interne odluke, periodički razgovori s nadređenim, ankete, newsletteri
Prodajni partneri	Informacije o proizvodima (prodajni uvjeti, dostupnost i rokovi isporuke, kvaliteta, sigurnost), postupanje s odbačenom EE opremom	B2B webshop platforma, e-mail, telefon, mobilne aplikacije, ankete, savjetovanje
Korisnici usluga servisa	Informacije o proizvodima na servisu (prijave kvara, statusi naloga, servisni rokovi), mogućnost odlaganja uređaja koje nije moguće popraviti	Pozivni centar servisa, WebRMA aplikacija, obrazac na web stranici servisa, e-mail
Logistički partneri	Organizacija prikupa i isporuke proizvoda od dobavljača do distribucijskih centara, a zatim do kupaca (s pratećim špediterskim procesima), te procesi reverzibilne logistike	Specijalizirane aplikacije pojedinih logističkih partnera, interni WMS, e-mail, telefon, sastanci uživo i putem komunikacijskih aplikacija
Dobavljači	Ključni pokazatelji uspješnosti (prodajni pokazatelji, zalihe, uspjeh promocija), financijski pokazatelji	Komercijalna izvješća, komunikacija kroz specijalizirane informacijske sustave dobavljača
Servisni principalali	Ključni pokazatelji uspješnosti jamstvenih servisa (brzina, troškovi), zadovoljstvo korisnika, rješavanje tehničkih problema	Specijalizirane aplikacije pojedinih servisnih principala, izvješća, e-mail, telefon, sastanci uživo i putem komunikacijskih aplikacija, specijalistička servisna osposobljavanja
Ministarstva i državne agencije	Usklađenost s propisima. Povratne informacije kod javne objave prijedloga Zakona i podzakonskih akata. Porezni tretman.	E-savjetovanje, propisana izvješća, unos u bazu eONTO (Očevidnika o nastanku i tijeku otpada), ROO (Registra o onečišćenju okoliša) te prijave količina Fondu za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost, nadzori, sudjelovanje u radnim skupinama u pogledu predložene izmjene zakona i podzakonskih akata
Kreditori	Financijski pokazatelji, stabilnost poslovanja, upravljanje rizicima i transparentnost	Financijska izvješća
Mediji	Događaji kao što su izdavanje obveznica ili preuzimanja	Web stranica, priopćenja za javnost (novine, portali), društvene mreže

NAŠI zaposlenici

NAŠI zaposlenici

RADNO OKRUŽENJE U SKLADU S VRIJEDNOSTIMA

VRIJEDNOSTI NA RADNOM MJESTU

Grupa, kao multikulturalna sredina, posebnu pozornost posvećuje izgradnji jedinstvene korporativne kulture koja uvažava različitosti te potiče suradnju među svojim zaposlenicima. Od početka poslovanja, zaposlenici su vrlo bitan stup Grupe. Upravo predanost, stručnost i energija zaposlenika omogućuje Grupi napredak svakoga dana. Brinemo za svoje zaposlenike od samih početaka njihovog zaposlenja, bitan nam je proces kojim se zaposlenici uvode u rad, važno nam je odmah ih upoznati s našim ciljevima, radnom atmosferom, organizacijskom strukturom i kulturom te načinom na koji M SAN radi i živi u svojem okruženju, sve kako bi osigurali i učinkovitiju provedbu radnih zadataka, ali i lakše uklapanje u novo radno okruženje.

Nadalje, kao Grupa brinemo o razvoju svojih zaposlenika te zato dodatno ulažemo u stvaranje prilika za razvoj i napredak svojih zaposlenika, svjesni da mogućnost perspektivnog razvoja karijere u poduzeću osigurava kvalitetnu radnu snagu. Promičemo znanje i profesionalnost među zaposlenicima; konkretno, omogućujemo im specijalizacije u vidu seminara, edukacija, konferencija, tečajeva i/ili kongresa. Svake kalendarske godine biraju se i nagrađuju ambasadori vrijednosti, odnosno najbolji zaposlenici.



NAŠI

zaposlenici

RAZNOLIKOST, JEDNAKOST I UKLJUČENOST (ZAŠTITA LJUDSKIH PRAVA I TEMELJNIH SLOBODA)

Politika zapošljavanja unutar Grupe uvažava osobni integritet svakog pojedinca poštivanjem načela raznolikosti i jednakih mogućnosti. Raznolikost je samo jedno od obilježja naše organizacijske kulture prisutno od samog osnivanja poduzeća, a ono se očituje u vjerovanju da razlike u spolu, boji kože, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnog ili socijalnog podrijetla i sl. nisu razlike, već bogatstvo, koje se unutar M SAN-a već više od 20 godina transformira u zajednički uspjeh, uspjeh na nivou pojedinca, tima i u konačnici čitave Grupe. Sve prijave za zaposlenje sa širokim spektrom kvalifikacija i iskustva dobrodošle su u cijeloj Grupi te uvijek na prijavu pozivamo sve one koji bi mogli pozitivno pridonijeti vrijednostima i ciljevima naše organizacije.

Sve kandidate koji se javljaju na natječaj obavještavamo o statusu natječaja te eventualnoj realizaciji zapošljavanja. Ukoliko pojedini kandidat ne odgovara radnom mjestu za koje se prijavio, ali odgovara nekom drugom radnom mjestu unutar Grupe, takvoga kandidata obavještavamo o toj mogućnosti i tražimo suglasnost za eventualni daljnji nastavak natječaja kao kandidata za to drugo radno mjesto. Natječaji za posao otvoreni su za sve te svaki kandidat ima jednake šanse za zaposlenje, uključujući i interne zaposlenike.

Unutar Grupe uspostavljene su odgovarajuće procedure zapošljavanja, a pravila poslovnog ponašanja sadržana su u Priručniku za zaposlenike. Postoji snažna povezanost, odnosno velika razina povjerenja između odjela za ljudske potencijale, menadžera i zaposlenika. Uvijek postoji prostor za napredak, a smjer u kojem se M SAN kreće je kontinuirano poboljšanje za dobrobit zaposlenika, ali i same Grupe. Tijekom pandemije pratili smo pravila našeg TUKS-a (Tima za upravljanje kriznim situacijama) koji nam je javljao stanja broja zaposlenih, te sukladno tome prakticirali smo tjedne i mjesečne opcije rotacije u HomeOffice-u.

M SAN se zauzima za tzv. pristojan rad, a čime jamči jednaka prava na radnome mjestu za sve radnike a posebno skrbi za one koji su iz bilo kojeg razloga u nepovoljnom položaju odnosno za one koji su iz bilo kojeg razloga realizirali smanjen prihod, kontinuirano otvara nova radna mjesta a isto zahtijeva i od ostalih sudionika lanca opskrbe. Strogo osuđuje rad djece, prisilni rad, neplaćeni prekovremeni rad, rad u uvjetima koje vrijeđa dostojanstvo radnika i ugrožava zdravlje.

[406-1]

Tijekom izvještajnog razdoblja nije bilo incidenata diskriminacije. Grupa strogo zabranjuje i osuđuje svaki oblik diskriminacije s ciljem pružanja i osiguravanja održivog radnog okruženja bez diskriminacije i zlostavljanja na temelju spola, rase, vjere, etničke pripadnosti, seksualne orijentacije ili bilo koje druge osobine/statusa kao osnove za diskriminaciju. Grupa je predana osiguravanju nediskriminirajućeg radnog mjesta te se ponosimo nepostojanjem prijavljenih incidenata.



HRVATSKA

**BROJ ZAPOSLENIKA UNUTAR CIJELE GRUPE PO DRŽAVAMA I
PREMA VRSTI UGOVORA U 2021. GODINI** [GRI 102-8]

MSAN GRUPA

NEODREĐENO VRIJEME		ODREĐENO VRIJEME	
MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
124	59	14	3
UKUPNO MUŠKARCI		UKUPNO ŽENE	
138		62	

MR SERVIS

NEODREĐENO VRIJEME		ODREĐENO VRIJEME	
MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
64	20	3	0
UKUPNO MUŠKARCI		UKUPNO ŽENE	
67		20	

MSAN LOGISTIKA

NEODREĐENO VRIJEME		ODREĐENO VRIJEME	
MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
97	13	27	4
UKUPNO MUŠKARCI		UKUPNO ŽENE	
124		17	

MSAN EKO

NEODREĐENO VRIJEME		ODREĐENO VRIJEME	
MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
1	1	0	0
UKUPNO MUŠKARCI		UKUPNO ŽENE	
1		1	

U 2021. godini Grupa je imala 734 zaposlenika od kojih je, prema vrsti ugovora, njih 642 bilo zaposleno na neodređeno vrijeme (87,47%), dok je njih 92, odnosno 12,53% bilo zaposleno na određeno vrijeme. Većina zaposlenika, točnije njih 430 (58,58%) bilo je zaposleno u Hrvatskoj, zatim slijedi Srbija s 134 (18,26%) zaposlenika, Bosni i Hercegovini sa 103 (14,03%), Makedoniji s 42 (5,72%) i Crna Gora s 25 (3,41%) zaposlenika.



BOSNA I HERCEGOVINA

**BROJ ZAPOSLENIKA UNUTAR CIJELE GRUPE PO DRŽAVAMA I
PREMA VRSTI UGOVORA U 2021. GODINI** [GRI 102-8]

KIM TEC

NEODREĐENO VRIJEME		ODREĐENO VRIJEME	
MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
60	11	7	0
UKUPNO MUŠKARCI		UKUPNO ŽENE	
67		11	

KIM TEC – SERVIS

NEODREĐENO VRIJEME		ODREĐENO VRIJEME	
MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
19	0	3	0
UKUPNO MUŠKARCI		UKUPNO ŽENE	
22		0	

KIM TEC ECO

NEODREĐENO VRIJEME		ODREĐENO VRIJEME	
MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
3	0	0	0
UKUPNO MUŠKARCI		UKUPNO ŽENE	
3		0	



SRBIJA

**BROJ ZAPOSLENIKA UNUTAR CIJELE GRUPE PO DRŽAVAMA I
PREMA VRSTI UGOVORA U 2021. GODINI** [GRI 102-8]

KIM TEC

NEODREĐENO VRIJEME		ODREĐENO VRIJEME	
MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
73	26	14	2
UKUPNO MUŠKARCI		UKUPNO ŽENE	
87		28	

KIM TEC – SERVIS

NEODREĐENO VRIJEME		ODREĐENO VRIJEME	
MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
14	3	1	1
UKUPNO MUŠKARCI		UKUPNO ŽENE	
15		4	



MAKEDONIJA

**BROJ ZAPOSLENIKA UNUTAR CIJELE GRUPE PO DRŽAVAMA I
PREMA VRSTI UGOVORA U 2021. GODINI [GRI 102-8]**

KIM TEC

NEODREĐENO VRIJEME		ODREĐENO VRIJEME	
MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
26	9	5	2
UKUPNO MUŠKARCI		UKUPNO ŽENE	
31		11	



CRNA GORA

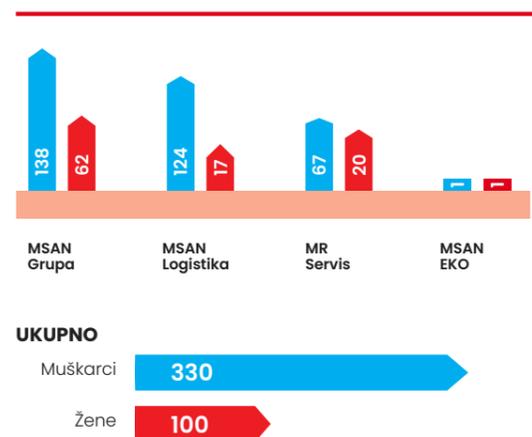
**BROJ ZAPOSLENIKA UNUTAR CIJELE GRUPE PO DRŽAVAMA I
PREMA VRSTI UGOVORA U 2021. GODINI [GRI 102-8]**

KIM TEC

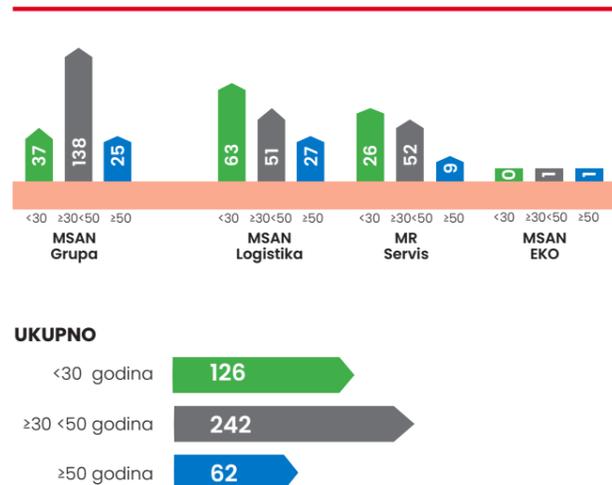
NEODREĐENO VRIJEME		ODREĐENO VRIJEME	
MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
15	4	3	3
UKUPNO MUŠKARCI		UKUPNO ŽENE	
18		7	

U nastavku su prikazana podaci zaposlenika unutar Grupe u Republici Hrvatskoj u izvještajnom razdoblju (2021. godina).

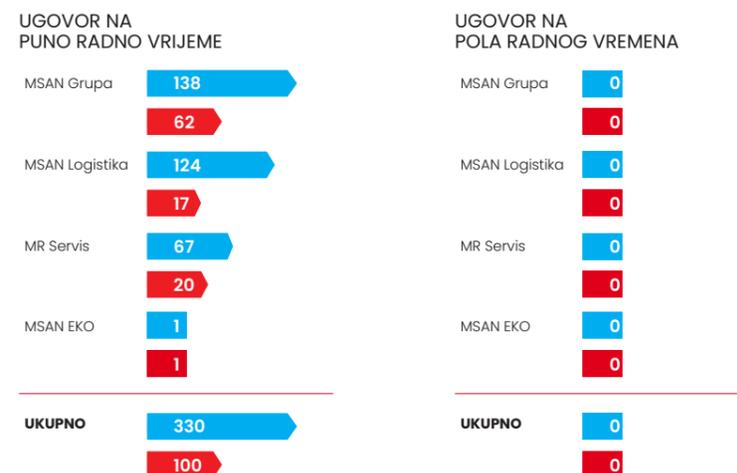
BROJ ZAPOSLENIH UNUTAR GRUPE U REPUBLICI HRVATSKOJ



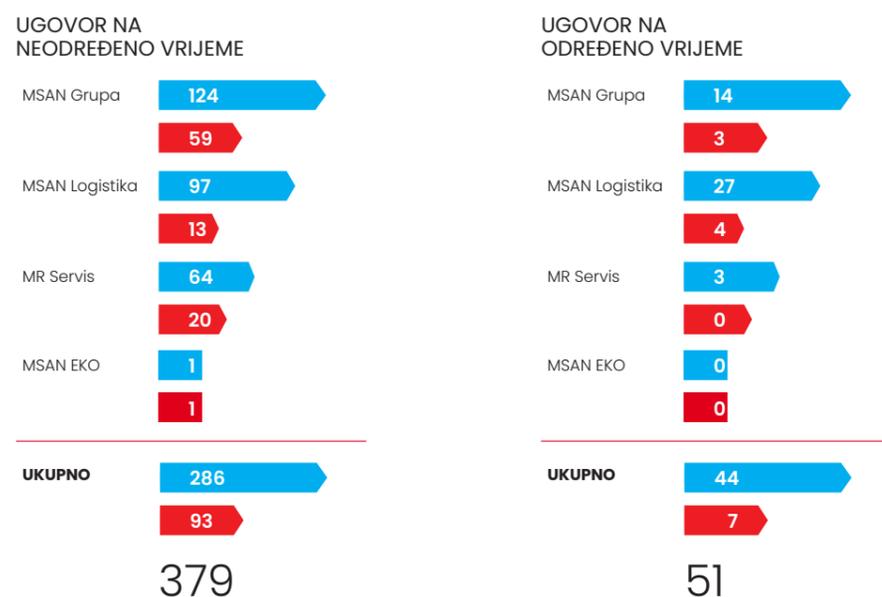
STRUKTURA ZAPOSLENIKA PREMA DOBI U 2021. GODINI



BROJ ZAPOSLENIH PREMA VRSTI ZAPOSLENJA



BROJ ZAPOSLENIH PREMA VRSTI UGOVORA



430
Zaposlenika
unutar Grupe u 2021. g



76,74% Muškarci
23,26% Žene

■ Muškarci
■ Žene

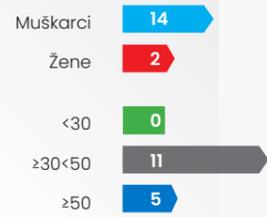
STRUKTURA MENADŽMENTA PREMA SPOLU I DOBI U 2021. GODINI

M SAN Grupa

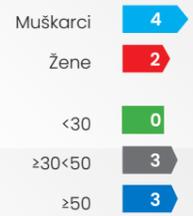
SREDNJI I OPERATIVNI MENADŽMENT



VIŠI MENADŽMENT

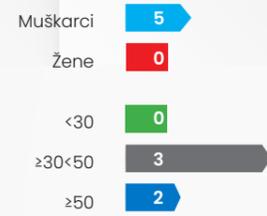


TOP MENADŽMENT

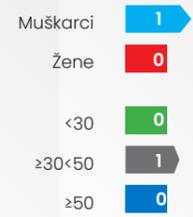


M SAN Logistika

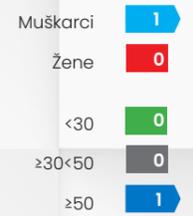
SREDNJI I OPERATIVNI MENADŽMENT



VIŠI MENADŽMENT



TOP MENADŽMENT



STRUKTURA MENADŽMENTA PREMA SPOLU U 2021. GODINI

SREDNJI I OPERATIVNI MENADŽMENT

25 2
Muškarci Žene

VIŠI MENADŽMENT

16 2
Muškarci Žene

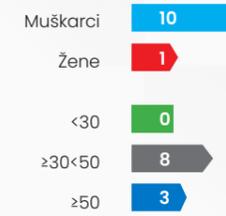
TOP MENADŽMENT

5 2
Muškarci Žene

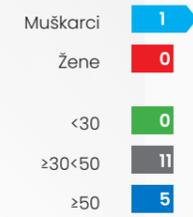
STRUKTURA MENADŽMENTA PREMA SPOLU I DOBI U 2021. GODINI

MR Servis

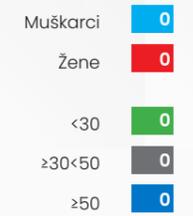
SREDNJI I OPERATIVNI MENADŽMENT



VIŠI MENADŽMENT

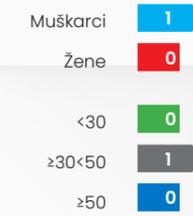


TOP MENADŽMENT

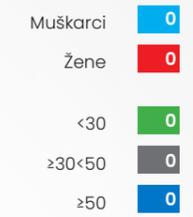


M SAN EKO

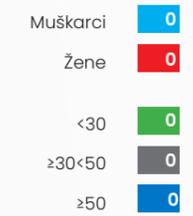
SREDNJI I OPERATIVNI MENADŽMENT



VIŠI MENADŽMENT



TOP MENADŽMENT



STRUKTURA MENADŽMENTA PREMA DOBI U 2021. GODINI

SREDNJI I OPERATIVNI MENADŽMENT

≥ 30 < 50 20
≥ 50 7

VIŠI MENADŽMENT

≥ 30 < 50 13
≥ 50 5

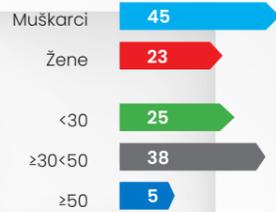
TOP MENADŽMENT

≥ 30 < 50 3
≥ 50 4

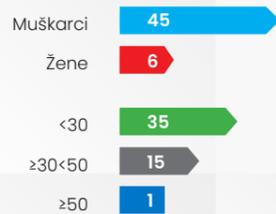
ZAPOŠLJAVANJE NOVIH ZAPOSLENIKA I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIKA

UKUPAN BROJ NOVIH ZAPOSLENIKA KROZ IZVJEŠTAJNO RAZDOBLJE

M SAN Grupa



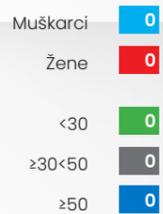
M SAN Logistika



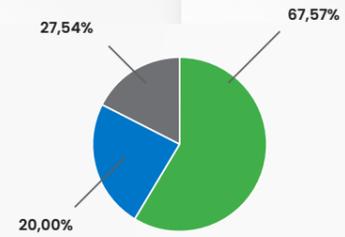
MR Servis



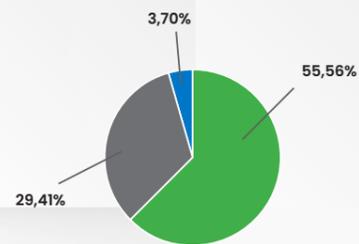
M SAN EKO



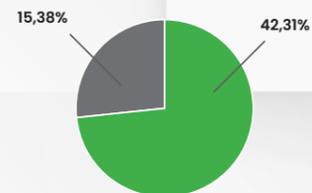
UKUPAN POSTOTAK NOVIH ZAPOSLENIKA KROZ IZVJEŠTAJNO RAZDOBLJE



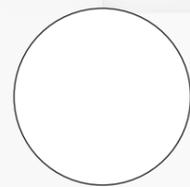
34,00%



36,17%



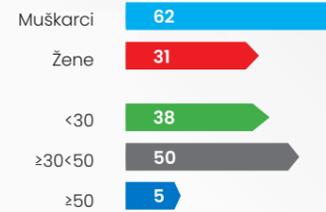
21,84%



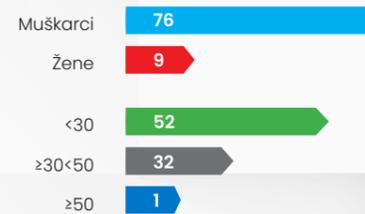
0%

UKUPAN BROJ FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH KROZ IZVJEŠTAJNO RAZDOBLJE

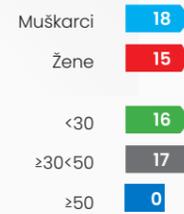
M SAN Grupa



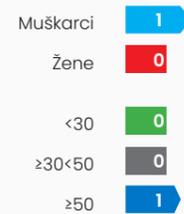
M SAN Logistika



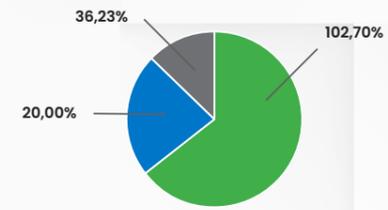
MR Servis



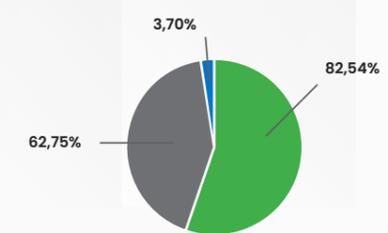
M SAN EKO



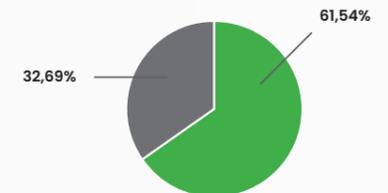
UKUPAN POSTOTAK FLUKTUACIJE ZAPOSLENIH KROZ IZVJEŠTAJNO RAZDOBLJE



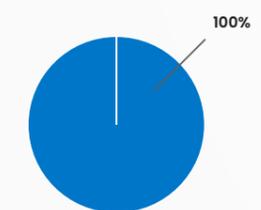
46,50%



60,28%



37,93%



50,00%

RAZVOJ I ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIKA

Svoje zaposlenike prepoznajemo kao vrlo važan dio organizacije koji uspješno ostvaruje vlastite poslovne ciljeve, a time i ciljeve Grupe u ukupnosti. Naši zaposlenici čine temeljni kapital, a sadašnji uspjeh postigli smo upravo zahvaljujući napornom radu svojih zaposlenika te njihovom odanošću i željom da M SAN učine boljim. Zauzvrat nastojimo stvoriti zdravo i održivo okruženje za rast, razvoj i uspjeh nudeći dodatne pogodnosti i pružajući mogućnosti za daljnji profesionalni razvoj svojih zaposlenika. Istodobno, vrlo nam je važno da naši zaposlenici imaju ravnotežu između privatnog i poslovnog života. Kao znak zahvalnosti našim zaposlenicima, M SAN je i u 2021. godini nagradio svoje najvjernije zaposlenike.

	M SAN Grupa	M SAN Logistika	MR Servis	M SAN EKO
10 – 15 godina	26	20	12	1
15 – 20 godina	29	18	8	1
20 + godina	7	4	2	0

Broj zaposlenika zadržanih unutar Grupe u rasponu od 10 do 25 godina

[401-3]

M SAN Grupa	Muškarci	Žene	Ukupno
Ukupan broj zaposlenika	138	62	200
Broj zaposlenika koji su koristili pravo na roditeljski dopust	0	7	7
Broj zaposlenika koji su se vratili na posao nakon završetka roditeljskog dopusta	0	7	7
Broj zaposlenika koji su se vratili na posao nakon završetka roditeljskog dopusta, a koji su ostali zaposleni i 12 mjeseci po povratku na posao	0	6	6
Stopa povratka na posao nakon roditeljskog dopusta	-	100%	-
Stopa zadržavanja na poslu (12 mjeseci) nakon povratka s roditeljskog dopusta	-	85%	-

Broj i struktura zaposlenika unutar M SAN Grupe koji su koristili pravo na porodiljni i roditeljski dopust u 2021. godini

M SAN Logistika	Muškarci	Žene	Ukupno
Ukupan broj zaposlenika	124	17	141
Broj zaposlenika koji su koristili pravo na roditeljski dopust	2	1	3
Broj zaposlenika koji su se vratili na posao nakon završetka roditeljskog dopusta	2	1	3
Broj zaposlenika koji su se vratili na posao nakon završetka roditeljskog dopusta, a koji su ostali zaposleni i 12 mjeseci po povratku na posao	2	1	3
Stopa povratka na posao nakon roditeljskog dopusta	100%	100%	-
Stopa zadržavanja na poslu (12 mjeseci) nakon povratka s roditeljskog dopusta	100%	100%	-

Broj i struktura zaposlenika unutar M SAN Logistike koji su koristili pravo na porodiljni i roditeljski dopust u 2021. godini

MR Servis	Muškarci	Žene	Ukupno
Ukupan broj zaposlenika	67	20	87
Broj zaposlenika koji su koristili pravo na roditeljski dopust	1	3	4
Broj zaposlenika koji su se vratili na posao nakon završetka roditeljskog dopusta	1	3	4
Broj zaposlenika koji su se vratili na posao nakon završetka roditeljskog dopusta, a koji su ostali zaposleni i 12 mjeseci po povratku na posao	1	3	4
Stopa povratka na posao nakon roditeljskog dopusta	100%	100%	-
Stopa zadržavanja na poslu (12 mjeseci) nakon povratka s roditeljskog dopusta	100%	100%	-

Broj i struktura zaposlenika unutar MR Servisa koji su koristili pravo na porodiljni i roditeljski dopust u 2021. godini

M SAN EKO	Muškarci	Žene	Ukupno
Ukupan broj zaposlenika	1	1	2
Broj zaposlenika koji su koristili pravo na roditeljski dopust	0	0	0
Broj zaposlenika koji su se vratili na posao nakon završetka roditeljskog dopusta	0	0	0
Broj zaposlenika koji su se vratili na posao nakon završetka roditeljskog dopusta, a koji su ostali zaposleni i 12 mjeseci po povratku na posao	0	0	0
Stopa povratka na posao nakon roditeljskog dopusta	-	-	-
Stopa zadržavanja na poslu (12 mjeseci) nakon povratka s roditeljskog dopusta	-	-	-

Broj i struktura zaposlenika unutar M SAN EKO-a koji su koristili pravo na porodiljni i roditeljski dopust u 2021. godini

EDUKACIJE I RAZVOJ VJEŠTINA ZAPOSLENIKA

Iako se najveće ulaganje u tehničko znanje i vještine zaposlenika prenosi znanjem s mentora na zaposlenika, svi zaposlenici imaju i pravo pristupa e-učenju. S obzirom na konstantno ulaganje u razvoj svojih zaposlenika, u 2021. godini zaposlenicima smo predstavili novi model učenja, odnosno omogućeno im je učenje i razvoj znanja putem platforme Udemy. HR odjel kreirao je modele učenja posvetivši dodatnu pažnju zahtjevima različitih odjela, odgovornosti pojedinih radnih mjesta te očekivanjima rukovoditelja i voditelja odjela.

Tijekom izvještajnog razdoblja više od 30 % zaposlenika pristupilo je spomenutoj platformi te se u sljedećim godinama očekuje povećanje broja zaposlenika koji će se služiti dodatnim modelima učenja. Za novozaposlene osobe dostupna su e-učenja u području zdravstvenih i sigurnosnih postupaka unutar Grupe.



Neki od postavljenih kriterija za napredovanje zaposlenika su izvrsnost u poslovanju, predanost poslu, usvojena poslovna etika te stabilnost i želja za učenjem. Jasna pravila za godišnju evaluaciju i postavljanje ciljeva su u pripremi te ih M SAN namjerava implementirati u tekućoj, 2022. godini. Strukturirana su pravila dodjele bonusa za zaposlenike u Odjelu prodaje i nabave, čije su ciljeve i ključne pokazatelje uspješnosti (engl. KPI, Key Performance Indicators) definirali direktori organizacijskih jedinica u suradnji sa voditeljima.



POGODNOSTI ZAPOSLENIKA

Osim što pruža sigurnost zaposlenja, Grupa svojim zaposlenicima pruža i mnogobrojne pogodnosti kojima nastoji zadržati stručni kadar i privući nove talentirane zaposlenike. Kao poduzeće koje izrazito cijeni sportske aktivnosti prema latinskoj poslovice 'Mens sana in corpore sano', M SAN se uključio u Multisport program kojim potiče zaposlenike na bavljenje tjelesnom aktivnošću. Prije bolesti COVID-19 redovito smo održavali dane sporta gdje su se zaposlenici mogli natjecati u raznim sportskim aktivnostima. Osim toga, poticanje zaposlenika na sportske aktivnosti rezultiralo je sudjelovanjem naših zaposlenika na sportskim događajima Wings for Life World Run održanog u Zadru, te Magenta 1 B2B Run.

Zbog spriječenosti pandemijom, u 2019. godini održali smo posljednji teambuilding u Sv. Martinu na Muri. Nove proizvode pozicioniramo internim komunikacijskim kanalima te naše zaposlenike periodično obavještavamo o pogodnostima kupnje određenih proizvoda putem e-trgovine eKupi ili MR Servis. Našim zaposlenicima su pokriveni troškovi prijevoza. Na lokaciji poslovne zgrade u Buzinu, te Logističkog centra u Rugvici osigurana je i mogućnost korištenja restorana s nekoliko dnevnih menija.

Neke od dodatnih pogodnosti koje Grupa nudi svojim zaposlenicima:

- Multisport kartica
- poklon za novorođenče
- božićni poklon (božićnica i drugi simbolični pokloni)
- dar za djecu zaposlenika (roditelji djece u dobi do 15 godina imaju pravo na poklon bon i naknadu po djetetu za dar za Sv. Nikolu)

UKLJUČENOST ZAPOSLENIKA

U 2021. godini cilj nam je bio zaštititi zdravlje svojih zaposlenika te smo s tim ciljem neprestano pratili broj zaraženih i pružili podršku osobama koje su imale otežane zdravstvene probleme kao posljedicu bolesti COVID-19 ili drugih bolesti. Iz tog razloga Grupa u izvještajnom razdoblju nije provodila istraživanje oko zadovoljstva svojih zaposlenika, ali će u sljedećem izvještajnom razdoblju predstaviti novo istraživanje.

ZDRAVLJE I SIGURNOST

M SAN svakodnevno ističe zdravlje i sigurnost kao dvije temeljne vrijednosti na radnom mjestu. U skladu s time, u izvještajnom razdoblju Multisport je organizirao Dane zdravlja, odnosno besplatnu edukativnu radionicu na temu zdravlja, prehrane i tjelovježbe kojom se promiče zdraviji način života, a na kojoj je svaki zaposlenik imao priliku sudjelovati. Organizirani su liječnički pregledi zaposlenika koji rade na poslovima s posebnim uvjetima rada. Za vrijeme trajanja pandemije bolesti COVID-19 i nakon niza potresa u Petrinji, na prvo mjesto stavili smo zdravlje naših zaposlenika.

Unutar poduzeća vodili smo brigu, ohrabrivali zaposlenike, pružali im pomoć i podršku kroz sve interne komunikacijske kanale. Uspostavljen je i dodatni program podrške roditeljima za vrijeme trajanja pandemije s ciljem uspostave ravnoteže između poslovnih i privatnih aktivnosti za roditelje, s posebnim naglaskom na majke s malom djecom koje rade od kuće.

Razumijevanje i podrška bili su obostrani – zaposlenici su se trudili obavljati svoje poslovne aktivnosti što je učinkovitije moguće, dok smo mi kao poslodavac, uz razumijevanje, pružali maksimalnu podršku svojim zaposlenicima.

Unatoč postojanju politike primjenjive na cijelo poduzeće, različita radna okruženja zahtijevala su različite strategije. Direktorima organizacijskih jedinica i voditeljima, omogućili smo potpuno samostalno određivanje modaliteta rada od kuće svojim organizacijskim jedinicama, imajući u vidu da jedino oni u potpunosti znaju potrebe i obveze svojih timova i mogućnosti odnosno načine njihova obavljanja. Jedino su zaposlenici M SAN Logistike d.o.o., zbog naravi posla, poslovne aktivnosti nužno obavljali na radnom mjestu. Iako u početku nismo bili previše optimistični oko fleksibilnog modela rada i rada od kuće, naše se poslovanje i u takvim uvjetima pokazalo kao učinkovito i uspješno, na što smo iznimno ponosni.



ZAŠTITA ZDRAVLJA, SIGURNOST NA RADNOM MJESTU I EDUKACIJA ZAPOSLENIKA

M SAN se pridržava svih sigurnosnih uputa i zakonskih regulativa u pogledu zdravlja i zaštite na radu. Unutar Grupe izradili smo Pravilnik o zaštiti na radu, ali i Program osposobljavanja radnika. Zaštita na radu jedan je od ključnih interesa svakog poduzeća, pa tako i naše Grupe. Provođenjem i kontinuiranim unaprjeđivanjem zaštite na radu nastojimo uspostaviti stanje bez nesreća i zastoja, odnosno nastojimo zaštititi život i zdravlje naših zaposlenika. Nadalje, u sustavu zaštite na radu osposobljavanje radnika za siguran rad ima poseban značaj kao jedna od najefikasnijih mjera za uspješnu prevenciju ozljeda na radu. M SAN-ovi zaposlenici prvo prolaze teoretski dio osposobljavanja, zatim praktični dio i na kraju se provode programi za osposobljavanje.

Odgovarajuća dokumentacija dostupna je svim zaposlenicima putem intraneta. Svim propisima unutar Grupe pokušava se smanjiti broj ozljeda na radu, na što upućuje i mali broj ozljeda u izvještajnom razdoblju. Nastojimo zadržati postojeće mjere, ali i povećati razinu sigurnosti na radnom mjestu te svesti broj ozljeda na minimum. Unutar Grupe, tijekom izvještajnog razdoblja, imali smo samo 4 ozljede na radnom mjestu, a detalji su prikazani u tablicama u nastavku.



[403-9]

M SAN Grupa²

Ozljede na radu unutar M SAN Grupe	Ukupan broj ozljeda na radu	2
	Broj smrtnih slučajeva kao posljedica ozljede na radu	0
	Broj ozljeda na radu s velikim posljedicama (isključujući smrtno slučajeve)	0
	Broj zabilježenih ozljeda na radu	2
	Broj odrađenih sati	300.040,3
	Stopa ozljeda s velikim posljedicama na radu (isključujući smrtno slučajeve)	0

Ozljede na radu unutar M SAN-a odnosile su se na uganuće gležnja i prometnu nesreću. Kako bi se smanjili rizici i druge opasnosti na radnom mjestu, zaposlenici se podučavaju kako raditi na siguran način, polažu ispite iz zaštite na radu te su im osigurana besprijekorna sredstva za rad.

M SAN Logistika³

Ozljede na radu unutar M SAN Logistike	Ukupan broj ozljeda na radu	2
	Broj smrtnih slučajeva kao posljedica ozljede na radu	0
	Broj ozljeda na radu s velikim posljedicama (isključujući smrtno slučajeve)	0
	Broj zabilježenih ozljeda na radu	2
	Broj odrađenih sati	282.115,8
	Stopa ozljeda s velikim posljedicama na radu (isključujući smrtno slučajeve)	0

Ozljede na radu unutar M SAN Logistike odnosile su se na ozljede šake. Kako bi se smanjili rizici i druge opasnosti na radnom mjestu zaposlenici se podučavaju kako raditi na siguran način, polažu ispite iz zaštite na radu, podvrgnuti su obveznom liječničkom pregledu, osigurana su im besprijekorna sredstva za rad, po potrebi primjenjuju zaštitnu opremu, nužni su proći obuku za rukovanje viličarom.

O najnovijim zdravstvenim i sigurnosnim pitanjima i postupcima naši se zaposlenici obavješćuju putem edukacija, odnosno sustava e-učenja koje provode imenovane osobe zadužene za edukaciju.

¹ M SAN Grupa izračunava svoj rizik jednadžbom: vjerojatnost opasnosti + posljedica = rizik. Rizik se izračunava na način kao glavni podatak za procjenu rizika. Primjerice, imamo radna mjesta s malom vjerojatnošću, ali velikim posljedicama i kao rezultat dobivamo zaposlenje srednjeg rizika. Drugi primjer: imamo radna mjesta s velikom vjerojatnošću i srednjim posljedicama i kao rezultat dobivamo visokorizična zaposlenja. Stoga smatramo da imamo drugačiju metodologiju, budući da tražite samo visoke posljedice, ali ne uzimate u obzir druge čimbenike. Sva radna mjesta su radna mjesta sa srednjim ili niskim rizikom. Ova metodologija opisana je u Pravilniku o procjeni rizika (Pravilnik o izradi procjene rizika) koji donosi Ministarstvo rada.

² M SAN Logistika izračunava svoj rizik jednadžbom: vjerojatnost opasnosti + posljedica = rizik. Rizik koji se izračunava na način kao glavni podatak za procjenu rizika. Primjerice, imamo radna mjesta s malom vjerojatnošću, ali velikim posljedicama i kao rezultat dobivamo zaposlenje srednjeg rizika. Drugi primjer: imamo radna mjesta s velikom vjerojatnošću i srednjim posljedicama i kao rezultat dobivamo visokorizična zaposlenja. Stoga smatramo da imamo drugačiju metodologiju, budući da tražite samo visoke posljedice, ali ne uzimate u obzir druge čimbenike. Ova metodologija opisana je u Pravilniku o procjeni rizika (Pravilnik o izradi procjene rizika) koji donosi Ministarstvo rada.

[403-1]

Sustav upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu unutar Grupe implementiran je u skladu sa zahtjevima Zakona o radu, Zakona o zaštiti na radu i odgovarajućim podzakonskim aktima. M SAN je pripremio dokument pod nazivom Procjena rizika koji opisuje aktivnosti i radna mjesta obuhvaćena sustavom upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu.

Procjenu rizika izvršio je 2017. godine ATEST KONTROLA, poduzeće kvalificirano za procjenu rizika povezanih sa zdravljem i sigurnosti na radu. ATEST KONTROLA trenutno provodi reviziju procjene rizika zbog promjena koje su se dogodile od 2017. godine, ponajviše u pogledu novih radnih mjesta.





UTJECAJ POSLOVANJA na zaštitu okoliša

6.1. NAŠA ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU

Zajednička dobrobit svih nas uvelike ovisi o zdravlju okoliša. Okoliš je sve što nas okružuje, a briga o okolišu je i briga o nama samima. Ubrzano tempo života i povećanje populacije popraćeni intenzivnom konzumacijom dobara i usluga doprinose globalnom zatopljenju i ostalim negativnim utjecajima na okoliš. Odgovornost pojedinca je očuvati raznolikost te racionalno upravljati resursima. Sustav odgovornog poslovanja osim domene gospodarenja otpadom koja uključuje intenzivnije odvajanje otpada prema vrsti, naglašava važnost učinkovitog iskorištavanja energije i drugih prirodnih resursa. Razvojem poslovanja nastojimo pratiti potrebe tržišta kao sustav uzročno-posljedične veze, a analogno tome doprinosimo direktno i/ili indirektno sustavu zaštite okoliša.

SUSTAV UPRAVLJANJA OKOLIŠEM

Jedna od temeljnih odrednica našeg poslovanja je briga o okolišu i njegova zaštita. Upravljanje okolišem članice naše Grupe provode na različite načine. MR Servis je u sklopu certifikacije za ISO 9001 i ISO 14001 definirao Politiku upravljanja kvalitetom i okolišem u kojoj se, među ostalim, obvezujemo brinuti o zaštiti okoliša, odnosno smanjiti negativan utjecaj na okoliš te trajno smanjiti potrošnju prirodnih resursa. Politika je javno dostupna svim zainteresiranim stranama. M SAN Grupa u sklopu procesa upravljanja rizicima sagledava i aspekte okoliša. Kroz registar aspekata okoliša kontinuirano procjenjujemo utjecaj naših radnih aktivnosti na okoliš (potrošnja resursa, otpada i drugo) i definiramo mjere za smanjivanje negativnog utjecaja.

Međutim, najveći iskorak u smislu upravljanja okolišem Grupa je ostvarila osnivanjem M SAN EKO-a. Naime, razvojem djelatnosti unutar Grupe, kao i širenjem partnerske mreže bilo je potrebno odgovoriti na zahtjeve zajednica u kojima djelujemo i njihovog regulatornog okruženja. Kao rezultat navedenoga osnovali smo M SAN EKO i od 2009. godine pružamo uslugu sakupljanja EE-otpada putem vlastitog poduzeća.

M SAN EKO posjeduje Dozvole za obavljanje djelatnosti gospodarenja otpadom, opasnim i neopasnim izdanih od strane Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva (2009.), Ministarstva zaštite okoliša i prirode (2015.) (sada Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja) i Zagrebačke županije, Upravnog odjela za prostorno uređenje, gradnju i zaštitu okoliša, Odsjek za zaštitu okoliša.

Procesi odrade zahtjeva u skladu su s načelima zaštite okoliša, a nastojimo zadovoljiti potrebe tržišta, neovisno radi li se o potrebi servisa i/ili posljednjeg ciklusa, odnosno prikupa EE-otpada. Svaka izmjena zakonske regulative i/ili podzakonskih akata prenosi se u sustav uz prethodne intervencije pravne službe sa svrhom interdisciplinarnog pristupa u poslovanju. Nakon donošenja odluke, promjena se definira djelatnicima koji su u neposrednom doticaju s navedenim i prati se reakcija tržišta na istu, s obzirom da je partnerska mreža većinom fokusirana na proces prodaje, pravovremeno šaljem obavijest o izmjenama kako bismo zadovoljili obostrane zahtjeve u partnerskom odnosu.



[307-1]

Tijekom izvještajnog razdoblja nije utvrđeno nepoštivanje zakona i/ili propisa o zaštiti okoliša te nisu primljene značajne novčane kazna i nenovčane sankcije za nepoštivanje zakona i/ili propisa o zaštiti okoliša.

ENERGIJA

Učinkovito iskorištavanje energetske resursa smatramo temeljem održivog razvoja. Grupa posluje u prostorima u zakupu, a vlasnik nekretnina su M SAN Nekretnine d.o.o.. Stoga, iako nismo vlasnici nekretnine u kojoj poslujemo kroz čimbenike presudnog utjecaja, kroz zakupninu i povezanost neprestano iniciramo poboljšanja, te ulažemo u unaprjeđenje naše energetske učinkovitosti i održivosti. Smatramo kako smo do sada već puno pridonijeli ambicijama energetske učinkovitosti, ali i dalje nastavljamo s trudom i radom, a to smo i dokazali iskorištavanjem energije iz obnovljivih izvora. U obnovljive izvore energije odlučili smo ulagati još prije dvije godine kako bi pridonijeli europskoj strategiji smanjenja emisije stakleničkih plinova (Europski zeleni plan). Iako je strategija okolišne, društvene i upravljačke održivosti Grupe trenutačno u izradi, u izvještajnoj godini napravili smo značajne korake po pitanju energetske učinkovitosti. Neke od provedenih aktivnosti u kojima smo sukladno vlastitom udjelu u zakupu nekretnina sudjelovali su:

- Fotonaponska elektrana, snage 275 kWp, postavljena je na krovu poslovne zgrade u Buzinu (na razini godine, uredi koriste 15% električne energije iz obnovljivih izvora)



- Izrađeni su projekti, ugovoreno financiranje i ishodne suglasnosti za izgradnju fotonaponske elektrane snage 417 kWp⁴ na krovu DLC Rugvica.
- sva rasvjetna tijela zamijenjena su LED⁵ rasvjetom, uvažavajući sve činjenice o ekonomičnosti rasvjete
- provodi se nadogradnja HVAC sustava⁶ kako bi iskorištavao ozonski prihvatljiv plin
- postavljaju se stanice za punjenje električnih vozila
- u uredima imamo sustav uštede energije uredske rasvjete i HVAC režim štednje energija.

Proizvedena električna energija iz fotonaponske elektrane primarno se koristi unutar poslovne zgrade, a u razdobljima veće proizvodnje energije u odnosu na potrošnju objekta višak električne energije predaje se u javnu distribucijsku mrežu. Razmještaj fotonaponskih modula na krovnim površinama osigurava maksimalnu iskoristivost. Planiramo uvesti iskorištavanje obnovljivih izvora energije na svim dostupnim mjestima unutar Grupe koja zadovoljavaju energetske uvjete te postati CO₂ neutralni.

[302-4]

U 2021. godini, s ciljem smanjenja potrošnje električne energije, na krovu poslovne zgrade u Buzinu postavljena je fotonaponska elektrana. S obzirom na to da M SAN zauzima 11,91% iznajmljenog prostora unutar poslovne zgrade, taj je postotak korišten za izračun količine energije koju M SAN upotrebljava. M SAN je od ukupno proizvedene električne energije iz fotonaponske elektrane iskoristio 11,88 MWh, odnosno 42,77 MJ električne energije. Navedena količina električne energije inače bi se iskoristila iz javne mreže.

Osim toga, nekretnine u kojima poslujemo u Buzinu i Rugvici posjeduju energetske certifikate te Izvješće o provedenom energetskom pregledu građevina. Sustav upravljanja energijom prati smjernice ISO 50001 certifikata i Pravilnika o energetskom pregledu za velika poduzeća (NN 123/15).

Vjerujemo u uštedu energije u svakoj fazi našeg poslovanja, od samog početka proizvodnje pa sve do trenutka kada proizvod završi u rukama naših kupaca, stoga s ponosom ističemo kako se bavimo energetskom učinkovitošću unutar naših logističkih procesa, aktivnosti distribucije i uredske infrastrukture.

⁴kWp (engl. kilowatts peak), odnosno vrhunac kilovata – mjera solarne energije u fotonaponskoj (PV) industriji
⁵LED (engl. light emitting diode), odnosno dioda koja emitira svjetlo
⁶HVAC sustav – Sustav grijanja, ventilacije i klimatizacije

Ukupna potrošnja energije unutar Grupe u Republici Hrvatskoj

Vrijednost	M SAN Grupa ⁷		M SAN Logistika ⁸		MR Servis ⁹		M SAN EKO ¹⁰		GRUPA	
	MWh ¹¹	GJ ¹²	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ
Ukupna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora (prirodni plin)	65,70	236,50	50,65	182,33	36,89	132,79	0,30	1,08	153,53	552,71
Ukupna potrošnja energije iz obnovljivih izvora (solarna energija)	11,91	42,88	0	0	0	0	0	0	11,91	42,88
Ukupna potrošnja energije iz vlastitih ili kupljenih izvora (električna energija)	192,68	693,65	121,46	437,25	88,46	318,44	0,72	2,60	403,32	1.451,94
Ukupna potrošnja energije u organizaciji prema modelu	270,29	973,03	172,11	619,58	125,34	451,23	1,02	3,68	568,76	2.047,52

GOSPODARENJE OTPADOM

U pogledu proizvodnje i gospodarenja otpadom, zbog naše prirode poslovanja, najveći utjecaj imamo na EE-otpada, odnosno na otpad električne i elektroničke opreme (engl. WEEE, Waste from Electrical and Electronic Equipment). S obzirom na to da naš poslovni model uključuje uvoz električnih i elektroničkih komponenti i proizvoda, plaćamo naknade za stavljanje opreme na tržište (Fondu za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost) koja uključuje i naknadu za gospodarenje otpadom.

Osnivanjem društva M SAN EKO započeli smo novu eru, politiku „zelenijeg“ poslovanja i korak u kružnu ekonomiju 2009. Ishodili smo Dozvolu za obavljanje djelatnosti gospodarenja opasnim otpadom (i u neopasnim) od 16.9.2009., koja se odnosi na djelatnost sakupljanja i privremenog skladištenja EE-otpada (Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva). Dozvole se izdaju na vremenski rok od pet (5) godina te su revizijom ishodne dvije nove dozvole s obzirom da je Ministarstvo ostalo nadležno isključivo za opasni otpad (4.09.2015.). s obzirom da objekt za gospodarenje otpadom u Rugvici pripada zagrebačkoj županiji, od županijskog ureda dobili smo Dozvolu za neopasni otpad (29.12.2015.). Objekt u Rugvici, upisan je u Prostorni plan za obavljanje djelatnosti gospodarenja opasnim otpadom. M SAN EKO posjeduje potvrdu da je od 01.06.2015. godine upisan u Popis pravnih i fizičkih osoba koje se bave djelatnošću prijevoza otpada te u Očevidnik za obavljanje djelatnosti gospodarenja otpadom.

Slijedom navedenoga, 2020. godine započeo je proces revizije postojećih Dozvola, 29.12.2020. ishodili smo dozvolu za neopasni otpad, dok se za opasni još vodi postupak pri Ministarstvu (očekivano ishodenje uskoro).

M SAN EKO zadužen je za sakupljanje EE-otpada cijele Grupe, kao i naših partnera diljem Hrvatske. Kako bi cijeli proces gospodarenja otpadom učinili što učinkovitijim te smanjili emisije CO2 naši dostavljači prilikom isporuke novog proizvoda preuzimanju pakiranja (palete i/ili kontejnere) EE-otpada te ga dovoze u M SAN EKO. S obzirom na postojeći sustav, prikupljeni EE-otpada razvrstava se prema ključnim brojevima i kategorijama te se predaje na daljnje postupke obrade ovlaštenim pravnim subjektima. Sukladno navedenom procesu, vode se evidencije količina kako bismo imali uvid o potrebi upisa u ROO (Registar onečišćenja okoliša).

Profesionalnost zahtjeva, konstantno usavršavanje i pružanje relevantnih informacija našoj partnerskoj mreži koju obavještavamo o promjenama zakonskih i/ili podzakonskih akata. U pogledu zbrinjavanja EE-otpada uvijek smo u skladu s novim politikama i odlukama, a u slučaju izmjene zakonskih i/ili podzakonskih akata ažurno o tome informiramo naše partnere. Portal „e-savjetovanja“ omogućio je sudjelovanje svih zainteresiranih u procesu izmjena zakona i/ili podzakonskih akata, u čemu smo i mi aktivni.

ODVAJANJE OTPADA

Na ambalažama proizvoda naših vlastitih robnih marki nalaze se oznake za odvajanje otpada kako bismo pridonijeli odvajanju i reciklaži otpada na koji stavljamo veliki naglasak u svojem poslovanju. Nadalje, u svim našim uredima nalaze se spremnici za odvajanje otpada te zaposlenici imaju mogućnost odlaganja starih baterija u posebne kutije unutar ureda. Na svakom katu imamo „eko kutak“ gdje naši zaposlenici mogu odložiti razvrstani otpad. Izvan ureda nalazi se veliki kontejner za razvrstavanje otpada. Ne upotrebljavamo plastičnu ambalažu i ne proizvodimo znatnu količinu plastičnog otpada, no u uredima imamo separatore plastičnog otpada. Proizvodi iz naše proizvodne linije pakiraju se u kartonsku ambalažu koja se kasnije reciklira.

EDUKACIJE

Provodimo edukacije za zaposlenike na temu gospodarenja otpadom kako bi imali precizne upute oko korištenja spremnika i kontejnera za razvrstavanje otpada te kako bi im olakšali prepoznavanje različitih vrsta otpada.

Djelatnice i djelatnici su obaviješteni što se odlaže u koji spremnik i koje su iznimke s obzirom da u uredskim prostorima posjedujemo spremnike za odvojeno prikupljanje otpada (metal i plastika, bio-otpada, papir i karton, miješani komunalni otpad i staklo) te kontejnere u dvorištu (građevinski otpad, miješani komunalni, karton i papir te plastika).

Djelatnice i djelatnici koji obavljaju djelatnost gospodarenja otpadom prošli su edukaciju koja je bila propisana Zakonom o održivom gospodarenju otpadom kao i kolegice i kolege koje su imenovane/-i povjerenicima za gospodarenje otpadom, s obzirom da je propis tada zahtijevao imenovanje i edukaciju povjerenika i zamjenika za svako poduzeće koje je imalo više od 50 zaposlenika. Početkom 2016. godine održana je edukacija, za odgovornu osobu i povjerenike koji su polagali ispit. Nakon položenog ispita, dobili su uvjerenje od Ministarstva (Potvrda o obavljenoj izobrazbi o gospodarenju otpadom) koje je bilo valjano pet (5) godina (2016.-2021.).



OKOLIŠ UNUTAR LANCA OPSKRBE

S našim dobavljačima i partnerima provodimo zajedničke akcije za smanjenje negativnog utjecaja na okoliš. Naša prodajna partnerska mreža ima brojne izravne i neizravne mogućnosti, od kojih ističemo podršku oko gospodarenja otpadom. Sukladno Dozvolama za obavljanje djelatnosti gospodarenja otpadom, sakupljamo EE-otpad od naših partnera, ali im na njihov upit o zbrinjavanju drugih vrsta otpada sugeriramo rješenje (npr. tekstil, kozmetika, staklo i dr.). Kroz temeljnu djelatnost MR Servisa i suradnju s našom servisnom mrežom također ostvarujemo značajan pozitivan utjecaj na okoliš. Popravicima i redovitim servisiranjem proizvoda zadržava se funkcionalnost i produljuje njihov životni vijek, te posljedično štede prirodni resursi za proizvodnju novog.

Ukupna masa (t) otpada nastalog unutar M SAN Grupe

M SAN Grupa		
Vrsta otpada (ključni broj)	Ukupna masa otpada reusmjerenog s odlaganja u metričkim tonama (t)	Lokacija
16 02 11* (odbačena oprema koja sadrži klorofluorouglijike, HCFC, HFC)	17,252	Rugvica
16 02 13* (odbačena oprema koja sadrži opasne komponente, a koja nije navedena pod 16 02 09 do 16 02 12)	38,622	
20 01 21* (fluorescentne cijevi i ostali otpad koji sadrži živu)	0,019	
20 01 23* (odbačena oprema koja sadrži klorofluorouglijike)	0,9	
20 01 35* (odbačena električna i elektronička oprema koja nije navedena pod 20 01 21 i 20 01 23, koja sadrži opasne komponente)	1,504	
08 03 18 (otpadni tiskarski toneri koji nisu navedeni pod 08 03 17)	0,15	
16 02 16 (komponente izvađene iz odbačene opreme koje nisu navedene pod 16 02 15)	0,95	
15 01 01 (ambalaža od papira i kartona)	0,76	Buzin
08 03 18 (otpadni tiskarski toneri koji nisu navedeni pod 08 03 17)	0,085	
20 01 33* (baterije i akumulatori obuhvaćeni pod 16 06 01, 16 06 02 ili 16 06 03 i nesortirane baterije i akumulatori koji sadrže te baterije)	0,034	
Ukupno	60,276	

Ukupna masa (t) otpada nastalog unutar M SAN Logistike

M SAN Logistika	
Vrsta otpada	Ukupna masa otpada preusmjerenog s odlaganja u metričkim tonama (t)
15 01 01 (ambalaža od papira i kartona)	73,71
15 01 02 (ambalaža od plastike)	13,76
15 01 03 (ambalaža od drveta)	51,1
Ukupno	138,57

Ukupna masa (t) otpada nastalog unutar MR Servisa

MR Servis	
Vrsta otpada	Ukupna masa otpada preusmjerenog s odlaganja u metričkim tonama (t)
16 02 13* (odbačena oprema koja sadrži opasne komponente, a koja nije navedena pod 16 02 09 do 16 02 12)	23,504
16 02 11* (odbačena oprema koja sadrži klorofluorouglijike, HCFC, HFC)	9,91
16 02 16 (komponente izvađene iz odbačene opreme koje nisu navedene pod 16 02 15)	11,46
16 06 01* (olovne baterije)	0,944
08 03 18 (otpadni tiskarski toneri koji nisu navedeni pod 08 03 17)	0,315
20 01 33* (baterije i akumulatori obuhvaćeni pod 16 06 01, 16 06 02 ili 16 06 03 i nesortirane baterije i akumulatori koji sadrže te baterije)	0,276
Ukupno	46,409

Ukupna masa (t) otpada sakupljenog i nastalog unutar M SAN EKO-a

M SAN EKO	
Vrsta otpada	Ukupna masa otpada preusmjerenog s odlaganja u metričkim tonama (t)
15 01 01¹³ (ambalaža od papira i kartona)	6,1
16 02 13* (odbačena oprema koja sadrži opasne komponente, a koja nije navedena pod 16 02 09 do 16 02 12)	301,127
16 02 11* (odbačena oprema koja sadrži klorofluorouglijike, HCFC, HFC)	123,58
20 01 21* (fluorescentne cijevi i ostali otpad koji sadrži živu)	1,625
20 01 23* (odbačena oprema koja sadrži klorofluorouglijike)	2,1
20 01 35* (odbačena električna i elektronička oprema koja nije navedena pod 20 01 21 i 20 01 23, koja sadrži opasne komponente)	25,523
16 02 14 (odbačena oprema koja nije navedena pod 16 02 09 do 16 02 13)	0,195
16 02 16 (komponente izvadene iz odbačene opreme koje nisu navedene pod 16 02 15)	12,41
20 01 36 (odbačena električna i elektronička oprema, koja nije navedena pod 20 01 21, 20 01 23 i 20 01 35)	7,737
Ukupno	480,397

¹³Ključni broj 15 01 01 odnosi se na nastali otpad, dok su sve druge kategorije sakupljeni otpad

Opasan i neopasan otpad unutar Grupe

	M SAN Grupa ¹⁴		M SAN Logistika ¹⁵		MR Servis ¹⁶		M SAN EKO ¹⁷		Ukupno
	Ukupna masa otpada odložena na lokacijama poduzeća u metričkim tonama	Ukupna masa otpada odložena izvan lokacije poduzeća u metričkim tonama	Ukupna masa otpada odložena na lokacijama poduzeća u metričkim tonama	Ukupna masa otpada odložena izvan lokacije poduzeća u metričkim tonama	Ukupna masa otpada odložena na lokacijama poduzeća u metričkim tonama	Ukupna masa otpada odložena izvan lokacije poduzeća u metričkim tonama	Ukupna masa otpada odložena na lokacijama poduzeća u metričkim tonama	Ukupna masa otpada odložena izvan lokacije poduzeća u metričkim tonama	
Neopasan otpad									
Recikliranje	1,945	0	138,57	0	11,775	0	0	26,442	178,732
Opasan otpad									
Recikliranje	58,331	0	0	0	34,634	0	0	453,955	546,92
Ukupan otpad preusmjeren s odlaganja	60,276		138,57		46,409		480,397		725,652

¹⁴Ovi ključni brojevi (opasni i neopasni otpad) odabrani su od ostalog otpada na dvije različite lokacije, sjedištu Buzin i skladištu Rugvica. Ovlaštena poduzeća preuzela su naš otpad, a o politici njihovog poslovanja nismo informirani (postoci ponovne uporabe, recikliranja, uporabe i sl.). Podaci iznad 0,5 t opasnog i 20 t neopasnog otpada prikupljaju se u globalnoj (hrvatskoj) statistici (ROO), u našoj situaciji Lokacija 2 (Skladište u Rugvici) ne prelazi granice.

¹⁵Ovi ključni brojevi (opasni i neopasni otpad) odabrani su od ostalog otpada u Rugvici, sjedište je u Buzinu, a skladište je u Rugvici. Ovlaštena poduzeća preuzela su naš otpad, a o politici njihovog poslovanja nismo informirani (postoci ponovne uporabe, recikliranja, uporabe i sl.). Podaci iznad 0,5 t opasnog i 20 t neopasnog otpada prikupljaju se u globalnoj (hrvatskoj) statistici (ROO), u našoj situaciji Lokacija 1 (Sjedište Buzin) ne prelazi granice.

¹⁶Ovi ključni brojevi (opasni i neopasni otpad) odabrani su od ostalog otpada. Ovlaštena poduzeća preuzela su naš otpad, a o politici njihovog poslovanja nismo informirani (postoci ponovne uporabe, recikliranja, uporabe i sl.). Podaci za opasan otpad iznad 0,5 t i neopasan otpad iznad 20 t prikupljaju se u globalnoj (hrvatskoj) statistici (ROO), u našoj situaciji, Stožer je i operativna jedinica.

¹⁷Ovi ključni brojevi (opasni i neopasni otpad) odabrani su od ostalog otpada na dvije različite lokacije, sjedište Buzin (non-waste) i skladište Rugvica. Ovlaštena poduzeća preuzela su naš otpad, a o politici njihovog poslovanja nismo informirani (postoci ponovne uporabe, recikliranja, uporabe i sl.). Podaci iznad 0,5 t opasnog i 20 t neopasnog otpada prikupljaju se u globalnoj (hrvatskoj) statistici (ROO), u našoj situaciji Lokacija 2 (Skladište u Rugvici) prelazi granice.

KRUŽNA EKONOMIJA

Naš pozitivan utjecaj na okoliš vidljiv je i kroz model kružne ekonomije. Kružnu ekonomiju shvaćamo kao koncept koji za cilj ima smanjenje otpada kroz produženje životnog vijeka proizvoda i povećanu upotrebu obnovljivih izvora energije. Nastojimo smanjiti mogućnost nastanka otpada, povećavamo količine recikliranja otpada i pružamo našim klijentima mogućnost ponovne upotrebe, popravka i recikliranja proizvoda. Radimo na tome da što manje proizvoda i materijala završi na odlagalištu, a da se što više vrati kroz kružnu ekonomsku petlju. Kako bismo to postigli, ističemo tri ključna načina na koji sudjelujemo u modelu kružne ekonomije:

i. dizajn proizvoda – prilikom dizajniranja novog proizvoda vlastitih robnih marki važna nam je servisna podrška proizvodu, odnosno da u slučaju kvara proizvoda možemo vratiti njegovu izvornu funkcionalnost/vrijednost i produžiti životni vijek proizvoda. Kako bismo to postigli, predviđena je odgovarajuća zaliha rezervnih dijelova, osigurani su servisni i tehnički priručnici te je informirana i educirana cijela servisna mreža. S druge strane naš odjel kontrole kvalitete brine se da u naš asortiman uđu samo proizvodi koji prolaze stroge kriterije kvalitete i zaštite okoliša.

ii. MR Servis – osnovali smo jedan od najvećih servisnih centara u ovom dijelu Europe. Jamstvenim i izvanjamstvenim popravcima produljujemo životni vijek nekoliko desetaka tisuća električnih i elektroničkih proizvoda godišnje. U 2021. godini unutar jamstva servisirano je 35.254 proizvoda dok je u 2020. godini taj broj iznosio 29.465, što je znatno povećanje broja popravljenih proizvoda u odnosu na prethodne godine. S druge strane, izvan jamstva u 2021. godini servisirano je 11.615, a u 2020. godini 11.130 proizvoda. Temelj poslovanja MR Servisa je servisiranje proizvoda, ali i način na koji produljujemo životni vijek proizvoda kako oni ne bi završili kao otpad.

iii. M SAN EKO – osnovali smo poduzeće za gospodarenje EE-otpadom i na taj način našim partnerima pružili mogućnost prikupljanja njihovog EE-otpada. Kako bismo dodatno smanjili negativan utjecaj na okoliš, odnosno emisije CO₂, koristimo uslugu povratnih tura M SAN Logistike.



Dodatni doprinos našem zelenom poslovanju je višekratna uporaba ambalaže. Prilikom raspakiranja ambalaže proizvoda koje zaprimamo, istu ne bacamo. Takvu ambalažu koristimo za pakiranje drugih proizvoda u svrhu zaštite kod transporta. Naš napredak vidljiv je unazad nekoliko godina kada smo u proizvodnji linija televizora upotrebljavali teže materijale i opremu te je masa jednog televizora iznosila 20-30 kilograma, dok sada, uporabom novih, lakših ali i okolišno prihvatljivijih materijala, proizvodimo LED televizore čija je prosječna masa 8 kilograma. Ovim primjerom poslovanja zatvorili smo krug u cijelosti po pitanju kružne ekonomije.

Većinu naše mreže dobavljača čine prepoznatljivi svjetski brendovi, kao što su LG, Samsung, Lenovo i drugi, koji posluju prema EU standardima i svoje poslovanje temelje na održivom razvoju. Naš je zadatak distribucija proizvoda od proizvođača do kupca na najpouzdaniji i najučinkovitiji način. Smatramo da je naš najveći utjecaj na strani ponude način na koji proizvod treba biti dostupan i popravljen. Proizvođači nas opskrbljuju rezervnim dijelovima, edukacijama i servisnim priručnicima kako bismo produžili životni vijek proizvoda.

Za određene grupe proizvoda poput klima uređaja, hladnjaka i zamrzivača osiguravamo jamstveni rok u trajanju od pet godina, a da nije riječ o vremenski ograničenoj akciji određenog proizvođača ili promotivnoj akciji. Uz to, za određene grupe proizvoda trudimo se i nastojimo produžiti životni vijek proizvoda imajući u ponudi produljenje jamstva kao dodatnu uslugu. Iako dio Grupe čini MR Servis, stvaramo brojna partnerstva i kroz servisnu mrežu (više od 100 poduzeća) te ih opskrbljujemo rezervnim dijelovima, servisnim i tehničkim priručnicima kako bismo im olakšali zajednički cilj – produljenje životnog vijeka proizvoda. Godišnje servisiramo nekoliko desetaka tisuća proizvoda kako ne bi bili zamijenjeni novim ili završili na odlagalištu otpada.

Smatramo to vrlo važnim dijelom našeg poslovanja s kojim možemo znatnije pozitivno utjecati na okoliš nego kroz samu proizvodnju proizvoda koje distribuiramo. U nastavku je

prikazana tablica s brojem obrada povrata zaprimljenih u MR Servisu u 2020. i 2021. godini. Sveukupno gledano, u objema godinama zaprimljeno je gotovo jednak broj povrata, dok je u 2021. vidljivo smanjenje broja povrata koji nije odobren. Isto tako, u 2021. godini smanjen je broj proizvoda za otpis kao i broj proizvoda vraćenih proizvođaču.

Naša Grupa u cijelosti pokriva reverznu logistiku odnosno ako je proizvode moguće popraviti, popravljamo ih i vraćamo na tržište, a jedino ako ne postoji učinkovit način vraćanja izvorne funkcionalnosti proizvoda, vraćamo ga proizvođaču ili ih M SAN EKO prikuplja i upućuje na daljnji postupak recikliranja. Na taj način smanjujemo dodatne logističke troškove i emisiju CO₂. Pored toga, uvijek se trudimo optimizirati logističke procese i biti što učinkovitiji tako da pri isporuci proizvoda u maloprodajne objekte preuzimamo proizvode za popravak.

Obrada povrata u MR Servisu u 2020. i 2021. godini

Obrada povrata u MR Servisu		
Zaprimljeno godine:	2020.	2021.
Povrat nije odobren	211	172
Proizvod za otpis	2.929	2.883
Proizvod se vraća u prodaju	1.470	1.154
Proizvode se vraća za rasprodaju	4.112	4.730
Proizvod se vraća proizvođaču	1.643	1.589
Ukupno	12.385	12.549

ZELENE INVESTICIJE

M SAN prepoznaje važnost utjecaja na okoliš i vlastitu odgovornost prema okolišu te stoga kontinuirano planira i provodi „zelenije“ investicije. Kao dio puta do ostvarenja obećanja, preuzeli smo znatne obveze kako bismo postigli naše ambicije, odnosno u 2021. godini naš su primarni fokus bili obnovljivi izvori energije. Postavljena je fotonaponska elektrana snage 275 kWp na krovu poslovne zgrade u Buzinu, dok se u prvom kvartalu 2022., započelo s postavljanjem fotonaponske elektrane na lokaciji u Rugvici kao planirana investicija i projekt u 2022. godini. Ispred poslovne zgrade u Buzinu postavljene su punionice za električne automobile. U planu su još četiri dodatne punionice koje će se upotrebljavati u testnom periodu.

Punjenje električnih automobila trenutačno je besplatno i dostupno svima. Naručeno je prvo električno vozilo, dok u bližoj budućnosti namjeravamo zamijeniti službena vozila koja se koriste za lokalne dostave električnim. U budućim planovima i strategijama svakako će se uzeti na razmatranje zamjena i drugih segmenata flote električnim vozilima kako bismo i na taj način pridonijeli smanjenju našeg negativnog utjecaja na okoliš. Radi ostvarenja spomenutog cilja, odnosno smanjenja utjecaja zagađenja okoliša, zaposlenike potičemo na uporabu bicikla kao prijevoznog sredstva, zbog čega smo ispred poslovnih zgrada postavili i parkirna mjesta za bicikle. Naše poslovne prostore učinili smo energetski učinkovitijim tako što smo sva rasvjetna tijela zamijenili LED rasvjetom. Planirana je i zamjena cijelog sustava grijanja i hlađenja.

Neke od investicija koje planiramo provesti u bliskoj budućnosti:

- 2022. godina – punionice za električne automobile sa solarnim panelima
- 2022. godina – fotonaponska elektrana snage 417 kWp na zgradi distribucijskog centra u Rugvici
- 2022. godina – novi spremnici za EE-otpad
- 2022. godina – pogon za proizvodnju LED rasvjetnih tijela za javnu rasvjetu
- 2023. godina – proizvodna linija baterija za električna vozila.

Usporedba već postavljene fotonaponske elektrane na lokaciji u Buzinu te one u pripremi na lokaciji u Rugvici prikazana je u tablici ispod.

Fotonaponska elektranu Buzinu i Rugvici

	Fotonaponske elektrane	
	Buzin	Rugvica (TBD 2022.)
Instalirana snaga (kWp)	275,0	417,0
Istosmjerna struja (kW)	215,0	380
Proizvodnja (kWh/y)	257.659	422.541
Izbjegnute emisije CO2 (kg/y)	51.530	158.875,4
Potrošnja na licu mjesta (kWh/y)	1.615.684,6	1.419.590,0
Stupanj samodostatnosti	15,9%	29,8%



UPRAVLJANJE FLOTOM VOZILA

Unutar M SAN Logistike upotrebljava se Wialon Fleet Management, napredni program za izračun optimalnih ruta prema zakonskim, prometnim i operativnim pravilima (vrsta, kapacitet, te gabariti vozila i dr.) koji služi i kao GPS tracking kako bismo u svakom trenutku znali gdje se vozilo nalazi. Uz pomoć spomenutog programa provodimo optimizaciju dostave i cjelokupnog transporta. Sučelje „Eco Driving“ omogućuje nam praćenje načina vožnje, pridržavanje propisa, uštedu goriva i manju amortizaciju vozila, a samim time i mjesečno nagrađivanje najboljih vozača.

Flota vozila M SAN-a prema Europskim ekološkim normama motornih vozila

Vrsta vozila	Kamioni	Kombi
EURO 3	2	-
EURO 4	1	-
EURO 5	2	-
EURO 6	1	17

Takav nam način rada donosi znatne uštede jer na taj način motiviramo vozače, koji se onda međusobno natječu za određene nagrade. Temeljem informacija dobivenih iz sustava kontinuirano radimo na poboljšanju sigurnosti vožnje, održavanju kvalitete transportiranih proizvoda i smanjenju troškova goriva. Ekonomičnim načinom vožnje smanjujemo proizvodnju i emisiju CO2 te na taj način brinemo o okolišu. Kao što je već prethodno spomenuto, optimizaciju potrošnje goriva i smanjenje emisija CO2 ostvarujemo korištenjem povratnih tura za transport povrata, proizvoda za popravak kao i transport EE-otpada.

Prema Europskim ekološkim normama motornih vozila, M SAN-ovu flotu vozila najvećim dijelom čine vozila EURO 6 oznake kao što je vidljivo u tablici u nastavku.

¹⁸kW (engl. Kilowatt), odnosno kilovat

¹⁹kWh/y (engl. Kilowatt hour per year), odnosno kilovat sat godišnje

²⁰kg/y (engl. kilogram per year), odnosno kilogram godišnje

²¹GPS (engl. Global Positioning System) tracking, odnosno praćenje putem globalnog sustava pozicioniranja

²²Europske ekološke norme motornih vozila su norme emisije ispušnih plinova koje moraju zadovoljavati motorna vozila koja se prodaju, odnosno koja se uvoze unutar Europske unije

UDIO PRIHODA OD PROIZVODA ILI USLUGA USKLAĐENIH S TAKSONOMIJOM ZA 2021. GODINU

Gospodarska djelatnost	Oznaka	Ukupan promet	Udio u prometu	Kriterij značajnog doprinošenja okolišnim ciljevima	
		Valuta HRK	%	Ublažavanje klimatskih promjena	Prilagodba klimatskim promjenama
A. PRIHVATLJIVE DJELATNOSTI PREMA TAKSONOMIJI (A.1 + A.2)		44,2	1,6%	44,2	-
A.1 Okolišno održive djelatnosti (usklađene s Taksonomijom)		44,2	1,6%	44,2	-
A Poslovanje uređajima za osobnu mobilnost, biciklistička logistika		44,2	1,6%	44,2	-
A.2 Privatljive djelatnosti koje nisu okolišno održive (nisu usklađene s Taksonomijom)		-	0,0%	-	-
A			0,0%		
B. NEPRIHVATLJIVE DJELATNOSTI PREMA TAKSONOMIJI		2.676	98,4%	2.676	-
Promet neprihvatljivih djelatnosti prema Taksonomiji		2.676	98,4%	2.676	-
UKUPNO (A+B)		2.720	100,0%	2.720	-

UDIO OPERATIVNIH RASHODA USKLAĐENI S EU TAKSONOMIJOM ZA 2021. GODINU

Gospodarska djelatnost	Oznaka	Ukupan promet	Udio u prometu	Kriterij značajnog doprinošenja okolišnim ciljevima	
		Valuta HRK	%	Ublažavanje klimatskih promjena	Prilagodba klimatskim promjenama
A. PRIHVATLJIVE DJELATNOSTI PREMA TAKSONOMIJI (A.1 + A.2)		-	0,0%	-	-
A.1 Okolišno održive djelatnosti (usklađene s Taksonomijom)		-	0,0%	-	-
A.2 Privatljive djelatnosti koje nisu okolišno održive (nisu usklađene s Taksonomijom)		-	0%	-	-
A			0,0%		
B. NEPRIHVATLJIVE DJELATNOSTI PREMA TAKSONOMIJI		281.293	100%	281.293	-
OPEX neprihvatljivih djelatnosti prema Taksonomiji		281.293	100,0%	281.293	-
UKUPNO (A+B)		281.293	100,0%	281.293	-

UDIO KAPITALNIH RASHODA USKLAĐENI S EU TAKSONOMIJOM ZA 2021. GODINU

Gospodarska djelatnost	Oznaka	Ukupan promet	Udio u prometu	Kriterij značajnog doprinošenja okolišnim ciljevima	
		Valuta HRK	%	Ublažavanje klimatskih promjena	Prilagodba klimatskim promjenama
A. PRIHVATLJIVE DJELATNOSTI PREMA TAKSONOMIJI (A.1 + A.2)		20.659.339	24,4%	20.659.339	-
A.1 Okolišno održive djelatnosti (usklađene s Taksonomijom)		-	0,0%	-	-
A.2 Privatljive djelatnosti koje nisu okolišno održive (nisu usklađene s Taksonomijom)		20.659.339	24%	20.659.339	-
7.2 Obnova postojećih zgrada		20.659.339	24,4%	20.659.339	-
B. NEPRIHVATLJIVE DJELATNOSTI PREMA TAKSONOMIJI		64.160.029	75,6%	64.160.029	-
CAPEX neprihvatljivih djelatnosti prema Taksonomiji		64.160.029	75,6%	64.160.029	-
UKUPNO (A+B)		84.819.369	100,0%	84.819.369	-



LANAC OPSKRBE I KUPCI



ODGOVORNO UPRAVLJANJE RESURSIMA I PARTNERSTVO S DOBAVLJAČIMA

Naša suradnja s dobavljačima oduvijek se temeljila na partnerstvu, odgovornosti i međusobnom povjerenju. Zahvaljujući predanosti naših dobavljača, naši kupci imaju pristup visokokvalitetnim proizvodima. Trenutno surađujemo s preko 200 dobavljača, a svi se procesi odvijaju u skladu s partnerskim ugovorima i zadanim zakonskim okvirima.

PARTNERSTVO S DOBAVLJAČIMA

Kao distributer težimo zadovoljstvu svojih kupaca, stoga nastojimo ostvariti distribucijske partnerske ugovore s vodećim globalnim proizvođačima i dobavljačima. S istim dobavljačima također nastojimo osigurati i postprodajnu podršku kroz servisne ugovore. Korištenjem vlastite logistike i reverzne logistike gdje god je to moguće nastojimo imati kontrolu nad cijelim lancem opskrbe. Samo kontrolom nad zaokruženim procesom, uz podršku naših dobavljača, možemo u isto vrijeme osigurati kvalitetnu uslugu, zadovoljstvo kupaca, optimalne troškove i prihvatljiv utjecaj na okoliš. Sve potrebne informacije o kvaliteti naših proizvoda dobivamo u realnom vremenu direktno s tržišta te na taj način dolazimo do informacija o eventualnim problemima ili sugestijama za poboljšanje proizvoda. Na taj način osiguravamo konstantnu kvalitetu. Preko 100 servisnih partnera obavješćuje nas o svakom kvaru unutar jamstva. Kao rezultat imamo detaljan uvid i precizne informacije što se s proizvodom dogodilo, koji se dio pokvario i pod kojim okolnostima. Servisni partneri naša su „produžena ruka“ na tržištu. Na isti način surađujemo s našim servisnim centrom, MR Servisom, koji i sam ima više od dvadeset direktnih servisnih ugovora sa svjetskim brandovima. Sve povratne informacije, bilo da dolaze od prodajnih partnera, MR Servisa ili servisnih partnera, smatramo vrlo vrijednim i u suradnji s našom dobavljačima koristimo u svrhu povećanja kvalitete naših proizvoda.

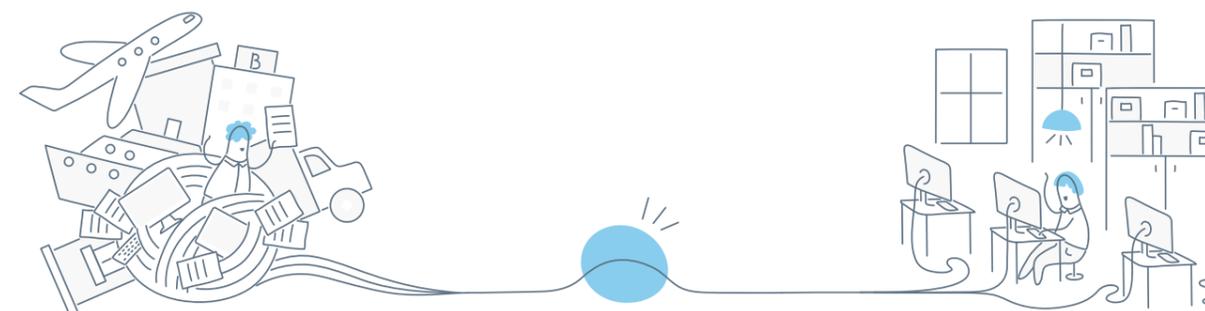
Dobavljače s kojima već imamo sklopljene ugovore, a vezani su za asortiman privatne robne marke, posjećujemo pri svakoj narudžbi kako bi imali konstantnu kontrolu nad kvalitetom proizvoda. Svi proizvodi moraju proći provjeru Odjela za kontrolu kvalitete prije nego što se stave na tržište. Kako bi provjerili uvjete rada, provodimo i nenajavljene kontrole naših dobavljača u Kini. Kontrola kvalitete proizvoda za nas je vrlo važan korak kako ne bismo imali propuste s dobavljačima koji mogu narušiti našu reputaciju.

U poslovanju s dobavljačima naglasak stavljamo na dvije ključne stvari:

- i. proizvodi moraju biti u skladu s pravilima i regulativama Europske unije i
- ii. dobavljači moraju osigurati rezervne dijelove kako bi bilo moguće produžiti životni vijek proizvoda.

KONTROLA KVALITETE I ODNOSI S DOBAVLJAČIMA IZ KINE

Proces potpisivanja ugovora o suradnji s novim dobavljačima zahtijeva tri razine odobrenja prije samog potpisa, dok se dodatne kontrole kvalitete provode prije sklapanja ugovora. Naš tim iz Odjela za kontrolu kvalitete, u Kini posjećuje tvornicu u svrhu provjere uvjeta rada, na primjer, broj ljudi koji radi u proizvodnoj liniji, način na koji zaposlenici dotiču proizvode i materijale u proizvodnom procesu, urednost i organiziranost proizvodnog pogona, način na koji se proizvodi pakiraju, provjerava se politika poduzeća u pogledu zaposlenika (rade li zaposlenici prekovremeno, je li proizvodna linija čista i slično). Naposljetku, tek nakon dostavljene dokumentacije, te nakon provjere i potvrde usklađenosti s pravilima i propisima, proizvod se naručuje od dobavljača. Kako bismo provjerili kvalitetu i rok isporuke novih dobavljača, početne količine narudžbe su manje.



S obzirom na to da su nam trajnost i funkcionalnost proizvoda od iznimne važnosti, kod nabave proizvoda jedan od ključnih uvjeta je dostupnost rezervnih dijelova, odnosno mogućnost dobavljača da nam osigura rezervne dijelove proizvoda. Osiguravanjem popravka proizvoda u slučaju kvara, umjesto zamjene za novi proizvod i bacanja starog, našim kupcima omogućavamo produljenje ukupnog životnog vijeka proizvoda. Kad je riječ o ključnim komponentama, rezervne dijelove držimo od samih početaka našeg poslovanja minimalno pet do sedam godina na zalihama, neovisno o tome što na navedeno nismo bili primorani propisima sve do 2020. godine, kada je i zakonski ureden minimalan obvezan period zadržavanja zaliha.

Najznačajniji dio našeg poslovanja kao distributera jest činjenica da se ne oslanjamo na samo nekoliko svjetskih brandova i dobavljača, nego imamo stotine svjetskih brandova i veliki broj dobavljača čime disperziramo rizik svog poslovanja. Osim toga, takva disperzija rizika krajnjim korisnicima za svaku grupu proizvoda ne osigurava samo alternativu, nego i mogućnost većeg izbora. Nijedan dobavljač nema većinski udio (više od 50 %) u našem portfelju, dok najveći udio (oko 20 %) u našem portfelju ima vlastita privatna robna marka VIVAX. Neovisnost poslovanja o pojedinačnom proizvođaču ili malom broju partnera i dobavljača smatramo najznačajnijom prednošću u našem poslovanju.

Za potrošni radni materijal, nabavu marketinških materijala, kao i za kartonsku ambalažu za televizijske uređaje, surađujemo s lokalnim dobavljačima. Lokalne dobavljače isto tako podupiremo ugovaranjem lokalnih usluga, kao što su usluge prijevoza.

LJUDSKA PRAVA UNUTAR LANCA OPSKRBE

Provodeći najavljene i nenajavljene posjete našim dobavljačima u svrhu kontrole pokazujemo koliko nam je važan odnos naših dobavljača prema svojim zaposlenicima, odnosno njihovi radni uvjeti (prekovremeni rad, sigurnosni vodiči i slično). Stoga, od samog osnutka naših vlastitih robnih marki uspostavili smo Odjel za kontrolu kvalitete (engl. Quality Control Department) u Hrvatskoj, ali i u Kini. M SAN-ovi zaposlenici voditelji su Odjela za kontrolu kvalitete te svakodnevno surađuju s lokalnim timom u Kini i osobno posjećuju proizvođače s kojima surađujemo. Na taj smo način osigurali svakodnevnu informiranost te ako i dođe do problema, isti se rješavaju na najbrži i najbolji mogući način. Važnost ljudskih prava naglasili smo već ranije u poglavlju 5. Naši zaposlenici, gdje smo istaknuli kako se M SAN zauzima za tzv. pristojan rad te da strogo osuđuje rad djece, prisilni rad, neplaćeni prekovremeni rad te rad u uvjetima koje vrijeđa dostojanstvo radnika i ugrožava zdravlje, a isto zahtijevamo od ostalih sudionika lanca opskrbe, pa tako i od naših dobavljača. Svjetski brandovi s kojima surađujemo isto tako stavljaju naglasak na ljudska prava što se dodatno provjerava prije potpisivanja ugovora.

ODGOVORNI PROIZVODI I USLUGE – KVALITETA I SIGURNOST

CERTIFIKATI PROIZVODA

M SAN osigurava usklađenost svih proizvoda iz asortimana vlastitih robnih marki (VIVAX, MS, MSGW, MS Energy i SOLMACHT) sa zakonodavstvom Europske unije te stoga ispunjava zahtjeve koji osiguravaju visoku razinu zaštite javnih interesa kao što su zdravlje i sigurnost općenito, zdravlje i sigurnost na radu, zaštita potrošača, zaštita okoliša, javne sigurnosti i zaštite svih drugih javnih interesa zaštićenih tim zakonima. Usklađenost proizvoda sa zakonskim okvirom Europske unije provjeravaju ovlaštena tijela koja ocjenjuju sukladnosti i, na temelju provedenih ispitivanja, izdaju izvješća o ispitivanju koja potvrđuju usklađenost proizvoda s primjenjivim direktivama i propisima Europske unije. Proizvodi iz našeg asortimana vlastitih robnih marki ovisno o svojim karakteristikama, svojstvima i vrsti namjene moraju biti u skladu sa sljedećim direktivama i propisima Europske unije:

- Direktivom 2014/53/EU o stavljanju na raspolaganje radijske opreme na tržištu – primjer **RED²³ certifikata**
- Direktivom 2014/30/EU o elektromagnetskoj kompatibilnosti – primjer **EMC²⁴ certifikata**
- Direktivom 2014/35/EU o stavljanju na raspolaganje na tržištu električne opreme namijenjene za uporabu unutar određenih naponskih granica – primjer **LVD²⁵ certifikata**
- Direktivom 2011/65/EU o ograničavanju uporabe određenih opasnih tvari u električnoj i elektroničkoj opremi – primjer **RoHS²⁶ certifikata**
- Direktivom 2009/125/EC o uspostavi okvira za utvrđivanje zahtjeva za ekološki dizajn proizvoda koji koriste energiju – primjer **ErP²⁷ certifikata**
- Direktivom 2006/42/EZ – o strojevima – primjer **MD²⁸ certifikata**
- Uredbom 2016/426 o aparatima na plinovita goriva – primjer **GAR²⁹ certifikata**.

²³ Radio Equipment Directive certificate

²⁴ Electromagnetic compatibility certificate

²⁵ Low voltage certificate

²⁶ Reduction of Hazardous Substances certificate

²⁷ Energy-related Products certificate

²⁸ Machinery Directive certificate

²⁹ Gas Appliance Regulation certificate

PROCES DIZAJNIRANJA VLASTITIH ROBNIH MARKI

Prilikom dizajniranja proizvoda vlastitih robnih marki slijedimo šest koraka:

- proizvod mora zadovoljavati sve propise Europske unije
- provjera kvalitete "zlatnog uzorka" kako bi se ustanovilo zadovoljavaju li kvaliteta i funkcija M SAN-ove standarde
- odabir dizajna koji je prepoznat na domaćem tržištu
- masovna proizvodnja
- provjera kvalitete masovne proizvodnje kako bi se procijenilo je li kvaliteta 100 % jednaka odobrenom „zlatnom uzorku“
- dostava proizvoda u skladište M SAN-a.



KVALITETA I SIGURNOST PROIZVODA

Kad je riječ o isporuci proizvoda, slijedimo detaljne propise i standarde Europske unije, dok prilikom naručivanja proizvoda nastojimo da imaju sve potrebne certifikate – CE, RoHS, ErP, ReD, LVD, EMC i druge. Proizvodi su registrirani u Europskom registru proizvoda za označavanje energetske učinkovitosti (EPREL) te na poleđini imaju energetska oznaku s QR kodom. Krajnji korisnik skeniranjem QR koda pristupa bazi podataka EPREL za predmetni proizvod gdje može pregledati ili preuzeti sve relevantne informacije o proizvodu. M SAN, kao uvoznik i odgovorna osoba koja na tržište, između ostalog, stavlja klimatizacijsku opremu i toplinske pumpe punjene fluoriranim stakleničkim plinovima (engl. fluorinated greenhouse gases, HFC) robne marke VIVAX, mora ispuniti sve zahtjeve propisane Uredbom 517/2014 o fluoriranim stakleničkim plinovima. Jednom godišnje neovisni revizor provjerava usklađenost poslovanja s Uredbom te podnosi izvješće putem službenog portala F-gas. Svaki tjedan ažurno provjeravamo na portalu Europske unije koliko smo plina uvezli u podneblje te koliko smo kvota potrošili.

Unutar robne marke VIVAX, imamo vlastitu proizvodnu liniju televizora. Svaka komponenta od kojih se uređaj sastoji mora sadržavati potrebne certifikate. Nakon proizvodnog procesa, televizor prolazi kontrolu kvalitete. Provodimo višestruku kontrolu kvalitete (sve funkcionalnosti uređaja, pozadinsko osvjetljenje, prelazak u stanje mirovanja po protoku određenog vremena i potrošnja energije u radu i stanju mirovanja i sl.). Prije zaključivanja narudžbe s dobavljačem naručujemo kontrolne uzorke. Ako uzorak odgovara propisima, kontrolama, standardima i regulativama koje propisuje Europska unija, tek tada razmatramo njegovu narudžbu. Nakon što potvrdimo narudžbu, dobavljač kreće s proizvodnjom. Po završenoj proizvodnji naši zaposlenici iz Odjela za kontrolu kvalitete u Kini provjeravaju kvalitetu proizvedenih proizvoda. Ukoliko su proizvedeni proizvodi dobili status QC PASS, roba se može transportirati prema Hrvatskoj.

Svi naši proizvodi posjeduju certifikate koji se odnose na okoliš i kvalitetu. Proizvod je pregledan i kontroliran od strane Odjela za kontrolu kvalitete kako bi utvrdio jesu li u skladu s regulativom Europske unije te rade li ispravno i prema definiranim standardima. Kako bi svoje kupce potaknuli na smanjenje negativnog utjecaja na okoliš, na kutijama proizvoda iz našeg asortimana vlastitih robnih marki, osim oznake certifikata koje proizvod posjeduje, nalaze se i oznake koje objašnjavaju kako rukovati dijelovima proizvoda nakon što proizvod više nije upotrebljiv te kako i koji dio proizvoda pravilno reciklirati. Želimo potaknuti svoje kupce da elektronički otpad odlažu na predviđena mjesta te da tom gestom budu svjesniji svog učinka na okoliš.

Kada govorimo o tržištima van Hrvatske, pogotovo o bosanskohercegovačkom, srpskom, makedonskom ili crnogorskom tržištu, uvijek se nalazimo korak ispred konkurencije jer su naši proizvodi proizvedeni po regulativama i standardima koje propisuje Europska unija. Svi naši proizvodi u skladu su s propisima Europske unije, neovisno o tržištu na kojem se proizvod nalazi. Iako nismo zakonski obvezni, prodajemo proizvode po jednakim standardima na svim tržištima na kojima poslujemo.

[416-1]

Grupa procjenjuje utjecaj svih proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost, uključujući i proizvode vlastitih robnih marki. Svi su proizvodi u skladu sa zakonskim kriterijima koji moraju biti ispunjeni kako bi bili prisutni na tržištu. Ocjenjivanje provode različiti vanjski laboratoriji za ispitivanja.

[416-2] [417-2]

U 2021. godini MSAN je imao samo jedan incident nesukladnosti proizvoda unutar RH. U tijeku je postupak pred Upravnim sudom te će, sukladno ishodu postupka, ovaj predmet biti obrađen u izvješću za 2022. godinu. Također, M SAN je imao incident nesukladnosti proizvoda s normama odnosno standardima mađarskog zakonodavstva, s obzirom da Mađarska za pojedine proizvode primjenjuje strože norme odnosno standarde od ostatka EU, na kojem tržištu je naš proizvod uzorkovan kao sukladan. Uslijed navedenog, izrečena nam je mjera povlačenja nesukladnog proizvoda s tržišta Mađarske, kao i zabrana stavljanja istog na tržište Mađarske.

ODGOVORNO UPRAVLJANJE PROIZVODIMA I KORISNIČKA SLUŽBA

Kako bismo bili dostupniji krajnjim korisnicima naših proizvoda, omogućili smo direktan kontakt putem društvenih mreža i obrazaca na stranicama naših robnih marki. Nerijetko i naši prodajni partneri prosljeđuju upite krajnjih korisnika, na koje obavezno u najkraćem roku odgovaramo. Međutim, u daleko najvećem opsegu komunikacija s krajnjim korisnicima naših proizvoda odvija se kroz servisnu podršku. Osigurali smo servisnu i tehničku podršku na više razina.

Najveći obujam aktivnosti servisa i tehničke podrške za naše proizvode se odnosi na MR Servis, međutim organizirali smo i široku mrežu servisnih partnera uz čiju podršku pokrivamo sve lokacije u Hrvatskoj. Neprestano povećavamo broj svojih servisnih partnera kako bi naša servisna mreža bila što učinkovitija. Za partnere i ovlaštene servise svake godine organiziramo VIVAX Cool day kako bismo im predstavili i približili nove proizvode te im pružili rješenja vezana uz tehnička pitanja.

Za određene grupe proizvoda iz asortimana naših robnih marki, poput VIVAX klima uređaja i bijele tehnike, osiguravamo i čuvamo ključne rezervne dijelove minimalno pet godina, te na taj način produljujemo vrijeme korištenja proizvoda. Kako bismo naglasili našu predanost kvaliteti proizvoda i brizi za krajnje korisnike, za proizvode poput klima uređaja, hladnjaka i zamrzivača, produljili smo trajanje jamstva s dvije na pet godina.

POLITIKA ODGOVORNE KOMUNIKACIJE S PARTNERIMA

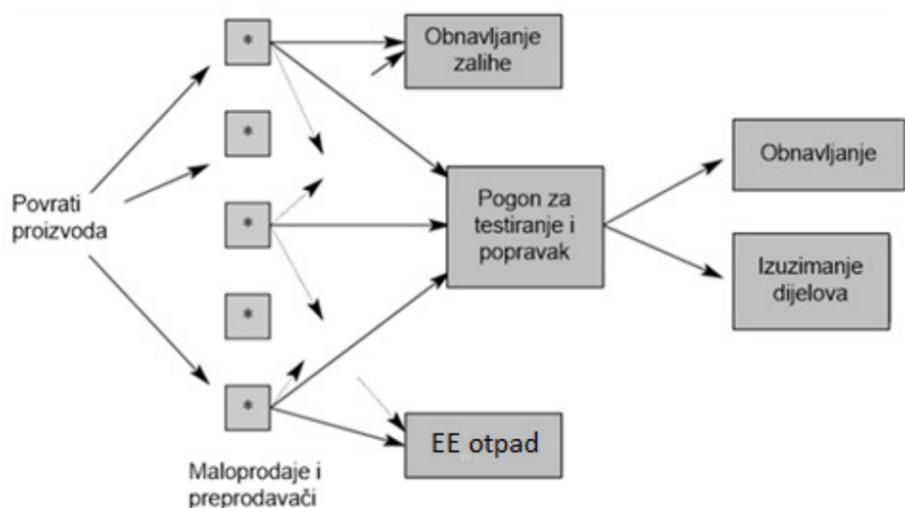
Svakom našem prodajnom partneru (kupcu) dodijeljen je prodajni predstavnik kojemu se uvijek može obratiti direktno. S našim partnerima dijelimo asortiman proizvoda, specifikacije, slike, energetske naljepnice i tehničke listove. Također, pružamo im administrativnu, tehničku i financijsku podršku, te dajemo podršku kod dobavljača kod pripreme većih poslova. M SAN dijeli sve potrebne informacije i podatke kako bi kupci mogli odlučiti koji proizvod točno trebaju.

Servisne partnere educiramo te im pružamo tehničke listove, a po potrebi i direktnu tehničku podršku za tehnički zahtjevnije proizvode kao što su klima uređaji. S druge strane, osnovali smo M SAN EKO koji preuzima i zbrinjava elektronički otpad kada proizvod više nije uporabljiv. Suradujemo s profesionalnim kupcima koji su educirani i vrlo dobro znaju kako obavljati svoj posao. Politika odgovorne komunikacije s klijentima jednako se primjenjuje u svakoj zemlji u kojoj poslujemo te kao distributersko poduzeće suradujemo s vjerodostojnim dobavljačima čiji proizvodi sadržavaju sve potrebne certifikate.



REVERZNA LOGISTIKA I ŽIVOTNI VIJEK PROIZVODA

Kao što je spomenuto u prethodnom poglavlju Utjecaj poslovanja na zaštitu okoliša, M SAN najveći utjecaj na okoliš ima putem reverzne logistike produljujući životni vijek proizvoda. Od samih početaka poslovanja veliki naglasak stavljamo na važnost reverzne logistike. Kroz M SAN Logistiku, M SAN EKO i MR Servis, reverzna logistika je organizirana kao decentralizirani responzivni reverzni lanac isporuke.

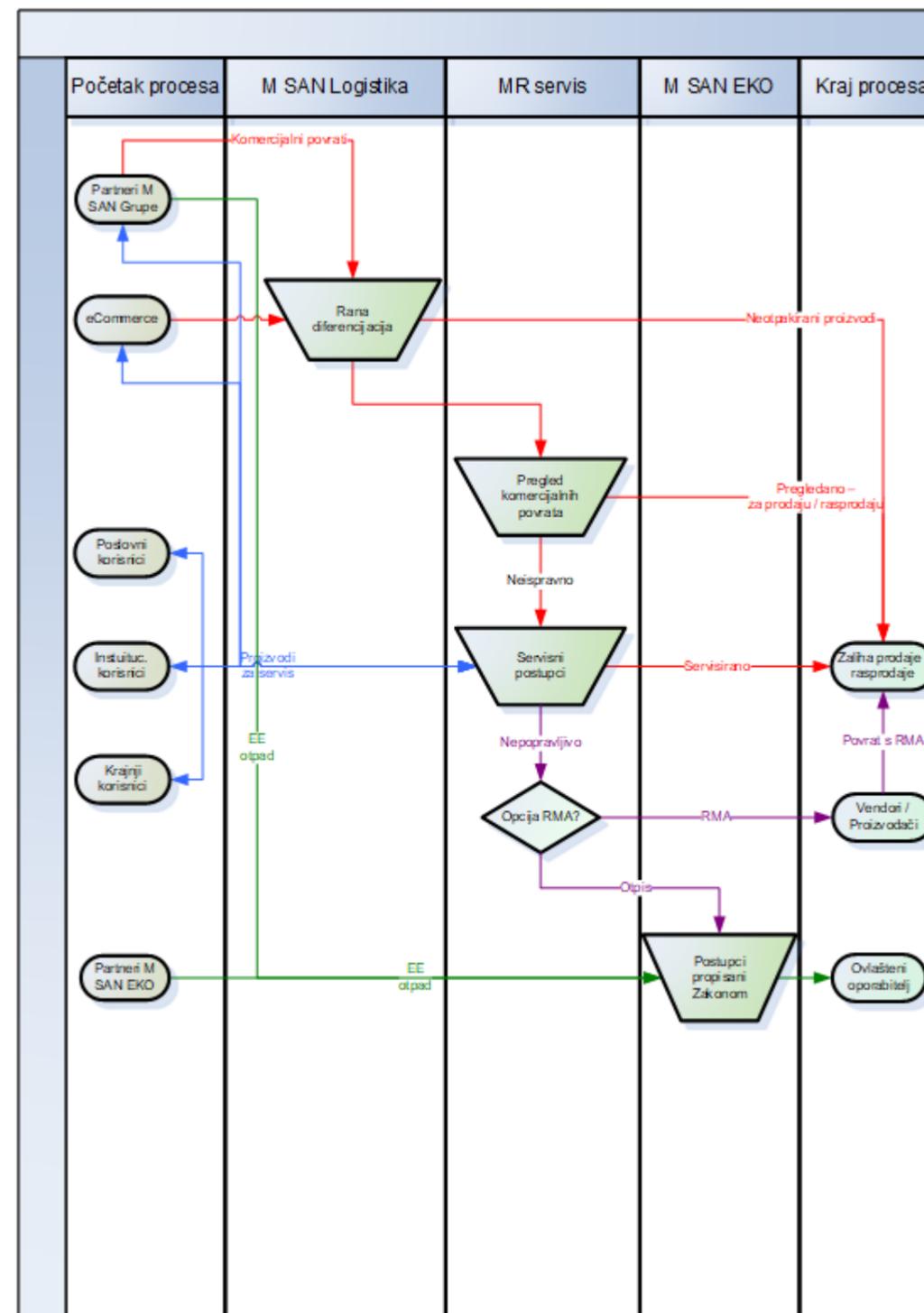


Opći model – decentralizirani responzivni reverzni lanac isporuke

Kao što opći model prikazuje, proizvode inicijalno procjenjujemo i sortiramo, odnosno odvajamo na više lokacija, po mogućnosti na mjestu preuzimanja, tj. u partnerskim maloprodajama i trgovačkim centrima. Povrate proizvoda odvajamo u tri skupine:

- i. komercijalni povrati
- ii. proizvodi za servis
- iii. elektronički i električni otpad.

Ranom diferencijacijom isključivo proizvodi za servis i proizvodi neispravni po isporuci (engl. DOA – dead on arrival), odnosno proizvodi koji nisu u originalnom tvorničkom stanju, prolaze pregled, dijagnostiku i daljnje procese na centralizirani način. Ostali procesi odvijaju se decentralizirano. Elektronički i električni otpad odvaja se kod korisnika i odvozi direktno na lokaciju M SAN EKO-a, dok se komercijalni povrati proizvoda u tvorničkom stanju vraćaju direktno na zalihi. M SAN-ov proces reverzne logistike prikazan je na slici u nastavku.



Kroz opisanu organizaciju reverzne logistike postizemo vrlo važan cilj, a to je da se komercijalni povrati vraćaju u prodaju s minimalnim kašnjenjem. Protok vremena u procesu povrata ima veliku ulogu pri očuvanju vrijednosti proizvoda. Taj tip reverzne logistike može se smatrati jednim od naprednijih i organizacijski zahtjevnijih, ali u isto vrijeme osigurava nam značajnu prednost. Skraćeno vrijeme kašnjenja u procesu povrata proizvoda na zalihi ne sprječava samo pad vrijednosti koji dolazi s vremenom, nego i pad vrijednosti koji dolazi sa zastarijevanjem samog modela proizvoda. Kod prodaje IT proizvoda, koji brzo gube na vrijednosti te gdje se modeli i trendovi brzo mijenjaju, to je posebno izraženo.

Skup procesa reverzne logistike primjer je našeg najvećeg pozitivnog utjecaja na okoliš. Konkretno, mi prijevozom EE-otpada i proizvoda za popravak u povratnim rutama smanjujemo potrošnju goriva i generiranu količinu CO₂. Nadalje, kroz aktivnosti MR Servisa produljujemo životni vijek proizvoda čime posljedično smanjujemo eksploataciju sirovina, potrošnju energije i stvaranje CO₂ za proizvodnju novih proizvoda te ujedno smanjujemo i nastanak EE-otpada. M SAN EKO partnerima omogućava prikup i odvoz EE-otpada na način koji im pojednostavljuje operativno poslovanje, a time njih i njihove kupce motivira da otpad zbrinjavaju na ekološki prihvatljiv način.

FOKUS U 2021. GODINI I POKRENUTE INOVACIJE

Tijekom 2021. godine fokusirali smo se na proizvode „zelene energije“. Znatno smo uložili u promociju MS Energy robne marke (električni bicikli, električni skuteri i drugi proizvodi). MS Energy je dobro prepoznata robna marka na tržištu te vjerujemo kako imamo dodatnog prostora za rast u ovoj kategoriji. Kad je riječ o društvenim kampanjama, organizirali smo događaj (engl. event), u suradnji s jednim od naših kupaca, na kojem su predstavljeni električni skuteri i električni bicikli. Cilj promocije bio je široj publici predstaviti naš asortiman te ih upoznati s prednostima električnih vozila.

Solarni sustavi su novitet u našem asortimanu. To je područje u kojem se neprestano educiramo i učimo. Širenjem na tržištu i povezivanjem s velikim brojem partnera i dobavljača dolazimo do korisnih informacija. U ovom trenutku još uvijek nemamo vlastitu tehnologiju, međutim, u budućnosti planiramo veća ulaganja i razvoj vlastitih proizvoda.

Cilj nam je rasti u kategorijama:

- e-mobilnost (električni bicikli, električni skuteri, električni motori)
- solarni sustavi (paneli, inverteri, baterije).



BOLJE ISKUSTVO KUPOVINE

KOMUNIKACIJA S KUPCIMA I KRAJNJIM KORISNICIMA

Prodajni tim svakodnevno izravno komunicira s prodajnim partnerima odnosno kupcima, ali i s krajnjim korisnicima. U svakodnevnoj komunikaciji saznajemo mnogo o našim proizvodima, bilo o reklamaciji proizvoda ili koliko su kupci zadovoljni samim proizvodima. Iako nemamo vlastite trgovine i zakonsku obvezu, povezali smo se s krajnjim korisnicima. Pružamo im mogućnost direktne komunikacije putem društvenih mreža, kao i mogućnost komentiranja naših objava. Na društvenim mrežama objavljujemo razne promocije kojima želimo potaknuti krajnje korisnike na povratnu informaciju te nagrađujemo najoriginalniji komentar. Usto, svaka od naših robnih marki ima vlastitu web stranicu na kojoj se nalazi kontaktni obrazac putem kojeg nam se krajnji korisnici mogu obratiti. Na sve upite naših krajnjih korisnika nastojimo odgovoriti u što kraćem roku. Povratnu informaciju mogu očekivati kroz 24 sata nakon zaprimljenog upita, no ako unutar 24 sata nismo uspjeli odgovoriti na upit, krajnjem korisniku dajemo do znanja da ćemo mu se javiti čim je prije moguće. Ukoliko Odjel prodaje i nabave ne uspije odgovoriti na upit, krajnjeg korisnika se povezuje s korisničkom službom MR Servisa.

Premda neka poduzeća u našoj industriji izbjegavaju direktnu komunikaciju s krajnjim korisnicima, naša politika uključuje komunikaciju s krajnjim korisnicima, odnosno izravna komunikacija s krajnjim korisnicima jedan je od načina na koji kupci dolaze do nas i dobivaju odgovore na sva pitanja te potrebnu pomoć.

Drugi način je direktnim obraćanjem servisnom centru, odnosno MR Servisu. Na jamstvenom listu proizvoda krajnji korisnici imaju sve potrebne podatke, kao što je web stranica, broj telefona, e-mail ili adrese na kojima mogu ostaviti proizvod. Svojim krajnjim korisnicima nudimo tehničku podršku i više opcija prijave kvara i popravka proizvoda.



U slučaju kvara proizvoda u jamstvenom roku, krajnji korisnik može osobno predati proizvod za servis maloprodajnom partneru kod kojeg je proizvod kupio ili direktno MR Servisu u Zagrebu i Rugvici, može zatražiti besplatno preuzimanje i transport proizvoda za servis putem dostavne službe, a za određene grupe proizvoda poput bijele tehnike ili klima uređaja također može zatražiti popravak na lokaciji korisnika. Kako bismo osigurali kvalitetnu servisnu podršku krajnjim korisnicima na bilo kojoj lokaciji u Hrvatskoj, MR Servis je organizirao vlastite terenske ekipe ovlaštenih tehničara, a ugovorili smo i preko stotinu servisnih partnera.

Također, u slučaju kada krajnji korisnik traži informaciju vezano za zbrinjavanje uređaja koji nije moguće popraviti i/ili samo informaciju gdje zbrinuti EE opremu, dajemo uputu (kontakt M SAN EKO). Smatramo kako činimo sve da bismo svojim krajnjim korisnicima pružili najbolju moguću podršku i ne izbjegavamo odgovornost ili dodatne troškove. Otvoreni smo i dostupni za komunikaciju s krajnjim korisnicima kako bismo riješili njihove probleme i odgovorili na njihove potrebe.

[418-1]

Tijekom izvještajnog razdoblja nije narušena privatnost M SAN-ovih kupaca, niti je bilo gubitaka i krađe osobnih podataka o kupcima. Nadalje, M SAN nije zaprimio pritužbe u vezi s povredama privatnosti kupaca od vanjskih strana ili regulatornih tijela.

INFORMIRANJE KRAJNJIH KORISNIKA, PARTNERA I OVLAŠTENIH SERVISA

Kako bismo naše prodajne partnere informirali o novostima, odnosno novim proizvodima u našoj ponudi, šaljem im biltene (engl. newsletters), izdajemo promotivne letke i kataloge nekoliko puta godišnje. Također, sve novosti i važne informacije dijelimo i na web stranicama naših vlastitih robnih marki kako bismo informirali i krajnje kupce naših proizvoda.

ZADOVOLJSTVO KUPACA

Zbog bolesti COVID-19 i niza potresa (okolnosti na tržištu), u 2021. godini nismo provodili anketu o zadovoljstvu kupaca, ali želimo naglasiti da će se ona u budućnosti provoditi te da će novi podaci biti prikazani u Izvješću o održivosti za 2022. godine. Zadnja anketa provedena je 2020. godine u kojoj je sudjelovalo 93 partnera, odnosno njih 63 %. Obradene teme odnosile su se na asortiman proizvoda, suradnju s prodajom, logistikom i MR Servisom, B2B webshop-a, navike kupnje od M SAN-a te kanale komunikacije. Partneri su sljedeća područja ocijenili najvećom mogućom ocjenom:

- širina asortimana i raznolikost brandova u odnosu na druge dobavljače
- zadovoljstvo komunikacijom i brzinom odgovora na upit prodajnog predstavnika, odnosno dodijeljenog Key Account Managera, Account Managera, Project Managera ili prodajnog asistenta
- zadovoljstvo brzinom i točnošću isporuke proizvoda
- zadovoljstvo suradnje s M SAN Logistikom.

Partneri ističu kako je svakodnevna dostava prednost M SAN Logistike, a 85 % njih služi se navedenim uslugama. Pri kupnji M SAN-ovih proizvoda 39 % partnera svoju kupnju započinje stupanjem u kontakt s Key Account Managerom i Account Managerom. Kupnju putem B2B webshop-a, preferira 52 % partnera.

Na temelju provedene ankete i analiziranih odgovora naših ispitanika zaključujemo kako postoji prostor za daljnji napredak i poboljšanje u nekim od kategorija našeg poslovanja. S obzirom na to da gotovo 53 % partnera nije informirano o mogućnosti prikupa elektroničkog otpada putem M SAN Logistike, namjeravamo u sljedećoj godini više poraditi na tome. Uz to, namjeravamo poraditi i na komunikaciji naše službe za korisnike MR Servisa te uslugama

POMOĆ ZAJEDNICI

U 2021. godini Grupa je stavila fokus na odgovornost i zdravstvenu osviještenost kao član zajednice koja nas okružuje. Bila je to godina u kojoj smo se najviše usmjerili na sigurnost i zdravlje svojih zaposlenika koji su nam, kao i uvijek, bili u fokusu, a osobito za vrijeme pandemije bolesti COVID-19 i niza potresa. U teškim trenucima u kojima smo se svi zatekli potrudili smo se maksimalno olakšati novonastale situacije te smo svojim zaposlenicima pripremili korisne Mindfulness materijale kako se ponašati u stresnim situacijama te kako u takvim trenucima ostati mentalno staložen.

**FOND SOLIDARNOSTI I CALORIES BURN CHALLENGE**

Nakon mnogobrojnih potresa koji su se dogodili tijekom 2021. godine, nastojali smo svojim zaposlenicima pružiti maksimalnu moguću pomoć i podršku. Neposredno nakon potresa telefonskim putem smo kontaktirali sve naše zaposlenike na pogođenim područjima kako bismo provjerili na koji im način možemo pomoći. Vrlo brzo, u okviru projekta pomoći zaposlenicima kojima je imovina stradala u potresima, oformljena je radna grupa za koordinaciju pomoći zaposlenicima Grupe te lokalnoj zajednici na području Petrinje. Osnovni cilj bio je prikupljanje informacija i pokretanje inicijativa, a zatim organizacija, priprema i distribucija resursa kako bi se pomoglo stradalima. Nadalje, osnovali smo Fond solidarnosti Grupe putem kojeg su prikupljena sredstva kroz donacije zaposlenika i Uprave društva u cilju pomoći kolegicama i kolegama čiji su domovi nastradali u Zagrebačkim i Petrinjskim potresima.

U okviru Fonda organiziran je i Calories Burn Challenge, odnosno sportski izazov u kojem su mogućnost sudjelovanja imali svi djelatnici Grupe. Cilj izazova bio je podići kvalitetu života djelatnika Grupe te prikupiti dodatna sredstva za Fond solidarnosti. Ideja je bila uključiti što više djelatnika u sam izazov te kroz bilo koji oblik tjelovježbe zajedničkim snagama trošiti što više kalorija. Iako je izazov primarno bio

humanitarnog karaktera, kako bi ga učinili zanimljivijim te kako bi se što veći broj zaposlenika odazvao, osigurane su brojne nagrade za najuspješnije sudionike. Naravno, u cilju je bilo potrošiti što veći broj kalorija kroz period od 30 dana. Kalorije su se mjerile kroz mobilnu aplikaciju. Za sudjelovanje u izazovu određena je kotizacija od 100 HRK po osobi koja se uplaćivala direktno na račun Fonda solidarnosti. Kroz Calories Burn Challenge u tridesetodnevnoj aktivnosti, 66 zaposlenika sagorjelo je 671.822 kalorija te su ostvarili brojne nagrade.

U Fond solidarnosti ukupno je prikupljeno 660.700 HRK, od čega je 160.700 HRK prikupljeno kroz donacije zaposlenika, a 500.000 HRK kroz donaciju odlukama Uprava društava Grupe. Projekt Fonda solidarnosti završen je u rujnu raspodjelom prikupljenih sredstava.



PODRŠKA ZAJEDNICI

Potrebnu pomoć pružili smo i lokalnoj zajednici na području Petrinje i članovima zajednice kojima je imovina uništena ili oštećena nizom potresa. Donirali smo 57 jedinica VIVAX klima uređaja, 288 komada CyberPower strujnih produžnih kablova, 200 komada VIVAX električnih kalorifera snage 2kW, 100 malih kućanskih aparata. Dio naših zaposlenika članovi su Hrvatske vatrogasne zajednice.



Unutar M SAN-a postoji interni sustav upravljanja inicijativama za pomoć zajednici. Inicijative dolaze pristupom odozdo prema gore, gdje se Upravi prezentiraju inicijative koju su vrlo često prihvaćene i odobrene, ali i pristupom odozgo prema dolje, odnosno inicijative koje je pokrenula Uprava. Grupa ima vrlo otvorenu organizacijsku kulturu i uvijek se rado uključuje u ostvarivanje novih inicijativa i ideja bez obzira od kuda i koga inicijative dolaze te neovisno o njihovim financijskim iznosima.



PODRŠKA STUDENTIMA

Vjerujemo kako na mladima svijet ostaje, stoga podupiremo mlade kroz različite programe. M SAN EKO otvoren je za suradnju i pruža mogućnost odrade studentske i stručne prakse. Suradnja je ostvarena sa Sveučilištem u Zagrebu, konkretno Fakultetom kemijskog inženjerstva i tehnologije, ponajviše sa smjerom Ekoinženjerstvo, a otvoreni smo i za sve druge smjerove. Tijekom odradivanja stručne prakse studentima nastojimo pružiti edukaciju i uvesti ih u poslovni svijet. Završetkom prakse, predaju studentski dnevnik koji se validira od strane mentora na fakultetu.

Iz godine u godinu javlja nam se sve više studenata, a mentori su prepoznali naše poduzeće kao pouzdanog partnera. M SAN Logistika, kao partner Veleučilišta u Velikoj Gorici, pruža studentima smjera Logistički menadžment studentsku praksu te podršku i pomoć pri izradi diplomskog rada. Kako bismo im dodatno olakšali, svakom studentu smo dodijelili odgovarajućeg mentora, koji im je na raspolaganju i prilikom izrade diplomskih radova. Stručnom praksom omogućavamo studentima uvid kako, kao jedan od vodećih distributera u Hrvatskoj, upravljamo logističkim procesima i sustavima. U okviru terenske nastave studentima je pružena i mogućnost posjete M SAN Logistici.A. Za vrijeme pisanja ovog izvještaja planirano je proširenje suradnje.

U 2021. godini osnovali smo pripravnički program M SAN STARTER. M SAN STARTER je rotacijski sustav u kojem pripravnik prolazi sve odjele poduzeća unutar tri mjeseca, s ciljem usmjeravanja na razvoj vlastitog talenta. Na taj način željeli smo pružiti jednaku šansu pripravnicima ekonomske i tehničke struke, odnosno pružiti im priliku da se dokažu i dodatno usavrše svoja znanja i vještine. Rotacijski sustav ujedno je i odlična prilika za direktore organizacijskih jedinica i voditelje u pronalaženju sjajnih članova za svoje timove. U izvještajnom razdoblju zaposlili smo dva pripravnika koji će biti uključeni u spomenuti program, dok ih u tekućoj godini imamo već desetak.

Prije pandemije bolesti COVID-19, MR Servis je redovito primao srednjoškolce tehničkih škola na obavljanje obvezne školske prakse.

I.A. – bivši student, današnji zaposlenik M SAN Logistike

“Moja priča u M SAN Logistici nije započela tako davno, ali kada se vratim malo unatrag mogao bih ovo iskustvo opisati kao dinamično i poticajno. Osobno sam iskoristio jednu od brojnih prilika koja mi se pružila prvo na poziciji skladišnog radnika-pripravnika u M SAN Logistici gdje sam zahvaljujući mogućnostima i podršci kolega došao do pozicije stručnog suradnika u logistici. Kroz svoj daljnji razvoj došao sam do trenutne pozicije carinskog deklaranta.”

Za M SAN znam od svojih ranih dana te je čak bio i dio mojeg diplomskog rada. Tako da nakon teoretskog upoznavanja s M SAN Logistikom i ostalim članicama, imao sam priliku i zaista postati dio M SAN-a gdje sam odlučio nastaviti učiti i razvijati svoje poslovne vještine i znanja.”

Izazovi i ciljevi u budućnosti

O OVOM IZVJEŠĆU [102-50] [102-52] [102-53] [102-54]

Svojim prvim Izvješćem o održivosti, M SAN Grupa svojim dionicima i široj javnosti predstavlja ekonomske, društvene i ekološke rezultate za poslovnu godinu od 1. siječnja do 31. prosinca 2021. godine.

Izvješće sadrži nefinancijske informacije o održivom poslovanju i utjecaju M SAN Grupe i ovisni društva na ključne dionike, zajednicu i okoliš te je pripremljeno na temelju međunarodno priznatog okvira za nefinancijsko izvještavanje „GRI Standards: Core Option“. Ove smjernice pružaju okvir za konsolidirani pristup izvještavanju, održavajući pri tom najviši stupanj transparentnosti i dosljednosti. Standardi omogućuju pouzdanost i korisnost informacija za tržišta i društvo. Svi prezentirani podaci interno su prikupljeni su i provjereni prvo od strane zaposlenika odgovornih za pojedina područja našeg poslovanja, a zatim su verificirana od strane menadžmenta Grupe kako bi isti bili ažurni i točni.

Grupa u svom sljedećem Izvješću o održivosti za 2022. godinu planira uključiti ključne dionike, koji čine važan stup našeg poslovanja te ćemo uz njihovu pomoć identificirati materijalne teme i odrediti prioritete unutar matrice materijalnosti. Također u navedenom izvješću planiramo uključiti inicijative za postizanje UN-ovih ciljeva održivog razvoja (SDG) koji se odnose na ekonomske, društvene i ekološke aktivnosti. Kako bi ostvarili svoje ambicije o održivom poslovanju, doprinosu zaštiti okoliša te stvaranju boljih uvjeta za naše zaposlenike kao i briga za zajednicu u kojoj djelujemo, Grupa planira razviti Održivu strategiju.

Izvješće je pripremljeno u tiskanom i PDF obliku te je javno dostupno na web stranici: link na web stranicu

Pozivamo dionike da pročitaju izvještaj te da nas, u slučaju bilo kakvih pitanja, savjeta ili komentara slobodno kontaktiraju na e-mail adresu: e-mai

MATERIJALNE TEME [102-46] [102-47]

Prema smjernicama GRI standarda, sadržaj izvješća rezultat je procesa definiranja materijalnosti. Izvješće je pripremljeno na temelju internih i eksternih savjetovanja te pregleda trendova i problema važnih za IT distribuciju, a sadrži strateške aspekte održivog razvoja Grupe.

Kao rezultat navedenog, teme su kategorizirane u pet glavnih kategorija: upravljanje, etika i usklađenost, naši zaposlenici, utjecaj poslovanja na zaštitu okoliša, lanac opskrbe i kupci te zajednica. Također, u 2021. godini relevantna je tema pandemije bolesti COVID-19 i njezinih posljedica.

Popis materijalnih tema:

1. Naš odgovor na pandemiju bolesti COVID-19
2. Upravljanje, etika i usklađenost
 - Temeljne vrijednosti, misija i vizija
 - Upravljanje rizicima
 - Suradnja i komunikacija s dionicima
3. Naši zaposlenici
 - Radno okruženje u skladu s vrijednostima
 - Razvoj i zadovoljstvo zaposlenika
 - Zdravlje i sigurnost
4. Utjecaj poslovanja na zaštitu okoliša
 - Naša odgovornost prema okolišu
 - Kružna ekonomija
 - Zelene investicije
5. Lanac opskrbe i kupci
 - Odgovorno upravljanje resursima i partnerstvo s dobavljačima
 - Odgovorni proizvodi i usluge – kvaliteta i sigurnost
 - Bolje iskustvo kupovine
6. Pomoć zajednici

DODATAK

INDEKS SADRŽAJA GRI STANDARDA [102-55]

GRI standard	Naziv indikatora	Broj stranice	Napomena
GRI 102: Opće informacije 2016			
1. Organizacijski profil			
102-1	Naziv organizacije	6	
102-2	Aktivnosti, tržišne marke, proizvodi i usluge	7	
102-3	Lokacija sjedišta organizacije	6	
102-4	Lokacija poslovnih aktivnosti	6	
102-5	Vlasništvo i pravni oblik	6	
102-6	Tržišta na kojima organizacija djeluje	6	
102-7	Veličina organizacije	18	
102-8	Informacije o zaposlenicima i drugim radnicima	66	
102-13	Članstva u udruženjima	24	
2. Strategija			
102-14	Izjava najviše rangirane osobe za donošenje odluka	4	
3. Etika i integritet			
102-16	Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja	43	
4. Upravljanje			
102-18	Upravljačka struktura	49	
5. Uključivanje dionika			
102-40	Popis uključenih skupina dionika	59	
102-42	Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	60	
102-44	Ključne teme i otvorena pitanja	60	
6. Način izvještavanja			
102-46	Definiranje sadržaja izvješća i granica tema	116	
102-47	Popis materijalnih tema	116	
102-48	Izmjene u informacijama		Nije primjenjivo s obzirom da je ovo prvo izvješće M SAN Grupe
102-49	Promjene u izvještavanju		Nije primjenjivo s obzirom da je ovo prvo izvješće M SAN Grupe
102-50	Izvještajno razdoblje	116	
102-51	Datum posljednjeg izvješća		Nije primjenjivo s obzirom da je ovo prvo izvješće M SAN Grupe
102-52	Izvještajni ciklus	116	
102-53	Kontakt za pitanja vezana uz izvješće	116	
102-54	Izjava za izvješćivanje sukladno GRI standardima	116	
102-55	Kazalo sadržaja GRI-ja (GRI Indeks)	118	

MATERIJALNE TEME

GRI standard	Naziv indikatora	Broj stranice	Napomena
Materijalne teme			
EKONOMSKA KATEGORIJA			
GRI 205: Anti-korupcijske politike 2016			
205-3	Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere	52	

GRI standard	Naziv indikatora	Broj stranice	Napomena
Materijalne teme			
OKOLIŠNA KATEGORIJA			
GRI 302: Energija 2016			
302-1	Potrošnja energije unutar organizacije	88	
302-4	Smanjenje potrošnje energije	89	
GRI 306: Otpad 2020			
306-4	Prijevoz opasnog otpada	89	
GRI 307: Pridržavanje propisa zaštite okoliša 2016			
307-1	Nepridržavanje zakona i propisa iz područja zaštite okoliša	88	

GRI standard	Naziv indikatora	Broj stranice	Napomena
Materijalne teme			
DRUŠTVENA KATEGORIJA			
GRI 401: Zapošljavanje 2016			
401-1	Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika	78	
401-3	Roditeljski dopust	78	
GRI 403: Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu 2018			
403-1	Sustav upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti na radu	85	
403-9	Ozljede na radu	84	
GRI 405: Različitosti i jednake mogućnosti 2016			
405-1	Raznolikost tijela upravljanja i zaposlenika	65	
GRI 406: Nediskriminacija 2016			
406-1	Slučajevi diskriminacije i poduzete korektivne mjere	65	
GRI 416: Zdravlje i sigurnost kupaca 2016			
416-1	Procjena utjecaja na zdravlje i sigurnost značajnih kategorija proizvoda i usluga	106	
416-2	Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	106	
GRI 417: Označavanje proizvoda i usluga 2016			
417-2	Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanjem	106	
GRI 418: Privatnost kupaca 2016			
418-1	Opravdane pritužbe u vezi s povredama privatnosti kupaca i gubicima osobnih podataka o kupcu	112	

Popis kratica	
Kratica	Opis
B2B	Business-to-Business
BiH	Bosna i Hercegovina
CE	Consumer Electronics (Potrošačka elektronika)
CO ₂	Ugljikov dioksid
d.o.o.	Društvo s ograničenom odgovornošću
d.o.o.e.l. (d.o.o.)	Društvo s ograničenom odgovornošću
DJI	Da-Jiang Innovations, kinesko tehnološko poduzeće
DLC	Distirbucijsko-logistički centar
DOA	Dead on arrival
DPO	Drone Pilot Operators
dr.	Drugi
EBITDA	Earnings before interest, taxes, depreciation, and amortization (Dobit prije kamata, poreza i amortizacije)
EE-otpad	Električni i elektronički otpad
EMC certifikat	Electromagnetic compatibility certificate
engl.	Engleski
eONTO	e-Očevidnik o nastanku i tijeku otpada
EPREL	Europski registar proizvoda za označavanje energetske učinkovitosti
ErP certifikat	Energy-related Products certificate
ESG	Environmental, social, governance (Ekološki, socijalni i upravljački)
EU	Europska unija
FBIH	Federacija Bosne i Hercegovine
g.	Gospodin
GAR certifikat	Gas Appliance Regulation certificate
gđa.	Gospođa
GJ	Gigajoules (Gigadžuli)
GPS	Global Positioning System (Praćenje putem globalnog sustava pozicioniranja)
GRI	Global Reporting Initiative
HCFC	Hydrochlorofluorocarbon (Hidroklorofluorouglik)
HFC	Fluorinated greenhouse gases (Fluorirani staklenički plinovi)
HGSS	Hrvatska gorska služba spašavanja
Hi-Fi	High Fidelity
HR	Human Resources (Ljudski resursi)
HRK	Hrvatska kuna
HVAC sustav	Sustav grijanja, ventilacije i klimatizacije
ICT	Information and Communication Technology (Informatička i komunikacijska tehnologija)
Inc.	Incorporated (Inkorporiran)
ISO	International Organization for Standardization
IT	Information Technology (Računala i komponente)
itd.	I tako dalje
kg	Kilogram
KPI	Key Performance Indicators (Ključni pokazatelji uspješnosti)

Popis kratica	
Kratica	Opis
kW	Kilowatt (Kilovat)
kWh	Kilowatt hour (Kilovat sat)
kWp	Kilowatts peak (Vrhunac kilovata)
LED	Light emitting diode (Dioda koja emitira svjetlo)
Ltd.	Limited company (Društvo kapitala)
LVD certifikat	Low voltage certificate
MD certifikat	Machinery Directive certificate
mil.	Milijuna
MJ	Megajoules (Megadžul)
mIrd.	Milijarde
MWh	Mega watt hour (Megavatsat)
MWp	Mega Watt peak (Vrhunac megavata)
NN	Narodne novine
npr.	Na primjer
OEEO	Otpadna električna i elektronska oprema
PDF	Portable Document Format
QC	Quality Control
QR	Quick response
RED certifikat	Radio Equipment Directive certificate
RH	Republika Hrvatska
RMA	Return merchandise authorization
RoHS certifikat	Reduction of Hazardous Substances certificate
ROO	Registra o onečišćenju okoliša
SDG	Sustainable Development Goals (Ciljevi održivog razvoja)
sl.	Slično
Sv.	Sveti
t	Tona
TBD	To be done
Tj.	To jest
TUKS	Tima za upravljanje kriznim situacijama
tzv.	Takozvani
UAS/UAV	Unmanned Aircraft Systems / Unmanned Aerial Vehicle (Bespilotni zrakoplovni sustavi)
UN	United Nations (Ujedinjeni narodi)
WEEE	Waste from Electrical and Electronic Equipment (Otpad električne i elektroničke opreme)
WMS	Warehouse management system (Sustav upravljanja skladištem)
WMS	Warehouse management system
y	Year (Godina)

m SAN
GRUPA

M San Grupa d.o.o.
Buzinski prilaz 10,
10000 Zagreb,
Republika Hrvatska

