

A large, textured tree trunk serves as the central background for the poster. Two young children, a girl in a white dress and a boy in a light blue t-shirt and green shorts, are climbing the tree. The girl is on the left side, facing away from the camera, while the boy is on the right, also facing away. Sunlight filters through the leaves, creating bright highlights on the tree bark and the children's skin.

IZVJEŠTAJ O ODRŽIVOSTI

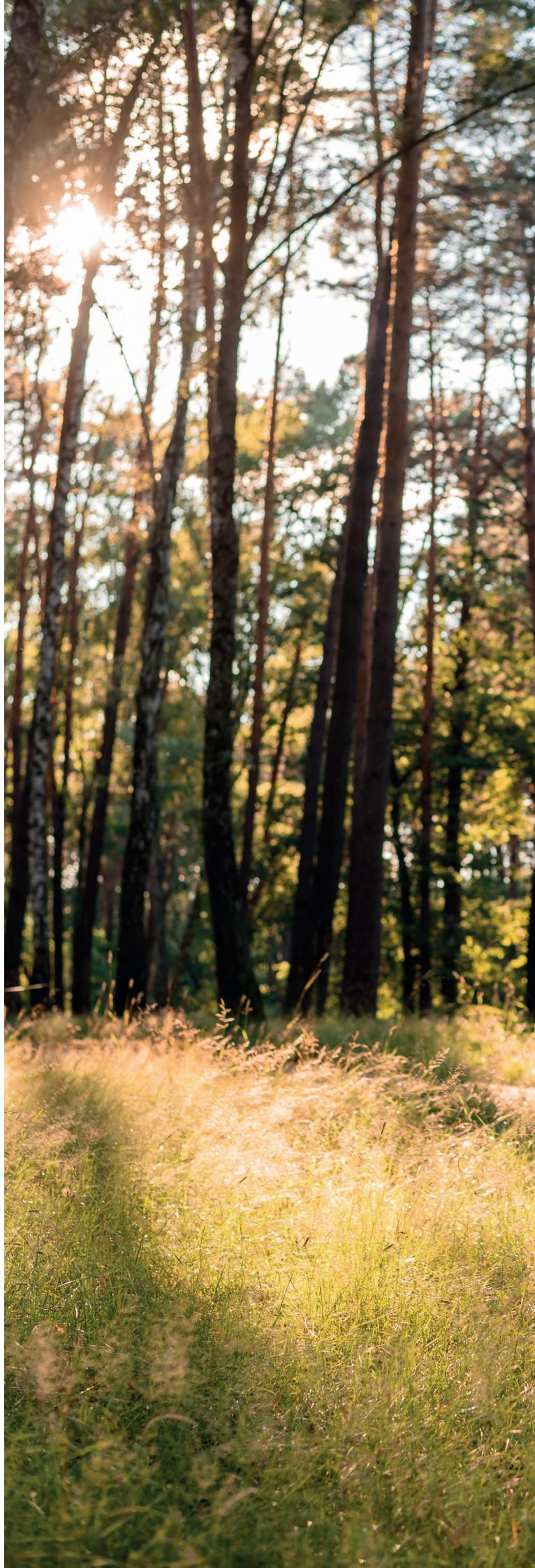
ZA 2020.



ŽIVJETI ZAJEDNO

SADRŽAJ

4	NAŠ PRISTUP
5	Riječ predsjednika Uprave
6	Pristup upravljanju
6	Naše vrijednosti
6	Organizacijska struktura
6	Ključni utjecaji
7	Proces određivanja materijalnosti
7	Korak 1: Analiza dokumenata
7	Korak 2: Perspektiva dionika
7	Korak 3: Interna analiza i provjera valjanosti
8	Doprinos Ciljevima održivog razvoja
9	Tematska područja
10	NAŠ DOPRINOS
11	Digitalizacija za bolju budućnost
11	Ulaganja u infrastrukturu te razvoj mreže
12	Digitalizacija poslovanja
14	Digitalna pismenost
16	Suradnja s lokalnim zajednicama
18	Najbolje korisničko iskustvo
18	Sigurnost i zaštita podataka
19	Privatnost korisnika
21	Sigurnost proizvoda i usluga
22	Kvaliteta usluge
23	Poslodavac budućnosti
23	Radni odnosi
24	Radni uvjeti, zdravlje i sigurnost
26	Privlačenje i zadržavanje talenata
28	Odgovornost prema okolišu
28	ICT rješenja za niskougljičnu budućnost
29	Sustavi upravljanja okolišem
30	Energetska učinkovitost
32	Korporativno upravljanje
32	Poslovna etika
32	Upravljanje rizicima
33	Transparentnost i izvještavanje
33	Ljudska prava
34	Antikorupcijska politika
35	Etičke poslovne prakse i usklađenost poslovanja
38	O NAMA
39	Profil HT grupe
39	Članice HT Grupe
40	Korporativni profil
40	Uprava
41	Nadzorni odbor
41	Vanjske inicijative



NAŠ PRISTUP

RIJEČ PREDSJEDNIKA UPRAVE

Za cijeli svijet je 2020. bila godina brojnih, nikad prije zabilježenih, izazova. Pandemija Covid-19 utjecala je na to kako ljudi žive a kompanije posluju. Cijela su se gospodarstva i društva morala prilagoditi novoj situaciji, a pritom je do posebnog izražaja u vidu održivosti svijeta kakvog pozajmimo došla važnost digitalizacije i mrežne infrastrukture. Osim snažnog utjecaja pandemije na globalnoj razini, Hrvatsku su dodatno pogodili potresi u Zagrebu i Sisačko-moslavačkoj županiji.

Ovi događaji obilježili su 2020. godinu i utjecali na način na koji živimo i radimo. Hrvatski Telekom je kroz sve to aktivno podržavao, ne samo zaposlenike i korisnike, već i cijelo društvo. Činili smo to osiguravajući povezivost, pružajući ključne besplatne usluge i tehničku podršku onima kojima je bilo potrebno, podržavajući poslovni sektor i stanovništvo od Vukovara do Dubrovnika.

Činjenica da je većina poduzeća u pandemiji prešla na rad na daljinu govori o važnosti digitalizacije i ulozi koju Hrvatski Telekom ima u društvu. Tu ulogu smo kroz značajna ulaganja u mrežnu infrastrukturu nastavili ispunjavati unatoč svim otegtnim okolnostima. Ostvarili smo rekordnu godinu u pogledu pokrivenosti optičkom mrežom, potpisali smo partnerski sporazum s lokalnim jedinicama za uvođenje širokopojasnog pristupa u ruralna područja, te smo istovremeno predstavili prvu komercijalnu 5G mrežu u Hrvatskoj, kojom smo do kraja godine pokrili 17 gradova i više od 1,2 milijuna građana. Uvođenjem 5G tehnologije, koja je i tehnološka i društvena prekretnica, Hrvatska se pridružila društvu modernih digitalnih zemalja u kojima će mogućnosti koje 5G mreža pruža postati vidljive u svakom segmentu, zdravstvu, obrazovanju, prometu, proizvodnji, turizmu, poljoprivredi i u pametnim gradovima.

Kao kompanija smo uistinu ponosni što neprestano dokazujemo svoju predanost korisnicima, partnerima i zaposlenicima kao i na naš doprinos gospodarstvu i društvu, povezujući sve s mogućnostima digitalizacije, pomažući im da se transformiraju i postanu otporniji i agilniji, te omogućavajući da nitko ne zaostane u eri digitalizacije.

Osim ulaganja u infrastrukturu, kontinuirano ulažemo i u svoje zaposlenike, koje smo podržavali tijekom cijele godine, a uvedeni hibridni model rada SmartWork te razne aktivnosti koje su bile usmjerenе na dobrobit naših kolegica i kolega rezultirale su najvećim zadovoljstvom zaposlenika u povijesti naše kompanije.

Istovremeno smo značajno investirali u aspekt održivosti našeg svakodnevnog poslovanja. Svoju odgovornost prema društvu i okolišu shvaćamo vrlo ozbiljno, a naše Izvješće o održivosti daje pregled svih naših aktivnosti koje utječu na društvo, okoliš i ekonomiju. Već ostvarujemo ambiciozne ciljeve koje smo si postavili, kao što je korištenje 100 % obnovljive električne energije. Potpuno smo predani tome da u godinama koje dolaze učinimo i puno više kroz smanjenje našeg ugljičnog otiska, još učinkovitije gospodarenje otpadom i korištenje drugih resursa.

Ispunjene ovih ciljeva nije samo interna ambicija, već naša želja da pridonesemo boljoj i održivoj budućnosti u kojoj infrastruktura koju gradimo omogućuje da drugi posluju i žive na održiviji način. Budućnosti u kojoj se učinkovitije upravlja resursima i klimatskim promjenama i u kojoj živimo u pametnim gradovima s pametnim rješenjima koja poboljšavaju kvalitetu naših života.

Kostas Nebis

PRISTUP UPRAVLJANJU

Naše vrijednosti

Naša je svrha povezati sve u Hrvatskoj s prilikama digitalizacije, kako bismo i u sadašnjem trenutku živjeli bolje dok gradimo bolje sutra. Naša vizija ostaje ostvariti održiv i profitabilan rast kompanije povezujući sve u Hrvatskoj s prilikama koje pruža digitalizacija i omogućiti ljudima da svoj život učine boljim.

Sustav korporativnih vrijednosti kojim se vodimo naziva se Vodeća načela, koja uz Kodeks ponašanja predstavljaju osnovne smjernice za rad. Upoznavanje s našim vrijednostima uključeno je i u Program dobrodošlice i uvođenja novih zaposlenika, a ponašanje u skladu s Vodećim načelima dio je i Kolektivnog ugovora te kompanijskoga kompetencijskog modela, što znači da su s njima upoznati svi zaposlenici i menadžment.

Hrvatski Telekom vodi se sljedećim vrijednostima:

- Usmjerenošć na korisnike;
- Povjerenje;
- Suradnja;
- Osnaživanje delegiranja ovlasti i odgovornosti;
- Inovativnost;
- Pripadnost timu;
- Komunikacija s empatijom prema drugima.

Vodeća načela:

- Oduševi naše korisnike;
- Odradi posao;
- Postupaj s poštovanjem i integritetom;
- Budi uvijek član tima i kad smo zajedno ili odvojeni;
- Ja sam T – na mene računajte;
- Ostani znatiželjan i razvijaj se.

Njegujući zajedničke standarde ponašanja, podjednako prema našim korisnicima i prema suradnicima, stvaramo radnu atmosferu u kojoj je zadovoljstvo raditi. Odgovornost za promicanje vrijednosti je na svima nama – od najvišeg menadžmenta do svih zaposlenika, jer su organizacijske vrijednosti žive u onoj mjeri u kojoj ih žive svi zaposlenici kompanije. Prihvatajući načela, ne kao niz pravila koja nam nešto propisuju, već kao vrijednosti koje nas motiviraju, inspiriraju i ispunjavaju pozitivnom energijom, zajedno možemo postići vrhunske rezultate.

Organizacijska struktura

Naša organizacijska struktura dizajnirana je na način koji omogućuje fleksibilnost i učinkovitost te potpunu posvećenost korisnicima. Tvrtka je organizirana u nekoliko funkcionalnih segmenata kojima rukovode članovi Uprave.

Poslovna jedinica za rezidencijalne korisnike uključuje marketing za privatne korisnike, izravan nastup na tržištu, dučane, proaktivne prodajne kanale, e-poslovanje, koordinaciju i upravljanje kanalima za privatne korisnike. Također,

uključuje korisničku službu, pozadinsku podršku, cijelovito korisničko iskustvo i procesnu izvrsnost.

Funkcije podrške i upravljanja obuhvaćaju poslove zajedničke cijeloj organizaciji, osiguravaju usklađenost svih poslovnih segmenata te omogućavaju kompaniji da posluje kao jedna cjelina. Ove funkcije ostvaruju sinergiju različitih segmenata poslovanja, koordiniraju aktivnosti, daju smjernice, postavljaju standarde i osiguravaju njihovu primjenu. Sastoje se od funkcije podrške i upravljanja predsjednika Uprave, funkcije podrške i upravljanja za finansije te funkcije podrške i upravljanja za ljudske resurse. Funkcije podrške i upravljanja predsjednika Uprave uključuju i odgovornost, koordinaciju i primjenu odluka Uprave vezanih za održivo poslovanje.

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

Ključni utjecaji

Pandemija Covid-19 imala je najveći utjecaj na hrvatsko gospodarstvo tijekom proljeća i jeseni, a zbog svoje izloženosti turizmu, uslugama i osobnoj potrošnji, Hrvatska je 2020. godine s 8,4 posto ostvarila jedan od najvećih padova BDP-a u Europskoj uniji. Pandemija je snažno utjecala na hrvatsko telekomunikacijsko tržište u 2020. godini, promjenivši način rada i učenja u zemlji. Učenje na daljinu bilo je osigurano putem usluga javne televizije i u obliku internetskog učenja, a za uspješan rad od kuće ključne su bile pouzdane digitalne usluge i internetska veza. Telekomunikacijski operatori ponudili su usluge putem digitalnih kanala i određene dodatne besplatne pogodnosti u svrhu pružanja podrške radu na daljinu i internetskom učenju. Kao rezultat, podatkovni promet i broj minuta telefonskih razgovora u nepokretnoj i pokretnoj mreži značajno su se povećali u odnosu na isto razdoblje u 2019. godini.

Republika Hrvatska bila je tijekom 2020. godine izložena i utjecajima drugih prirodnih katastrofa, od kojih su najznačajniji potresi u Zagrebu i Sisačko-moslavačkoj županiji. Grad Zagreb pogodio je 22. ožujka potres momentne magnitudo 5,5, nakon kojega je uslijedio niz slabijih potresa. Ukupno je oštećeno 25 tisuća građevina, a prema metodologiji Svjetske banke ukupna šteta procijenjena je na 86 milijardi kuna. Potres momentne magnitudo 6,4 pogodio je Sisačko-moslavačku županiju 29. prosinca, s epicentrom 3 km jugozapadno od Petrinje, nanijevši ogromnu materijalnu štetu.

PROCES ODREĐIVANJA MATERIJALNOSTI

Tijekom svakog izvještajnog ciklusa provodimo opširan proces određivanja naših materijalnih tema, unutar kojih ostvarujemo najveće utjecaje na društvo, gospodarstvo i okoliš. 2020. godina uvelike se razlikovala od prethodnih te su se javili novi čimbenici koji su značajno oblikovali naše ključne utjecaje tijekom ovog izvještajnog razdoblja.

Usprkos svim izazovima, HT Grupa zadržala je vodeći položaj na tržištu. U procesu određivanja materijalnih tema vodimo se smjernicama koje propisuje GRI Standard, dokument dizajniran za promicanje izvještavanja o održivosti, razvijen od strane Odbora za standarde globalne održivosti (GSSB). Prilikom određivanja materijalnosti za ovaj izvještaj, proces smo organizirali u tri koraka:

KORAK 1: Analiza dokumenata

Polazna točka našeg procesa određivanja materijalnosti je analiza glavnih tema i izazova za sektor telekomunikacija koji su istaknuti unutar Deutsche Telekom Grupe i od strane industrije na tržištima na kojima poslujemo, kao i novih zakona, propisa, studija, međunarodnih ugovora i sporazuma koji pružaju informacije o zahtjevima i očekivanjima Hrvatskog Telekoma u pogledu upravljanja održivošću. Tijekom ove faze razmatrali smo utjecaj HT-a na pojedine teme te utjecaj koji razvoj pojedinih tema ima na naše poslovne aktivnosti i odluke. Nakon provedene analize dokumenata, rezultati su na online radionici prezentirani stručnjacima iz naše tvrtke, zatim je napravljena inicijalna interna procjena materijalnosti, kao i doprinosa UN-ovim Globalnim ciljevima održivog razvoja za 2020. godinu.

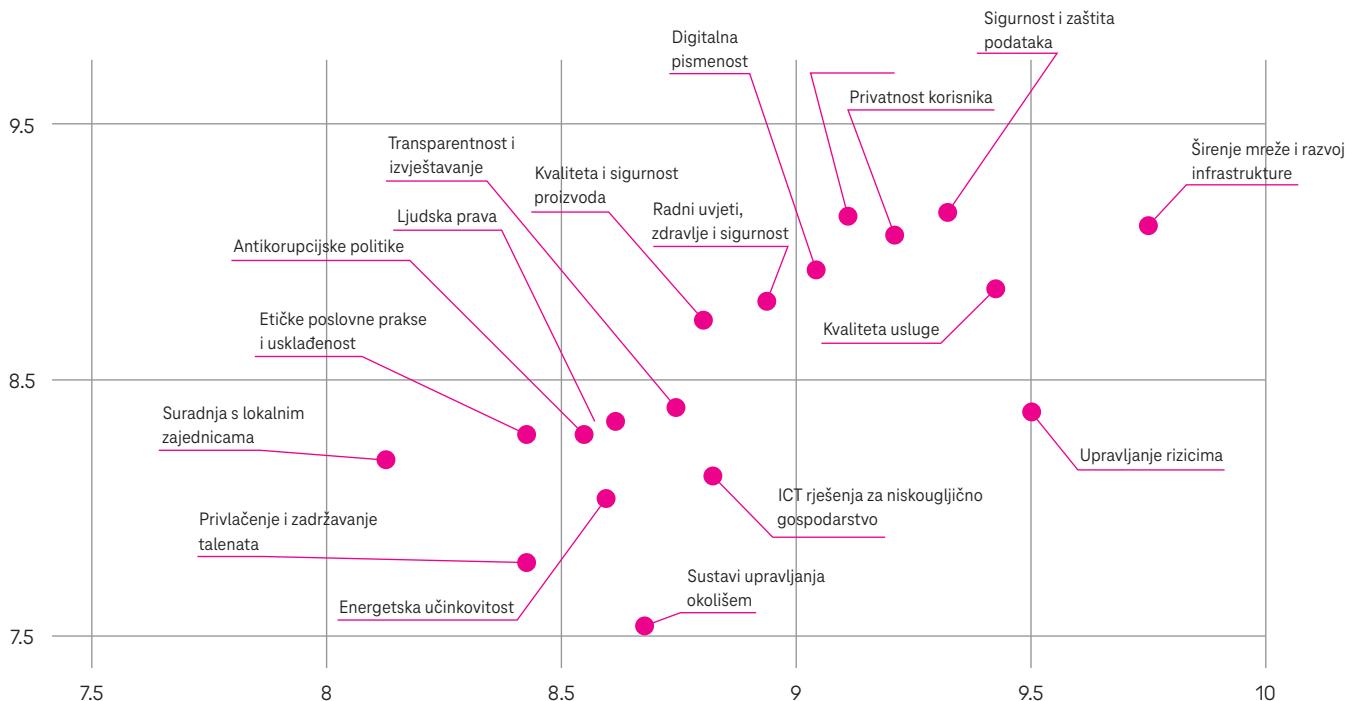
KORAK 2: Perspektiva dionika

Tijekom sljedeće faze prepoznali smo naše najvažnije skupine dionika i ispitali njihova očekivanja od Hrvatskog Telekoma u pogledu održivog razvoja i utjecaja na gospodarstvo, okoliš i društvo. To smo učinili provedbom opširne online ankete za naše korisnike, predstavnike vlasnika, dioničare, zaposlenike, regulatorna tijela, tijela državne uprave, lokalne samouprave i zajednice, poslovne partnera, dobavljače, finansijske institucije, akademske i znanstvene ustanove, obrazovne institucije, interesna i strukovna udruženja, udruge civilnog društva i medije. Dionici su ocjenjivali teme prema njihovoj važnosti i procjenjivali našu uspješnost u različitim područjima upravljanja, kao i naš doprinos UN-ovim Ciljevima održivog razvoja. Rezultati ankete za 2020. godinu pokazali su daljnje povećanje očekivanja naših dionika, posebno u pogledu tema povezanih sa stabilnom mrežnom infrastrukturom, ljudskim pravima i društvenom važnosti ICT proizvoda. I klimatska kriza i Covid-19 pandemija pokretači su ovih rasutih zahtjeva. U tom kontekstu, pitanja koja se tiču digitalne etike imaju rastući značaj.

KORAK 3: Interna analiza i provjera valjanosti

Nakon provedene inicijalne procjene i online ankete materijalnosti i doprinosa 17 ciljeva održivog razvoja, na sljedećoj online radionici dobiveni rezultati uspoređivani su s internom procjenom, te su potvrđeni konačni rezultati koji su osnova našeg izvještaja o održivosti za 2020. godinu. Rezultati analize predstavljeni su u matrici materijalnosti u skladu sa zahtjevima Globalne inicijative za izvještavanje (GRI). U samu matricu uključene su sve teme koje su tijekom naše interne procjene, kao i procesa uključenja dionika ostvarile više od 7,5 od mogućih 10 bodova. U našu matricu značajnosti za izvještajnu godinu 2020. uključili smo sljedeće teme:

Društvo	Gospodarstvo	Okoliš
Sigurnost i zaštita podataka	Širenje mreže i razvoj infrastrukture	ICT rješenja za niskougljično gospodarstvo
Digitalizacija poslovanja	Transparentnost i izvještavanje	Energetska učinkovitost
Privatnost korisnika	Upravljanje rizicima	Sustavi upravljanja okolišem
Digitalna pismenost	Antikorupcijske politike	
Kvaliteta usluge	Etičke poslovne prakse i usklađenost	
Radni uvjeti, zdravlje i sigurnost	Suradnja s lokalnim zajednicama	
Kvaliteta i sigurnost proizvoda		
Ljudska prava		



Doprinos Ciljevima održivog razvoja

Čvrsto podržavamo UN-ove ciljeve održivog razvoja (COR) doprinoseći njihovom ostvarenju našim proizvodima, rješenjima i projektima. Brojne studije, kao što su „Gospodarski rast, inovacije i stvaranje radnih mesta usmjeren na IKT“ koju je 2017. godine objavila Međunarodna telekomunikacijska unija i „SMARTer2030“ koju je 2019. godine pokrenula inicijativa GeSI (Global e-Sustainability Initiative), zaključile su da 103 (od ukupno 169) podciljeva povezanih sa ciljevima održivog razvoja mogu imati koristi od upotrebe informacijsko komunikacijskih tehnologija. Informiranjem pristup i ciljano usmjeravanje digitalnih tehnologija ubrzat će napredak ostvarenju ciljeva održivog razvoja, a iako je globalna akcija potrebna da se COR-ovi ostvare do 2030. godine, prioritetne aktivnosti za ostvarivanje pojedinih ciljeva i podciljeva specifični su za svaku zemljopisnu re-

giju. Iz navedenog razloga, redovito analiziramo kako naše aktivnosti utječu na ostvarenje ciljeva održivog razvoja te u izvještajima o održivosti skrećemo pozornost na naš doprinos, označavajući odjeljke odgovarajućim SDG simboli ma. Ključna karakteristika ICT-a je da omogućuju bogatiju, bržu i fleksibilniju elektroničku komunikaciju, prikupljanje informacija, računanje i kontrolu na daljinu. Naša mrežna infrastruktura nudi tehnološku osnovu za raznolike i inovativne pristupe rješavanju socijalnih i ekoloških izazova - a time i za postizanje mnogih ciljeva održivog razvoja. Naše aktivnosti često imaju i multiplikativne učinke, doprinoseći ostvarenju većeg broja ciljeva održivog razvoja, osiguravajući da svoj doprinos mogu dati svi naši zaposlenici u vlastitom području interesa i stručnosti, čime se osigurava da naša predanost ciljevima održivog razvoja doprinosi i razvoju Hrvatskog Telekoma. Naš je doprinos vidljiv u ostvarenju sljedećih COR-ova:

9 INDUSTRIJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



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

10 SMANJENJE NEJEDNOSTA



Jasno se zalažemo za različitost i podržavamo svoje zaposlenike, bez obzira na spol, dob, spolni orientaciju, invaliditet ili ne-invaliditet, etničko podrijetlo, vjerska uvjerenja i kulturno podrijetlo.

11 ODRŽIVI GRADODVORI I ZAJEDNICE



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

13 ODGOVOR NA KLIMATSKE PROMJENE



Doprinosimo zaštititi klime - unutar organizacije poduzimanjem mjera za povećanje energetske učinkovitosti i korištenjem obnovljivih izvora energije, a izvan organizacije pružanjem održivih proizvoda i usluga.

8 DOSTOJANSTVEN RAD I GOSPODARSKI RAST



Našim zaposlenicima pružamo izvrsne radne uvjete i kontinuirano radimo na tome da lanac opskrbe učinimo održivijim.

7 PRISTUPAČNA I ČISTA ENERGIJA



Povećavamo udio zelene energije u ukupnoj potrošnji energije i koristimo energetski učinkovitu tehnologiju.

<p>4 KVALITETNO OBRAZOVANJE</p>  <p>Razlichitim projektima i inicijativama podržavamo medijsku pismenost stanovništva i demokratske vještine. Svojim zaposlenicima nudimo širok raspont individualnih programa stručnog osposobljavanja i usavršavanja.</p>	<p>3 ZDRAVLJE I BLAGOSTANJE</p>  <p>Podržavamo zdravstveni sektor pružanjem različitih IKT rješenja te promoviramo zdravlje i dobrobit naših zaposlenika.</p>
<p>17 PARTNERSTVOM DO CILJEVA</p>  <p>Surađujemo s udrugama, institucijama i tvrtkama na nacionalnoj i međunarodnoj razini.</p>	<p>16 MIR, PRAVDA I SNAŽNE INSTITUCIJE</p>  <p>Jasno smo predani etičkim kodeksima i zakonskim odredbama te smo uspostavili sveobuhvatan sustav upravljanja uskladenošću. Nadalje, naši predani napor i proizvodi doprinose zaštiti i sigurnosti podataka.</p>
<p>5 RODNA RAVNOPRavnost</p>  <p>Promoviramo jednake mogućnosti i ciljanim mjerama povećavamo udio žena u upravi, nadzornim odborima i STEM profesijama. Također pozivamo naše dobavljače da zabrane rodnu diskriminaciju.</p>	<p>1 SVIJET BEZ SIROMAŠTVA</p>  <p>Naše mreže pružaju uvjete za gospodarsko i društveno sudjelovanje, a time i pristup obrazovanju, čiji je nedostatak jedan od glavnih uzroka siromaštva.</p>
	<p>12 ODGOVORNA POTROŠNJA I PROIZVODNJA</p>  <p>Povećavamo udio inovativnih, održivih proizvoda u našem portfelju. Osim toga, smanjujemo količinu otpada koju stvaramo i obvezujemo se na pravilnu reciklažu.</p>

Tematska područja

Prilikom pripreme ovogodišnjeg izvještaja o održivosti, naših smo 17 materijalnih tema podijelili u pet glavnih tematskih područja i prikazali doprinos tematskih područja u kontekstu doprinosa ostvarivanja ciljeva održivog razvoja UN-a. Povezanost prikazanih materijalnih tema s zahtjevima GRI Standarda prikazan je u GRI indeksu na kraju ovog izvještaja.

Tematsko područje	Materijalne teme
Digitalizacija za bolju budućnost	<ul style="list-style-type: none"> • Širenje mreže i razvoj infrastrukture • Digitalizacija poslovanja • Digitalna pismenost • Suradnja s lokalnim zajednicama
Poslodavac budućnosti	<ul style="list-style-type: none"> • Radni odnosi • Radni uvjeti, zdravlje i sigurnost • Privlačenje i zadržavanje talenata
Najbolje korisničko iskustvo	<ul style="list-style-type: none"> • Sigurnost i zaštita podataka • Privatnost korisnika • Sigurnost proizvoda i usluga • Kvaliteta usluge
Odgovornost prema okolišu	<ul style="list-style-type: none"> • ICT rješenja za niskougljičnu budućnost • Sustavi upravljanja okolišem • Energetska učinkovitost
Odgovorno korporativno upravljanje	<ul style="list-style-type: none"> • Upravljanje rizicima • Transparentnost i izvještavanje • Ljudska prava • Antikorupcijske mjere • Etičke poslovne prakse i usklađenost

NAŠ DOPRINOS

DIGITALIZACIJA ZA BOLJU BUDUĆNOST

Kao vodeća telekomunikacijska kompanija i najveći privatni investitor u digitalizaciju u Hrvatskoj, ulaganjima u kvalitetu i razvoj infrastrukture mobilne i fiksne mreže kontinuirano radimo prema ostvarenju cilja izgradnje svijeta boljih mogućnosti. Naša uloga industrijskog lidera i ključnog pokretača povezivosti koji primjenom najnovijih tehnologija omogućuje društveni napredak tijekom protekle se godine pokazala važnijom nego ikada prije. Osiguravanjem neophodne tehnologije, ubrzavanjem digitalizacije poslovanja i jačanjem digitalnih vještina poboljšavamo kvalitetu života i omogućavamo preduvjete za daljnji razvoj digitalnih rješenja, što pruža jasne koristi za gospodarstvo i društvo te predstavlja temeljne osnove održivosti na kojima razvijamo poslovanje.

Ulaganja u infrastrukturu te razvoj mreže

9 INDUSTRIJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



11 ODRŽIVI GRADOVCI I ZAJEDNICE



17 PARTNERSTVOM DO CIJLEVA



U izazovnom okruženju uzrokovanim pandemijom Covid-19, predano smo radili na pronalasku načina pružanja potpore gospodarstvu, poduzećima i društvu. Naša kontinuirana ulaganja u infrastrukturu, našu mrežu i kvaliteta usluga odigrale su ključnu ulogu u prilagodbi društva dosad nezabilježenim uvjetima, a nama kako bismo potvrđili svoju vodeću poziciju, istovremeno osiguravajući najbolje iskustvo za naše korisnike.

Snažna finansijska pozicija omogućila nam je nastavak kontinuiranih ulaganja u infrastrukturu i razvoj usluga. Ukupna kapitalna ulaganja pritom su iznosila 1824 milijuna kuna, te Hrvatski Telekom suprotno tržišnim kretanjima nastavio reinvestirati 25 posto svojih prihoda i ulagati tri puta više od ostatka tržišta zajedno. Spomenuta ulaganja ne predstavljaju samo podršku gospodarstvu na putu povratka rastu, već su bitna i za naš održivi rast u budućnosti. U godini zahtjevnoj kao što je bila 2020., uvođenjem prve komercijalne 5G mreže, pozicionirali smo Hrvatsku rame uz rame s brojnim evropskim i svjetskim tržištima koja koriste mogućnosti 5G tehnologije. Uvođenje 5G mreže, kojom smo u 2020. godini pokrili 17 gradova i više od 1,2 milijuna stanovnika diljem Hrvatske, važna je prekretnica za zemlju i predstavlja temelje budućeg tehnološkog, gospodarskog i društvenog razvoja. Njena široka primjena omogućit će brojne inovacije i razvoj pametnih industrija, modernih gradova i društva budućnosti. Osim toga, ispunili smo i svoje obećanje po pitanju opitke, s kojom smo pokrili više od 75 tisuća novih kućanstava.

1824 | 25

Kapitalna ulaganja iznosila su **1824 milijuna kuna**, a reinvestirano je **25 posto prihoda**

Tijekom 2020. godine, pod utjecajem pandemije i uvedenim epidemiološkim mjerama ostvarili smo porast prometa u mobilnoj mreži za 82 posto, dok je u fiksnoj mreži rast iznosio 50 posto. Na regulatornom planu pozdravljamo odluke o značajnom smanjenju naknada za radiofrekvencijski spektar koje daju dodatni poticaj za daljnja ulaganja u mobilne mreže, posebno u svjetlu razvoja 5G mreže. U nadolazećem razdoblju nastavljamo i sa znatnim ulaganjima u optičku infrastrukturu te smo se obvezali pokriti još 150 tisuća kućanstava u polu-urbanim i ruralnim dijelovima Hrvatske uz podršku EU fondova.

Mobilna mreža

5G

5G je skraćeni naziv za petu generaciju mobilnih mreža koja nam donosi bitno veće brzine razmjene podataka i kapacitet uz manje kašnjenje u odnosu na prethodne generacije mobilnih mreža. 5G tehnologija će također omogućiti istovremeno i pouzdano spajanje iznimno velikog broja uređaja na mrežu koji će međusobno komunicirati. Zbog toga se smatra da 5G nije samo nova generacija mobilnih mreža već potpuno novi koncept koji će omogućiti povezivanje svega što nas okružuje i preduvjet za razvoj pametnih industrija, modernih gradova i društva budućnosti. Korištenjem 5G tehnologije mogu se po prvi put razviti potpuno nove usluge, a postojeće digitalne usluge mogu se dalje razvijati. To se npr. odnosi na održiva rješenja bazirana na umjetnoj inteligenciji i područjima poput proizvodnje, poljoprivrede, zdravstva i javne uprave.

Hrvatski Telekom je prvi pružatelj usluga koji je tijekom 2020. godine u rad pustio komercijalnu 5G mrežu, postavivši temelje za budući tehnički razvoj gospodarstva i društva. U trenutku puštanja, 29. listopada 2020., 5G pokrivanjem je bilo obuhvaćeno šest gradova: Zagreb, Split, Rijeka, Osijek, Samobor i Sveta Nedelja. Do kraja 2020. godine pokriveno je još dodatnih 11 gradova: Bjelovar, Đakovo, Jastrebarsko, Koprivnica, Našice, Požega, Varaždin, Vinkovci, Virovitica, Vukovar, Županja. Krajem 2020. godine 5G mreža je tako bila dostupna u 17 hrvatskih gradova i pokrivala ukupno 1,2 milijuna populacije. Komercijalni početak 5G mreže važna je prekretnica, ne samo za HT, već i za cijelu telekomunikacijsku industriju u Hrvatskoj. S 5G mrežom, HT omogućuje povezivanje i automatizaciju brojnih senzora, industrijskih uređaja, autonomnih vozila i dronova, kao i daljnji napredak u telemedicini. Uvođenje 5G mreže nastavak je aktivnosti na izgradnji mreže budućnosti, koje smo započeli provoditi i testirati u ožujku 2019. godine, a razvili smo i specifične planove za dugoročno širenje 5G mreže, kako u pogledu većih brzina, tako i bolje pokrivenosti.

Komercijalna 5G mreža bazirana je na tehnologiji dinamičkog dijeljenja spektra – DSS (Dynamic Spectrum Sharing) čija primjena omogućava trenutnu upotrebu postojećih frekvencija za 5G, a s druge strane ne narušava kapacitet 4G mreže jer se spektralni resursi dinamički raspoređuju između 4G i 5G korisnika ovisno o njihovim potrebama. Tehnologija dinamičkog dijeljenja spektra omogućava brzu

implementaciju 5G mreže te smanjuje potrebu za novim baznim stanicama i lokacijama na specifičnim 5G frekven-cijama. 5G DSS tehnologija je do kraja 2020. godine im-plementirana na 323 baznih stanica. Prilikom razvoja mo-bilne mreže posebnu pozornost pridajemo tome da utjecaj tehnologije na okoliš i zdravlje ljudi bude što je moguće manji, tako da koristimo opremu najnovije generacije koja je u skladu sa svim propisanim standardima, a u prvoj fazi 5G implementiramo na postojećem frekvencijskom spek-tru i opremi. Mjerjenje mogućih utjecaja na okoliš periodič-но provode neovisne stručne institucije koje su ovlaštene od Ministarstva zdravstva Republike Hrvatske. Također, tijekom 2020. godine, u suradnji s Hrvatskom udrugom poslodavaca, pokrenuli smo web stranicu Povezani smo sigurni, na kojoj zainteresirani mogu saznati sve potrebne informacije o neionizirajućim zračenjima pokretnih mreža.

5G campus mreža

U prosincu 2020. godine u suradnji HT-a i Fakulteta elek-trotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu u rad je pu-štena prva 5G kampus mreža u Hrvatskoj. Resursi jezgrene i radijske mreže rezervirani su isključivo za kampus mrežu, a koristi se testni frekvencijski pojas na 3,5 GHz te širina pojasa od 100 MHz. Kampus mreža omogućava studen-tima, znanstvenoj i poslovnoj zajednici istraživački rad na 5G rješenjima te je započeta suradnja sa FER-om na dva projekta (5G Gaming i Stvarno-vremenski nadzor i analiza prometnih tokova na javnim cestama pomoću bespilotnih letjelica).

4G

Ostale aktivnosti u mobilnoj mreži fokusirane su na opti-mizaciju parametara i funkcionalnosti mreže u svrhu posti-zanja najboljih mogućih ključnih pokazatelja performansi. Pokrivenost stanovništva 4G mrežom na kraju 2020. godi-ne iznosi visokih 89,4 posto u zatvorenim prostorima i čak 99,5 posto na otvorenom prostoru.

Fiksna mreža

U 2020. godini stavljen je snažan fokus na implementaciju fiksne pristupne mreže nove generacije (NGA) u optičkoj izvedbi. Tijekom četvrtog tromjesečja aktivnosti na imple-mentaciji optičkih mreža odvijale su se pod djelomičnim ograničenjima uslijed Covid-19 pandemijskih efekata, no ciljevi za 2020. godinu ostvareni su usprkos tome. U če-tvrtom tromjesečju 2020. godine FTTH tehnologijom u pristupnoj mreži ukupno je pokriveno dodatnih 39 117 ku-ćanstava, čime je optikom do stana (FTTH) na kraju 2020. godine pokriveno ukupno 363 tisuća kućanstava. Ukupno je 62,7 posto kućanstava pokriveno tehnologijama koje omogućuju brzine >30 Mbit/s, od čega 28,5 posto tehnologijama koje omogućuju brzinu >100 Mbit/s. Optički bazirana pristupna mreža (FTTx) dostupna je za 520 tisuća kućanstava.

U okviru projekta razvoja pristupnih mreža sljedeće gene-racije (NGA) u „NGA bijelim područjima“ koji se sufinan-ciraju iz Europskih strukturnih i investicijskih fondova za-

počeo je proces nabave za 13 projekata kojih smo nosilac. Sporazumom smo se obvezali u naredne tri godine izgra-diti optičke mreže koje omogućuju brzine od minimalno 100 Mbit/s i to za 135 tisuća novih korisnika na područjima gradova i općina diljem Hrvatske. Riječ je o Sporazumu koji je sastavni dio Javnog poziva za izgradnju pristupnih mreža sljedeće generacije, ukupno vrijednog 1,1 milijardi kuna, kojeg je raspisalo Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova EU u srpnju 2019. godine. Na Javnom pozivu osvojili smo 13 od predanih 16 ponuda, čime smo se za-dovodenje mreže nove generacije u dijelove Hrvatske, na kojima trenutno takva infrastruktura ne postoji, do kraja 2023. godine obvezli investirati 328 milijuna kuna vlastitih sredstava. Potpisivanjem Sporazuma ostvaren je jedan od temeljnih preduvjeta za prijavu projektnih prijedloga HT-a kao prijavitelja i gradova, općina i županija kao partnera na Ograničeni poziv za izgradnju NGA mreže. Ukupna vri-jednost prihvatljivih troškova na projektima koje razvija HT, zajedno s javnom komponentom, iznosi 651 milijun kuna. Nakon završetka projekta, 90 posto svih stambenih obje-kata, javnih i poslovnih korisnika navedenih područja imat će pristup brzinama preko 100 Mbit/s. Za lokalnu zajednicu tu su i razne druge koristi poput povećane atraktivnosti općina u privlačenju poduzetništva, veće efikasnosti jav-nih i privatnih usluga te rasta digitalne pismenosti.

Digitalizacija poslovanja

Naš cilj je svima u Hrvatskoj omogućiti adekvatno korištenje prednosti digitalnih tehnolo-gija, a to uključuje i naše poslovne korisnike kojima kontinuirano nastojimo omogućiti nova, održiva rješenja, čijom implementacijom sma-njujemo utjecaj korisnika na okoliš i omoguću-jemo redovan razvoj i rast poslovanja. Poseban izazov redovnom odvijanju poslovanja tijekom 2020. godine predstavila je pandemija bolesti Covid-19 i prateće epidemiološke mjere, koje su od nas zahtijevale brzu prilagodbu novona-stalim potrebama naših korisnika i uvođenje novih rješenja i usluga. Naša osnovna djelat-nost sastoji se od širenja i upravljanja našom mrežom. Tako postavljamo temelje za digitalno sudjelovanje, a našim kupcima omogućujemo smanjenje emisije CO₂ inovativnim mrežnim rješenjima i na taj način doprinosimo zaštiti klime. Naš je temeljni cilj učiniti naš portfelj proizvoda održivijim. To zahtijeva dosljedno djelovanje u svim faza-ma lanca vrijednosti. Započinjemo s nabavom i nastojimo osigurati da naši dobavljači udovoljavaju našim ekološkim, društvenim i etičkim zahtjevima održivosti.

8 DOSTOJANSTVEN RAD I GOSPODARSKI RAST



10 SMANJENJE NEJEDNOKOSTI



11 ODRŽIVI GRADOV I ZAJEDNICE



Kako bi promicali i poduprli digitalizaciju poduzeća, orga-nizirali smo niz webinara za usluge Microsoft Officea 365 te promotivne prodajne kampanje za upravljanje voznim parkom (besplatna instalacija i 50 posto popusta na mje-sečnu naknadu) i EDI (elektronička razmjena podataka: be-splatna upotreba prvih šest mjeseci za korisnike e-računa). Pokrenuli smo i novu uslugu Cisco Meraki (WiFi u oblaku).



Projekt izgradnje NGA mreža provodi
se u sljedećim gradovima i općinama
prikazanim na karti

Smanjenje emisije CO₂

Nudeći digitalna rješenja i usluge, našim kupcima omogućujemo **smanjenje emisije CO₂** i na taj način doprinosimo zaštiti klime.

Combis je nastavio sa svim aktivnostima s naglaskom na sinergijama s HT-om u području portfelja i razvoja proizvoda kao korakom prema stvaranju novih ponuda na tržištu. Ključne aktivnosti bile su usmjerene na usluge u oblaku, sigurnost i upravljane usluge te na digitalnu ponudu, gdje se Combis prilagodio tržišnim potrebama i uveo nove usluge – Call from Teams i sigurnosnu uslugu 30SEC. Combis nastavlja ulagati u izgradnju kompetencija u navedenim područjima te se pozicionira kao glavni konzultacijski partner sa snažnim trgovачkim partnerstvom, što mu omogućuje upravljanje cijelom korisničkom infrastrukturom i pružanje jedinstvene ponude na tržištu koja se sastoji od vlastitih prilagođenih rješenja.

Usprkos situaciji uzrokovanoj bolešću Covid-19 i ponovnom uvođenju blažih mjera ograničenja kretanja u studenom, prihodi od sistemskih rješenja pokazuju stabilan rast u gotovo svim segmentima portfelja. Ključni su pokretači prihoda infrastrukturne usluge, usluge pametnog grada i digitalizacijske usluge. IoT platforma zaživjela je u četvrtom tromjesečju nakon potpune integracije s jezgrom pokretnе mreže. Naš partner u izradi rješenja za pametno parkiranje prvi je integriran s platformom te su uspješno provedena funkcionalna testiranja.

Digitalna pismenost

4 KVALITETNO OBRAZOVANJE



Digitalni alati su tu kako bi nam olakšali život. Svesni smo izazova pružanja jednakog pristupa tehnologiji svima u Hrvatskoj i učiniti ćemo sve što je u našoj moći da to postignemo. Predan radimo na razvoju digitalnih vještina koje su našim građanima potrebne kako bi u potpunosti mogli iskoristiti mogućnosti koje digitalne tehnologije nude. Naša je misija otkriti potencijal digitalizacije za sve u Hrvatskoj i otvoriti svijet pun novih mogućnosti. Jedna smo od prvih kompanija koja je prepoznala važnost jačanja STEM edukacije u školama u Republici Hrvatskoj te smo kroz donacijski program Generacija NOW s više od 10 milijuna kuna podržali tristotinjak društveno korisnih projekata i educirali više od 300 mentora, osposobivši ih za prenošenje znanja dolazećim generacijama inovatora. Kroz projekt digitalnog obrazovanja starijih osoba koji provodimo u suradnji s Volonterskim centrom Zagreb dolazimo do dijela stanovništva koji je posebno

10 SMANJENJE NEJEDNAKOSTI



17 PARTNERSTVOM DO CILJEVA



450 | 75 | 74

450 djece, 75 mentora u 74 ustanove prošli su kroz Generaciju NOW

pogođen pandemijom i epidemiološkim mjerama, a koji je, nažalost, bio gotovo potpuno odsječen od svojih obitelji i prijatelja. Raduje nas pozitivni učinak koji je ovaj projekt imao na kvalitetu života starijih građana.

Donacijski program Generacija NOW

Generacija NOW donacijski je program koji provodimo u suradnji s Institutom za razvoj i inovativnost mladih (IRIM) kako bi pripremili mlade za poslove budućnosti. Cilj donacijskog programa je povezivati postojeća i nova znanja u području tehnologije pri izradi kreativnih Internet of Things (IoT) projekata, razvijati kreativnost, poticati inovativnost i pružati brojne mogućnosti učenicima kako bi razvijali vlastite projekte. Usprkos pandemijskim okolnostima, u 2020. godini smo nastavili s provedbom donacijskog natječaja i edukacijom djece, uključivši još 450 djece i 75 mentora u 74 različite institucije, a svima smo donirali i 75 novih IoT setova. Prošle se godine program izvodio pod pokroviteljstvom Ministarstva znanosti i obrazovanja RH, a novost u programu je interaktivni edukativni internet portal Izradil iz IRIM-a s besplatnim pristupom tečaju Arduino. Arduino je kombinirana hardverska i softverska platforma koja je idealna za podučavanje u STEM predmetima. Budući da je cijelokupni obrazovni program dostupan putem interneta, mogu mu pristupiti i druge institucije i osobe zainteresirane za razvoj STEM znanja i vještina.

Nacionalni program digitalne edukacije starijih

Održavanje socijalnih kontakata i svakodnevni susreti s drugim ljudima od velike su važnosti za stanovnike domova umirovljenika. Međutim, nakon izbijanja pandemije bolesti Covid-19 mjesto su zauzeli usamljenost i izolacija. U pozadini teške situacije, u suradnji s Volonterskim centrom Zagreb razvili smo nacionalnu kampanju digitalnog obrazovanja za starije građane. Program je dio šireg koncepta „U dobrim rukama“ i cilj mu je omogućiti starijim osobama usvajanje digitalnih vještina te je Hrvatski Telekom u 2020. godini donirao tablete i besplatan internet za 14 domova za starije diljem Hrvatske, a sljedeće će godine programom biti obuhvaćeni dodatni domovi. Program je nastao kao odgovor na trenutno pandemijsko stanje koje je najteže pogodilo upravo starije osobe, a naročito korisnike do-

14

Donirali smo besplatne tablete i internet za **14 domova za starije**

mova za starije koji zbog trenutnih mjera nisu u mogućnosti vidjeti članove svojih obitelji. Uzimajući u obzir kako za osobne kontakte i susrete s drugima nema zamjene, otvarajući vrata za digitalni svijet starijim građanima, pokušali smo smanjiti njihov osjećaj usamljenosti i izoliranosti te ih zamijeniti povezanošću i uključenošću.

Prve ustanove koje su postale dio našeg programa digitalne edukacije su:

- Dom umirovljenika Osijek;
- Dom Buzin;
- Dom za starije i nemoćne osobe Trešnjevka;
- Dom za starije Maksimir;
- Dom za starije osobe Medveščak;
- Dom za starije osobe Centar;
- Dom za starije osobe Dubrava;
- Dom za starije osobe Ksaver;
- Dom za starije osobe Park;
- Dom za starije osobe Sveti Josip;
- Dom Mali Kartec;
- Dom za starije i nemoćne Lovret;
- Dom za starije i nemoćne osobe Sveta Ana;
- Dom za starije i nemoćne osobe Split.

U Programu sudjeluju i članovi Kluba volontera Hrvatskog Telekoma, koji su pripremili jednostavne razumljive edukativne video materijale putem kojih će stariji sugrađani lako savladati kako koristiti različite digitalne alate koji će im omogućiti da budu povezani i u stalnom kontaktu sa svojim obiteljima i prijateljima. U prvoj video edukaciji korisnici 14 domova za starije u Gradu Zagrebu naučili su kako uspostaviti WhatsApp video pozive na svojim tabletima. Edukativni video materijali će se kontinuirano nadograđivati.

Elements of AI

U 2020. godini Hrvatski Telekom svoje je zaposlenike aktivno uključio u Elements of AI, najbolji svjetski online tečaj o umjetnoj inteligenciji. Početkom ulaska u cijeli projekt, HT se obvezao da će tri posto zaposlenika pristupiti tečaju Elements of AI, a ta se brojka popela na impresivnih 11 posto prijavljenih zaposlenika, čime je višestruko premašen nacionalni cilj sudjelovanja u tečaju.

11

11 posto zaposlenika pristupilo je tečaju Elements of AI

28

Povećali smo brzine Interneta za **osam bolnica i 28 gradova**

Naši doprinosi tijekom prvog vala pandemije

Kad su svi dijelovi društva bili pogođeni krizom izazvanom pandemijom bolesti Covid-19, kontinuirano smo osiguravali da naša visokokvalitetna veza i telekomunikacijske mreže nastave raditi punim kapacitetom, pouzdano i stabilno. Naši su postupci sukladni s Planom za upravljanje kontinuitetom poslovanja za pripremu ključnih usluga i Operativnim planom za postupanja tijekom pandemije te smo poduzeli odgovarajuće mjere predostrožnosti, kako bismo zaštitili zdravlje i sigurnost svojih zaposlenika uz minimalan utjecaj na poslovanje i pružanje usluga zajednicama u kojima živimo i poslujemo.

Svjesni naše uloge u društvu, donirali smo četiri milijuna kuna Klinici za infektivne bolesti dr. Fran Mihaljević, a dodjelili smo i besplatne 0800 brojeve Crvenom križu, KBC-u Zagreb i Ministarstvu uprave. Također, povećane su brzine interneta za osam bolnica te 28 gradova, županija i tvrtki koje pružaju javne usluge kako bi u ovim trenutcima neometano obavljali svoj posao.

Kako bi barem djelomično ublažili izazove ove krize, svim smo korisnicima na raspolaganje stavili niz popusta. Svi privatni ugovorni klijenti dobili su besplatnih 15 GB podataka tijekom razdoblja od 30 dana, dok su *prepaid* klijenti dobili na raspolaganje 2 GB. Poslovnim smo korisnicima omogućili dodatnih 50 GB podataka, kako bi im pomogli da se nose s novim okolnostima, čime smo olakšali prelazak na online poslovanje i rad u kućnom uredu. Uz to, svi poslovni klijenti dobili su dodatnih 15 GB mobilnih podataka. Poslovni klijenti koji su već iskoristili paušalnu poslovnu tarifu dobili su besplatnu uslugu MAXtv To Go.

Reakcija na cjelokupnu pandemiju COVID-19

Hrvatski Telekom posebnu pažnju posvećuje povezanosti, osobito u trenucima kao što je situacija izazvana širenjem novog virusa te zahvaljujući svojoj infrastrukturi izuzetnog kapaciteta i kvalitete, ali i zalaganju svih djelatnika, svojim smo korisnicima osigurali besprijeckorne komunikacijske usluge na pouzdan i stabilan način. U proteklom smo razdoblju оформili Tim za koordinaciju krizne situacije koji je, temeljem naputaka nadležnih epidemiologa, provodio i provodi sve potrebne sigurnosne mjere vezane uz naš svakodnevni rad. Kao tvrtka od strateskog značaja za našu zemlju, imamo odgovornost osigurati kontinuitet rada. Osim toga, imamo uspostavljene procedure u skladu s Planom za upravljanje kontinuitetom poslovanja za pružanje ključnih usluga i Operativnim planom za postupanja u slučaju pandemije i poduzimamo odgovarajuće mjere opreza kako bismo zaštitili

17 PARTNERSTVOM DO CIJEVNA



3 ZDRAVLJE I BLAGOSTANJE



3 ZDRAVLJE I BLAGOSTANJE



4 KVALITETNO OBRAZOVANJE



8 DOSTOJANSTVEN RAD I GOSPODARSKI RAST



10 SMANJENJE NEJEDNAKOSTI



zdravlje i sigurnost naših zaposlenika, uz minimalan utjecaj na poslovanje i pružanje usluga zajednici u kojoj živimo i radimo. Osim toga, kako bi našim korisnicima barem djelomično olakšali razdoblje puno izazova, od ožujka smo svim svojim korisnicima omogućili određene pogodnosti, bez dodatne naknade. Svi poslovni i privatni korisnici Hrvatskog Telekoma dobili su u više navrata dodatne pogodnosti u vidu besplatnog interneta, omogućeno im je besplatno korištenje komunikacijskih i kolaboracijskih alata te dodatnih televizijskih kanala. Istodobno, svim je školarcima omogućen besplatan internetski pristup programu „Škola za život“. Podsjećamo i kako Hrvatski Telekom nudi i uslugu instrukcije.hr koja učenicima putem video instrukcija pomaže u svladavanju gradiva iz matematike za osnovnu i srednju školu. Sve video instrukcije su napravljene po programu školskog kurikuluma. Uz instrukcije.hr svaki školarac može uvježbat i naučiti kako rješavati lakše ili teže zadatke iz matematike za svaki razred. Instrukcije su dostupne svima bez ikakve dodatne naknade u MAXtv Videoteci i putem MAXtv To Go usluge. Za što bržu prilagodbu poslovnih korisnika na rad od kuće, Hrvatski Telekom je omogućio i niz digitalnih usluga, kanala i alata, bez naknade, kao što su rješenja za kolaboraciju s djelatnicima i poslovnim partnerima, digitalni alati za vođenje poslovanja te digitalni kanali za administraciju i upravljanje svojim telekom uslugama, računima i troškovima. Uz podršku svakodnevnim aktivnostima, Hrvatski Telekom je svojim korisnicima pružio i dodatan zabavni sadržaj te je podržao projekt Hrvatska pjeva koji se sastoji od serije koncerata domaćih pjevačkih zvijezda iz njihovih dnevnih boravaka.

Suradnja s lokalnim zajednicama

9 INDUSTRJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



Omogućavanjem pristupa kvalitetnom internetu u urbanim i ruralnim područjima, kroz ulaganja u razvoj optičke infrastrukture i s implementacijom WiFi pristupnih točaka i mobilne mreže aktivno radimo na digitalizaciji Hrvatske. Odarib HT-a od strane općina i gradova u ovim projektima dokaz je kako je kompanija prepoznata kao pouzdan tehnološki partner koji može nijihovim građanima omogućiti najbolje iskustvo korištenja javnog i besplatnog interneta. Kao predvodnik digitalizacije u Hrvatskoj, ostajemo usmjereni na daljnja ulaganja te omogućavanje pristupa kvalitetnom internetu što većem broju građana, kako bi svi u Hrvatskoj bili povezani na vodećoj mreži.

Europska unija kroz program WiFi4EU sufinancira projekte javnih WiFi-jeva, a budžet tog projekta za cijelu EU je 120 milijuna eura i traje 34 godine. Gradovi i općine koji ispunе uvjete dobivaju vaučere u iznosu od 15 tisuća eura za osiguravanje besplatnog interneta na javnim lokacijama.

Program promiče uvođenje besplatnog WiFi-ja za građane i posjetitelje u javnim prostorima diljem Europske unije, kao što su parkovi, trgovini, javne zgrade, knjižnice, zdravstvene ustanove i muzeji, omogućujući jedinicama lokalne

samouprave sredstva za nabavku najsvremenije opreme za besplatni bežični internet na javnim mjestima. Kada jedinice lokalne samouprave odluče postaviti takvu mrežu, koja po uvjetima EU fondova mora biti besplatna za građane i posjetitelje, HT je pouzdani partner uz kojeg to mogu provesti u djelo.

Bike sharing

Sustavom javnih gradskih bicikala nastoji se potaknuti građane na češće korištenje bicikala kako bi se smanjilo korištenje osobnih automobila i javnog gradskog prijevoza te posljedično smanjile emisije štetnih plinova. U Rijeci je implementiran sustav javnih gradskih električnih bicikala RiCikleta. Hrvatski Telekom sudjelovao je s partnerom UTE Pula u svim aktivnostima vezanim uz nabavku, isporuku, montažu te implementiranje cjelokupnog sustava e-bicikala, te usluga upravljanja i održavanja sustava javnih e-bicikala za prvih 12 mjeseci korištenja. Riječ je o projektu Grada Rijeke i Odjela gradske uprave za razvoj, urbanizam, ekologiju i gospodarenje zemljištem kojim su na četiri lokacije postavljeni terminali s električnim biciklima dostupni ma za iznajmljivanje. Dvadeset osam bicikala, po sedam na svakoj lokaciji, opremljeno je informatičkim sustavom koji omogućava njihov najam putem mobilne aplikacije i punjenje električne baterije na stalku terminala, a uključuje i GPS praćenje. Ovim se projektom nastoji potaknuti urbana mobilnost građana te omogućiti razvoj alternativnih oblika kretanja po gradu koji su korisni kako za okoliš, tako i za zdravlje pojedinca.

Pomoći stanovništvu pogodenim potresom

Nakon prvog potresa koji je u ožujku zadeo Zagreb, ponudili smo materijalnu pomoći svim svojim zaposlenicima čiji su stambeni objekti pretrpjeli posljedice potresa. Osim toga, otvoren je račun naše „Zaklade Prijatelj“ za sve koji žele finansijski pomoći potresom pogodenim kolegama. Kraj 2020. godine obilježili su razorni potresi koji su pogodili Petrinju, Sisak, Glinu i okolna područja. Naši su stručnjaci bili među prvima na mjestu događaja te su osigurali funkcionalnost mreže i omogućili povezivanje (WiFi) lokalnom stanovništvu i timovima za pomoći. Potres je uzrokovao pojavu alarma (ispad napajanja, degradacije usluga, prekidi usluga) na oko 50 mobilnih lokacija i na više od 150 fiksnih lokacija. Terenske ekipe u periodu od dva sata bile su na ugroženom području i započele sanaciju i otklone kvarova kako bi se omogućila uspostava usluge. Nakon stabilizacije rada mreže, pokrenut je obilazak svih lokacija u radijusu 20 km od epicentra (na kojima nije bilo intervencija) kako bi se napravio pregled stanja tehničkih prostora i prihvata mobilnih osnovnih postaja.

Kako bi se ublažile posljedice i omogućila komunikacija na stradalom području implementirane su privremene mobil-

9 INDUSTRJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



11 ODRŽIVI GRADOVNI I ZAJEDNICE



17 PARTNERSTVOM DO CILJEVA



11 ODRŽIVI GRADOVNI I ZAJEDNICE



1 SVIJET BEZ SIROMAŠTVA



ne osnovne postaje u Glini i Petrinji, kao i dodatni kapacitet na postojećim osnovnim postajama te je implementiran WiFi za stradale smještene u vojarni Petrinja, sportskom centru u Petrinji te u Glini.

Kako bi pomogli stanovnicima Petrinje, Siska, Gline i okolnih područja pogodjenih potresima, donirali smo tri milijuna kuna koja su uplaćena na račun „Pomoći za obnovu nakon potresa“. Također, svim korisnicima s područja Sisačko-moslavačke županije koji su pogodjeni potresom omogućili smo privremeno isključenje fiksnih usluga. Korisnicima s tog područja koji koriste uslugu fiksne telefonijske otpisani su računi za prosinac, a korisnicima mobilne telefonije u siječnju darovano je 1000 minuta za razgovore gratis i Flat Internet promet za preplatnike te 1000 minuta za razgovore i 20 GB podatkovnog prometa za

korisnike na bonove. Poduzećima u Sisačko-moslavačkoj županiji ponudili smo 1000 besplatnih minuta poziva prema svim mrežama i neograničeni podatkovni promet u svim tarifama za pokretne telekomunikacije. Osim toga, malim poduzećima na pogodjenim područjima omogućen je otpis računa za usluge nepokretnih telekomunikacija za prosinac (srednji i korporativni korisnici obrađivali su se pojedinačno) te besplatno preseljenje, besplatno privremeno isključenje i trajno isključenje usluga nepokretnih telekomunikacija bez naknade. Svim zaposlenicima koji su pogodeni ovim potresom na raspolaganje smo stavili pregledе staticara i arhitekta koji su prema prioritetu štete na pogodjenim područjima, prvo za područje Petrinje i okolice, nakon toga Siska i okolice te konačno ostalih područja gdje su zabilježene značajne štete pregledavali oštećene objekte.

1000

Korisnicima sa sisačko-moslavačkog područja darovali smo
1000 besplatnih minuta i flat Internet



NAJBOLJE KORISNIČKO ISKUSTVO

Briga o korisnicima iznimno nam je važna kako bismo sve u Hrvatskoj povezali s prilikama koje danas pružaju najnovije tehnologije. Posebno smo ponosni što su tijekom 2020. godine naši kontinuirani napori usmjereni ka dalnjem poboljšanju korisničkog iskustva rezultirali rastom i najvećim zadovoljstvom korisnika u našoj povijesti. Tijekom protekle godine društvo je postalo svjesno važnosti digitalne infrastrukture i stabilne i pouzdane mreže. Hrvatskom Telekomu u 2020. godini dodijeljene su još četiri međunarodne nagrade za najbolju mobilnu mrežu, a ustro smo i prepoznati kao jedna od deset najbržih mobilnih mreža u cijelom svijetu. Priznanja koja dobivamo i pozitivno korisničko iskustvo odraz su naše predanosti kontinuiranim ulaganjima, širenju i nadogradnji naše mobilne mreže i nećemo stati na ovome, već ćemo nastaviti dodatno poboljšavati našu infrastrukturu. Uz to, kreirali smo i napredno digitalno iskustvo u smislu praktičnosti, brzine, stabilnosti i kvalitete, pri čemu je penetracija aplikacije Moj Telekom rasla 52 posto te je dosegla prisutnost od 50 posto, tako da više od 500 tisuća korisnika uživa u prednostima najboljeg digitalnog iskustva.

500.000

Više od **500.000 korisnika** Moj Telekom aplikacije

Sigurnost i zaštita podataka

9 INDUSTRIJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



16 MIR, PRAVDA I SNAŽNE INSTITUCIJE



Naš svijet koji sve brže postaje digitalan donosi nam mnoštvo prednosti. Osim prednosti, s digitalizacijom su došle i neke opasnosti. Najveća od tih opasnosti na koju sve više obraćamo pozornost je ugroza sigurnosti. Razvoj tehnologije, promjene poslovnih navika, ali i epidemiološka situacija koju hakeri jako dobro koriste, stvaraju brojne sigurnosne izazove koji u budućnosti mogu samo dodatno rasti. Od iznimne je važnosti što više govoriti te educirati o sigurnosti i zaštiti podataka u digitalnom svijetu.

U Hrvatskom Telekomu poduzimamo tehničke i organizacijske mjere u skladu s najboljom praksom koja nadilazi obveze koje pred nas postavlja zakon. Implementirali smo i primjenjujemo PSA postupak kojim osiguravamo „privacy by design“ i „security by design“ pristup, što znači da sve relevantne zahteve zaštite osobnih podataka i IT/NT sigurnosti u naše proizvode ugrađujemo od samog začetka. Redovito educiramo naše zaposlenike i angažiramo partnerne s kojima ugovarajmo odgovarajuće mjere zaštite po standardima HT-a.

Ustrojili smo i posebne organizacijske jedinice koje se bave zaštitom osobnih podataka i sigurnošću podataka i provodimo redovite interne provjere usklađenosti našeg rada sa zakonima i korporativnim pravilima s ciljem što bolje zaštite privatnosti. Smatramo kako su privatnost i sigurnost podataka naše posebne odgovornosti kojih smo svjesni svaki put kad pružamo uslugu našim korisnicima te nastojimo postaviti nove i više standarde u ovom području.

Kako štitimo osobne podatke

Upotrebljavamo razne tehničke i organizacijske mjere zaštite podataka korisnika od neovlaštenog uvida osoba unutar i izvan organizacije, izmjene, gubitka, krađe i bilo koje druge povrede i zloupotrebe podataka u skladu s najboljom europskom praksom. Ove mjere, među ostalim, uključuju sljedeće:

- Naše usluge i proizvodi, prije nego li ih ponudimo korisnicima, ispunjavaju sigurnosne zahtjeve i zahtjeve zaštite podataka (tzv. privacy by design i security by design);
- Najbolju europsku praksu anonimizacije podataka i HT Trust centar (jedinstveno rješenje za proces anonimizacije Korisničkih podataka s najvišom razinom sigurnosti, skalabilnosti te zaštite privatnosti);
- Sklapanje ugovora o zaštiti osobnih podataka korisnika sa svim podizvođačima;
- Implementaciju svih mjer zaštite na sustavima na kojima se nalaze podatci korisnika;
- Provodenje redovitih kontrola sigurnosnih mjer i mjer zaštite osobnih podataka;
- Stalnu edukaciju djelatnika;
- Postojanje posebnih organizacijskih jedinica unutar HT-a koje se bave samo zaštitom i sigurnošću podataka kao i funkcije povjerenika za zaštitu osobnih podataka.

Napredan Data Centar

Naš podatkovni centar posebno je izgrađen objekt koji se koristi za smještaj računalnih sustava i njihovih komponenti, kao što su telekomunikacije i sustavi za pohranu podataka. Sastoji se od izvora napajanja, komunikacijskih kablova, instrumenata za praćenje stanja u prostoriji i sigurnosnih uređaja te samih uređaja (servera i slično) na kojima se nalaze poslovne aplikacije ili drugi korisnički podatci. Tier klasifikacija odnosi se na opis infrastrukture podatkovnog centara po razinama, s ciljem održavanja određene razine operativnosti cjelokupnog podatkovnog centra. Tier klasifikacija razlikuje podatkovne centre na skali 1–4 gdje je Tier 1 podatkovni centar najmanje kvalitete, a Tier 4 podatkovni centar najveće kvalitete. Ovisno o dizajnu i instaliranoj opremi Tier klasifikacija definira razinu raspoloživosti podatkovnog centra. Tier 3 razina raspoloživosti garantira raspoloživost od barem 99,982 posto na godišnjoj razini odnosno do maksimalno 1,6 sata godišnje neraspoloživosti.

Naš Data Centar posjeduje vrhunske međunarodne certifi-

kate za infrastrukturu, sigurnost i zaposlenike:

- Certifikat za upravljanje sustavom prema ISO/IEC 27001:2015 za SUIS (ISMS) vezan je uz pružanje usluga korisnicima upravljan od strane Odjela za korporativnu sigurnost i Odsjeka za cyber i podatkovnu sigurnost.
- Certifikat ISO 9001:2008 za upravljanje korporativnom strategijom i poslovnim razvitkom te kvalitetom i organizacijskom arhitekturom.
- Certifikat ISO 9001:2008 za usluge iz područja upravljanja, razvoja i strategije ljudskih resursa te upravljanja odnosima s radnicima.

Kibernetička sigurnost kroz Combisov 30SEC

Ključ zaštite od sigurnosnih ugroza je prvenstveno edukacija i poznavanje situacija iz kojih nam ovakva vrsta opasnosti vreba. Ipak, hakerski napadi postaju sve sofisticiraniji i sve ih je teže prepoznati, čak i ljudima koji su napredni korisnici digitalnih alata. Iz navedenih razloga, jedini način kako biti i ostati u potpunosti siguran, jest prepustiti brigu o informacijskoj sigurnosti provjerenim stručnjacima koji, osim vrhunske ekspertize, posjeduju i najnaprednije tehnologije za sprječavanje hakerskih napada i tako poslovne podatke čuvaju sigurnima. Combis je ekspertizu u području sigurnosti ojačao velikim ulaganjem u sigurnosni operativni centar kojeg čine vrhunski stručnjaci, ciljano educirani za svaki pojedini segment sigurnosti. 30SEC obuhvaća kompletну brigu o sigurnosnoj opremi, stručnjake koji obavljaju kontinuirani nadzor i alarmiraju o potencijalnim prijetnjama, sve kroz kvalitetno uspostavljane procese komunikacije. Uz dugogodišnje iskustvo u radu na polju informacijske sigurnosti, tim posjeduje certifikate stecene na najrelevantnijim institutima i trening centrima poput SANS, EC-Council, ISC2, CompTIA, Offensive Security i sl. Dodatno, ekspertizu tima potvrđuju i certifikati kompanija kao što su Palo Alto Networks, Microsoft, IBM, Fireeye, TrendMicro.

Privatnost korisnika

9 INDUSTRJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



16 MIR, PRAVDA I SNAŽNE INSTITUCIJE



17 PARTNERSTVOM DO CILJEVA



Osobitu važnost pridajemo zaštiti osobnih podataka i privatnosti korisnika u skladu s važećim propisima. Zaštita privatnosti korisnika sastavni je dio naših usluga i proizvoda. Korisnicima želimo pružiti jasne informacije o obradi i zaštiti njihovih osobnih podataka. Naš uspjeh, iznad svega, ovisi o pouzdanoj i sigurnoj obradi osobnih podataka. Uvijek prikupljamo samo one podatke koji su nam nužni za poslovanje, odnosno koji su nužni za postizanje određene zakonite svrhe. Nikada ne prikupljamo sadržaj privatnih komunikacija korisnika kao ni podatke o političkim ili vjerskim nazorima, rasnoj ili etničkoj pripadnosti i slične osjetljive podatke. Osobni podatci koje najčešće prikupljamo jesu ugovorni podatci i podatci o upotrebi. Ugovorne podatke od korisnika prikupljamo pri sklapanju ugovora (to su matični podatci, npr. ime i prezime, poštan-

ska/installacijska adresa, OIB, datum rođenja, podatci za kontakt). Ugovorni podatci također uključuju i informacije o vrsti ugovornog odnosa, podatke o uslugama i proizvodima koje korisnik upotrebljava ili je upotrebljavao u HT-u kao i podatke o načinu i povijesti plaćanja usluga HT-a (npr. iznosi računa, postojanje trajnog naloga, broj bankovnog računa, preferirani način plaćanja). Podatci o upotrebi nastaju automatski upotrebom usluga i proizvoda HT-a i nužni su za pružanje usluge, npr. podatci o prometu. Ovi podatci ne uključuju sadržaj privatnih komunikacija korisnika kao ni identitet osobe s kojom je komunikacija ostvarena. Podatke pohranjujemo i obrađujemo samo onoliko koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako je važećim propisima za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja.

U Republici Hrvatskoj zaštita osobnih podataka u elektroničkim komunikacijama je prvenstveno regulirana Zakonom o zaštiti osobnih podataka i Zakonom o elektroničkim komunikacijama. Povrh poštivanja ovih zakonskih propisa, HT, kao dio Deutsche Telekom Grupe, primjenjuje i dodatna korporativna pravila i procedure koje su utemeljene na propisima o zaštiti osobnih podataka Europske unije (Direktiva o zaštiti pojedinca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka (95/46/EC) i Direktiva o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti na području elektroničkih komunikacija (2002/58/EC)). Tako Hrvatski Telekom u svojem poslovanju primjenjuje „Obvezujuća korporativna pravila za zaštitu prava osoba u obradi osobnih podataka unutar Deutsche Telekom Grupe“ (tzv. Obvezujuća korporativna pravila za zaštitu privatnosti). Obvezujuća korporativna pravila za zaštitu privatnosti osobito definiraju postupanje HT-a, odnosno njegovih zaposlenika prilikom obrade osobnih podataka korisnika, dioničara, zaposlenika i partnera, odnosno prava ovih osoba po pitanju zaštite njihovih osobnih podataka. Pravila su usklađena sa zahtjevima reguliranim hrvatskim propisima te im je cilj stvaranje jedinstvene i visoke razine zaštite osobnih podataka u Deutsche Telekom Grupi i povrh zakonskih obveza.

U dokumentu Politika zaštite privatnosti korisnika HT-a možete pronaći detaljne informacije o tome koji se osobni podatci korisnika prikupljaju, na koji se način obrađuju, u koje svrhe te kako se štite. Politika je jednostrani pravno obvezujući akt HT-a. Politika se primjenjuje na sve usluge i proizvode HT-a koji uključuju obradu osobnih podataka (npr. mobilne usluge, fiksne usluge, MAXtv, Simpa, bonbon). Prvenstveno se odnosi na fizičke osobe koje podnose zahtjev ili koriste usluge HT-a. No, uvažavajući legitimne interese korisnika koji su pravne osobe, Politika se na odgovarajući način, u skladu s važećim propisima, primjenjuje i na pravne osobe.

Načela obrade osobnih podataka

Povjerenje

Želimo biti pouzdan partner korisnicima u zaštiti njihove privatnosti i opravdati povjerenje koje su nam ukazali. Ta-kođer želimo biti potpuno transparentni i jasni u pogledu obrade osobnih podataka korisnika. To je, među ostalim, i svrha navedene politike, a osobito kroz aktivnu ulogu korisnika u upravljanju podatcima. Korisnici nam se uvijek mogu obratiti sa zahtjevom za izmjenu osobnih podataka koji se na njih odnose ili s očitovanjem volje o tome u koje svrhe žele, odnosno ne žele da se njihovi podatci obrađuju.

Zakonitost i najbolja praksa

Pri obradi osobnih podataka postupamo u skladu sa zakonom, ali usto uvijek nastojimo primjenjivati više standarde i najbolju europsku praksu. Primjerice, kao dio Deutsche Telekom Grupe, primjenjujemo Obvezujuća korporativna pravila za zaštitu privatnosti DT Grupe koja su u posebnom postupku odobrile sve relevantne agencije za zaštitu osobnih podataka u EU.

Ograničena svrha obrade

Osobne podatke prikupljamo i obrađujemo samo u određenu i zakonitu svrhu te ih dalje ne obrađujemo na način koji nije u skladu sa svrhom u koju su prikupljeni, osim ako nije drugačije propisano zakonom ili na temelju privole korisnika.

Smanjenje količine podataka

Uvijek upotrebljavamo samo one podatke korisnika koji su primjereni i nužni za postizanje određene zakonite svrhe.

Obrada u neimenovanu obliku

Kad god je to moguće i opravdano, upotrebljavamo podatke u neimenovanu obliku. Podatcima u neimenovanu obliku smatraju se prvenstveno anonimni podatci. Međutim, uvijek kad je to moguće i opravdano, osobito zbog zaštite osobnih podataka Korisnika, osobne podatke pseudonimiziramo, tj. posebnim ih postupcima pseudonimizacije (npr. supstitucija, hashing itd.) „maskiramo“ na način da se ne mogu povezati s pojedinim korisnikom bez upotrebe dodatnih informacija koje se čuvaju sigurno i odvojeno (npr. upotreba ključa).

Cjelovitost i povjerljivost

Osobne podatke obrađujemo na siguran način, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja (npr. pristup osobnim podacima korisnika imaju samo ovlaštene osobe kojima je to nužno za obavljanje njihova posla, a ne i drugi zaposlenici).

Kvaliteta osobnih podataka

Pridajemo veliku važnost kvaliteti podataka koje obrađujemo. Osobni podaci koje obrađujemo moraju biti točni, potpuni i ažurni kako bismo osigurali maksimalnu zaštitu podataka korisnika i spriječili eventualne zloupotrebe. Zato nam je važno da nas korisnik o svakoj promjeni podataka obavijesti odmah ili u najkraćem roku.

Ograničeno vrijeme pohrane

Podatke korisnika pohranjujemo i obrađujemo samo onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja ili u drugim slučajevima izričito propisanim zakonom. Nakon toga, podaci se trajno brišu ili čine anonimnima.

Privola korisnika

Pod privolom korisnika smatra se dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisленo izražavanje želje korisnika kojim korisnik izjavom ili jasnom potvrdom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka u određene svrhe (tzv. opt-in). Privola se može dati pisanim putem ili na drugi odgovarajući način. Bez privole korisnika:

- Nikada nećemo upotrebljavati podatke korisnika ni u koje svrhe različite od samog izvršenja ugovora, tj. pružanja usluge, sprječavanja zloupotreba, normalnog funkciranja mreže ili ispunjavanja zakonske obveze HT-a, a osobito ne u svrhe izravne promidžbe;
- Korisniku nikada nećemo slati promidžbene poruke trećih osoba;
- Nikada nećemo obrađivati podatke korisnika i u drugim slučajevima u kojima je po važećim propisima nužna privola.

Korisnik upravlja svojim očitovanjima volje u vezi s upotrebom vlastitih podataka, ovisno o svojim potrebama i interesima. U tu svrhu omogućujemo korisniku da u svakom trenutku na jednostavan i besplatan način, putem različitih komunikacijskih kanala (npr. pozivom Službi za korisnike, na online sučelju, u T-Centrima itd.), može dati ili uskratiti privolu. Uz aktivnu ulogu korisnika u vezi s upravljanjem privolama, tj. pravom korisnika da u svakom trenutku da i povuče privolu, korisnik ima i sljedeće aktivne uloge, sve u skladu sa važećim propisima:

- Pravo na prigovor;
- Pravo na neunošenje u javni imenik;
- Obveza čuvanja podataka;
- Pravo na pristup;
- Pravo na brisanje;
- Pravo na ispravak;
- Pravo na prenosivost.

Svoja prava korisnik može ostvariti obraćanjem, odnosno podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva Službi za korisnike HT-a na telefonski broj 0800 9000, na e-adresu info@t.ht.hr ili poštansku adresu HT d.d., PP 526, 10002 Zagreb, ili na drugi način koji HT omogući korisniku, ovisno o vrsti zahtjeva. Ako korisnik sumnja na povredu svojih osobnih podataka, svoju sumnju prijavljuje pisanim putem službi za korisnike HT-a na e-adresu info@t.ht.hr ili poštansku adresu HT d.d., PP 526, 10002 Zagreb. U slučaju bilo kakvih pitanja o zaštiti osobnih podataka pri HT-u, korisnik se može obratiti na e-adresu info@t.ht.hr ili na e-adresu povjerenika za zaštitu osobnih podataka osobni.podataci@t.ht.hr. Također, korisnik je ovlašten podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu osobnih podataka. Redovito pratimo

broj opravdanih pritužbi u vezi s povredama privatnosti korisnika, zaprimljenih od strane korisnika i regulatornih tijela, kao i ukupnom broju prepoznatih krađa ili gubitaka osobnih podataka o kupcu. Tijekom 2020. godine zabilježili smo 82 pritužbe korisnika vezane s povredama privatnosti, 25 pritužbi regulatornih tijela, te 21 prepozнатi slučaj „curenja“, krađa ili gubitaka osobnih podataka o korisnicima. Sve se pritužbe tretiraju kao povjerljive, provjerava se njihova opravdanost i pažljivo se istražuju. Sve slabosti koje se identificiraju tijekom istrage sustavno se analiziraju i otklanjaju.

Sigurnost proizvoda i usluga

3 ZDRAVLJE I BLAGOSTANJE



9 INDUSTRJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



12 ODGOVORNA POTOŠNJA I PROIZVODNJA



17 PARTNERSTVOM DO CILJEVA



S razvojem mobilnih komunikacija i sa sve većim brojem korisnika usluga, raste i potreba za baznim postajama i antenama, bez kojih mobilna komunikacija nije moguća. Osim toga, kontinuirano se provode nova i aktualiziraju postojeća istraživanja o utjecaju elektromagnetskog zračenja. Prepoznajemo interes javnosti o utjecaju tehnologije mobilnih komunikacija, kako uređaja, tako i osnovnih postaja. Imajući u vidu brojnost lokacija osnovnih postaja i milijune korisnika, odlučni smo ozbiljno shvatiti zabrinutost javnosti i na otvoren, konstruktivan i iskren način izaći u susret zahtjevima javnosti i zahtjevima zaštite okoliša. Uz ovakav tijek aktivnosti idemo korak dalje od zakonskih zahtjeva. Uvjereni smo da su naši resursi i troškovi u tom smjeru dobro investirani te da pozitivno pridonose našoj korporativnoj društvenoj odgovornosti i održivom razvoju.

Brojnost mobilnih korisnika i osnovnih postaja obvezuje HT na predanost optimizaciji korištenja mobilnih komunikacija i smanjivanje potencijalnih rizika na najmanju moguću mjeru. To je naše uvjerenje i naš zadatak. Sve osnovne postaje mobilnih mreža HT-a razvijene su, testirane i puštene u rad u skladu s međunarodnim standardima i zahtjevima. HT od proizvođača opreme dobiva certifikate koji pokazuju da osnovne postaje ispunjavaju sigurnosne zahteve ICNIRP-a te odgovaraju nizu standarda za sigurnost proizvoda i elektromagnetsku kompatibilnost te općim tehničkim propisima. Također, u našem se svakodnevnom poslovanju vodimo politikom elektromagnetskih polja DT Grupe - Deset smjernica o elektromagnetskim poljima.

Međunarodni standard za ograničenje izloženosti vremenjski promjenjivim električnim, magnetskim i elektromagnetskim poljima (do 300 GHz) izdala je Međunarodna komisija za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP). Ta sigurnosna ograničenja su dovoljno sigurna za cijelokupnu populaciju i prihvatile ih je Svjetska zdravstvena organizacija UN-a za cijeli svijet pa ih primjenjujemo i u HT-u.

Svake godine se na području cijele Hrvatske provodi preko tisuću neovisnih mjerena razina elektromagnetskih polja

u okolini osnovnih postaja naših mobilnih mreža, a rezultati se dostavljaju Ministarstvu zdravstva. Sve naše osnovne postaje mobilne mreže posjeduju rješenje za uporabu koje izdaje Ministarstvo zdravstva. Navedena mjerena razina elektromagnetskih polja provode se kontinuirano već dugi niz godina, a svi dosadašnji rezultati pokazuju da su izmjene vrijednosti daleko niže od propisanih graničnih razine. Dozvoljene razine elektromagnetskih polja u Republici Hrvatskoj značajno su strože od preporuke Međunarodne komisije za zaštitu od neionizirajućeg zračenja i nadležne direktive Europske unije. Kako hrvatski Pravilnik o zaštiti od elektromagnetskih polja propisuje znatno strože granice u odnosu na preporuku ICNIRP-a i direktivi Europske unije, a izvršena mjerena pokazuju vrlo niske razine elektromagnetskih polja, to potvrđuje da je okolina naših osnovnih postaja sigurna za boravak cijelokupnog stanovništva.

U gradskim područjima gdje mnogo ljudi istodobno koristi mobilni telefon, kako bi omogućili odvijanje odgovarajućeg broja traženih usluga, moramo postaviti više antena i baznih postaja na manjim udaljenostima. Što je više antena i baznih postaja postavljeno, to one rade s manjom snagom (emitiraju manje elektromagnetsko zračenje), ne smanjujući kvalitetu usluge. S druge strane, količina snage koju mobilni telefon zrači mijenja se s pokrivenošću određenog područja - što je bolja pokrivenost nekog područja, to je i količina elektromagnetskog zračenja mobilnog uređaja manja. Nove bežične aplikacije i tehnologije, što uključuje i 5G, dizajnirane su tako da zadovolje zadana ograničenja izlaganja elektromagnetskim poljima. ICNIRP-ove međunarodne smjernice za izloženost elektromagnetskim poljima razvijene su kao rezultat mnogih desetljeća rada istraživača. Smjernice nisu specifične za pojedinu tehnologiju pa su tako primjenjive i na buduću tehnologiju 5G. Konsenzus periodičkih pregleda izvršenih od strane neovisnih tijela javnog zdravstva, stručnih skupina i Svjetske zdravstvene organizacije jest da ove smjernice pružaju zaštitu svim ljudima od svih utvrđenih zdravstvenih opasnosti. Također, svi mobilni uređaji koje Hrvatski Telekom ima u ponudi zadovoljavaju sigurnosne zahteve prema Direktivi Europske unije i hrvatskom Pravilniku o zaštiti od elektromagnetskih polja. SAR vrijednost (Specific Absorption Rate) svih mobitela koje stavljam na tržiste manja je od 2 W/kg. Za sve upite vezane uz elektromagnetsko zračenje, naši dionici to mogu učiniti putem e-maila na adresu zastita.okolisa@t.ht.hr.

Kvaliteta usluge

9 INDUSTRija, INOVACije
I INFRASTRUKTURA



12 ODGOVORNA
POTROŠNJA
I PROIZVODNJA



U srpnju smo drugu godinu za redom nagrađeni dvama Ookla Speedtest® Awards™ priznanjima – za najbolju mobilnu mrežu „Fastest Mobile Network“ i najbolju pokrivenost mobilnom mrežom „Best Mobile Coverage“ u Republici Hrvatskoj. Kako bi utvrdila tko pruža najveće brzine mobilne mreže Ookla je, tijekom prvog i drugog tromjesečja 2020. godine, usporedila rezultate više od 186 tisuća korisničkih testova provedenih na Speedtest iOS i Android mobilnim aplikacijama kod svih glavnih mobilnih operatora u Hrvatskoj. Analizirani su i rezultati više od 130 milijuna otisaka napravljenih putem Androida kako bi se utvrdilo koji operator ima najbolju pokrivenost mobilnom mrežom. Ookla nagrade reflektiraju osobno korisničko iskustvo zbog čega su globalno najcenjeniji i najreferentniji pokazatelji kvalitete mobilne mreže. U studenom smo pak od Ookle prepoznati kao jedna od najbržih mobilnih mreža na svijetu u 2020. godini. Izrazito smo ponosni što smo ove certifikate ostvarili tijekom Covid-19

pandemijskog vala koji je donio drastično povećanje telekomunikacijskog prometa.

Također, velika neovisna analiza koju je provela međunarodna tehnološka kompanija umlaut (nekadašnji P3) dodatna je potvrda kako Hrvatski Telekom ima najbolju mobilnu mrežu u Hrvatskoj. P3. „Best in Test“ kao najveće priznanje i najviša „Best Rated Broadband Coverage“ ocjena potvrđuju vodeću poziciju Hrvatskog Telekoma na tržištu. Neovisna metodologija koju globalna međuindustrijska kompanija umlaut koristi osigurava poštenu, transparentnu i neutralnu ocjenu mreža koje se testiraju. umlaut je analizirao više od 200 mobilnih mreža u više od 120 zemalja diljem svijeta pomoću jedinstvene metode bodovanja. Metodologija je priznata kao industrijski standard i pruža jedinstveni kriterij usporedbi mreža. Detaljna analiza korisničkih mjernih podataka zasnovana je na 44,5 milijuna uzoraka koji su sakupljeni od strane 14 200 korisnika na 98,2 posto naseljenog područja Hrvatske, odnosno na 97,4 posto površine izgrađenog teritorija Hrvatske, pokrivenog mobilnom mrežom. Analiza je provedena u razdoblju od šest mjeseci, od siječnja do srpnja 2020. godine.

Ookla i umlaut certifikati

U pandemijskoj godini Hrvatski Telekom za kvalitetu mreže nagrađen je Ookla i umlaut certifikatima



POSLODAVAC BUDUĆNOSTI

Na nas se možete osloniti, jer ne odustajemo dok napredna tehnologija ne bude dostupna svima. Naš je cilj povezati sve s prilikama koje su nam već sada na raspolaganju, a naša ambicija pobrinuti se da svi u Hrvatskoj imaju pristup digitalnim uslugama, bez obzira na to tko su i gdje žive. Za ostvarenje ovih ambicija ključni su predani, odgovorni za-

poslenici, kao i poticajna radna okolina koja zaposlenicima osigurava mogućnosti za rast i razvoj i poštuje potrebu za ostvarivanjem životne ravnoteže. Tijekom zahtjevne 2020. godine, ostajući vjerni našem sustavu korporativnih vrijednosti, uveli smo novi operativni model poslovanja imena SmartWork i pokrenuli brojne druge programe usmjerenе na zadovoljstvo i angažman zaposlenika te smo posebno ponosni što su navedene aktivnosti rezultirale time da je u 2020. godini zabilježeno najveće zadovoljstvo zaposlenika u povijesti naše kompanije.

2020. godina

U 2020. zabilježeno je najveće zadovoljstvo zaposlenika u povijesti kompanije

Broj zaposlenika	2019.	2020.
Hrvatski Telekom - stalni zaposlenici	4.280	4.235
Hrvatski Telekom - agenciski zaposlenici	1.012	765
Iskon	310	187
Combis	389	379
UKUPNO ZAPOSLENIKA	5.991	5.566

TABLICA 1
Broj zaposlenika

	Mladi od 30 god.		30 do 50 god.		Stariji od 50 god.	
Spol	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Novozaposleni	123	84	151	95	12	1
Otišli	49	25	116	91	51	33

TABLICA 2
Stopo novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika¹

Radni odnosi

8 DOSTOJANSTVEN RAD I GOSPODARSKI RAST



Tijekom ožujka 2020. godine, neposredno prije i nakon proglašenja epidemioloških mjeru uzrokovanih pandemijom bolesti Covid-19, u manje od deset dana u potpunosti smo reorganizirali sve poslovne procese, kako bi za više od četiri tisuće naših zaposlenika osigurali uvjete za rad od kuće, čime je osigurana neometana komunikacija i povezanost čitavog društva, u vrijeme kada je to bilo od iznimne važnosti. Tijekom tog vremena promijenjeno je više od stotinu internih i vanjskih postupaka rada, a posebno smo ponosni što je naš tim za korisničke usluge u samo pet dana u potpunosti prešao na rad od kuće, čime smo našim korisnicima osigurali neometanu, kontinuiranu podršku u vremenima kada se mnogo ljudi suočavalo s izazovima povezanosti i omogućavanja rada od kuće.

Svakodnevnim kontaktom sa svim zaposlenicima nastojali smo im u najvećoj mogućoj mjeri olakšati prilagodbu na nove okolnosti pružajući opsežnu tehničku podršku i savjete za prilagodbu na rad od kuće, dok smo zaposlenicima koji su radi specifičnosti svojih zadataka morali biti prisutni na radnim mjestima osigurali sve po-

trebne sigurnosne mjere u skladu s epidemiološkim preporukama.

Redovito, dva puta godišnje provodimo ispitivanje zadovoljstva naših zaposlenika koje je 2020. godine pokazalo da je 100 posto zaposlenika zadovoljno načinom na koji je HT brinuo o njima tijekom pandemije, a više od 90 posto zaposlenika bilo je zadovoljno ravnotežom poslovnog i privatnog života. Prošle smo godine sedmi put za redom dobili certifikat partnera za poslodavce, što potvrđuje kvalitetu upravljanja osobljem i naporima da osiguramo najvišu moguću razinu zadovoljstva zaposlenika. U 40 od 45 procesa analiziranih na temelju CEP standarda ostvarili smo najveći mogući broj bodova, što nas svrstava među najbolje poslodavce u Hrvatskoj. Posebno smo ponosni što smo prošle godine povećali ukupni ostvareni rezultat u procesu certificiranja. Osim toga, potvrđeno je da ispunjavamo najviše standarde u svih pet certifikacijskih područja ljudskih resursa:

- Strategija;
- Regрутiranje i selekcija;
- Upravljanje učinkom;
- Usavršavanje i razvoj;
- Odnos prema zaposlenicima.

5 RODNA RAVNOPRAVNOST



16 MIR, PRAVDA I SNAŽNE INSTITUCIJE



Također, prošle smo godine primili i priznanje za 'Izvrsnost u izazovima', koje procjenjuje prakse upravljanja ljudskim resursima u nepredvidljivim okolnostima u sljedećim područjima:

- Agilni HR;
- Strateško planiranje i organizacija rada;
- Krizna komunikacija;
- Fizičko zdravlje i sigurnost zaposlenika;
- Osnaživanje i dobrobit zaposlenika;
- Leadership u vrijeme krize;
- Tehnološka i digitalna spremnost.

42 posto žena u menadžerskom timu Hrvatskog Telekoma

	Ukupno članova	Spol		Dob			Manjinske skupine
		M	Ž	Mlađi od 30	30 do 50	Stariji od 50	
2020.	Uprava	5	4	1	0	4	Nepoznato
	Svi zaposlenici	4.230	2.601	1.634	749	2.566	915
2019.	Uprava	6	5	1	0	5	Nepoznato
	Svi zaposlenici	4.280	2.600	1.680	816	2.713	751
2018.	Uprava	6	4	2	0	6	Nepoznato
	Svi zaposlenici	4.210	2.602	1.608	808	2.683	719

TABLICA 3
Sastav upravljačkih tijela te struktura zaposlenika po kategorijama prema spolu, doboj skupini, pripadnosti manjinskoj skupini i drugim pokazateljima raznolikosti

Kategorija zaposlenika	Omjer bruto isplaćene plaće žena/muškaraca	Pojašnjenje
Ne-menadžeri	0,950	Žene u prosjeku imaju za 5 % nižu plaću od muškaraca.
Menadžeri	0,980	Žene u prosjeku imaju za 2 % nižu plaću od muškaraca.

TABLICA 4
Omjer osnovne plaće i naknada muškaraca i žena prema kategoriji zaposlenika

S visokim udjelom žena od čak 42 posto u svojem menadžerskom timu u 2020. godini, Hrvatski Telekom je jedna od vodećih hrvatskih, ali i europskih telekomunikacijskih kompanija. Posebnu pažnju posvećujemo ravnoteži privatnog i poslovnog života koja je ugrađena u temeljne vrijednosti korporativne kulture. Svi zaposlenici - roditelji prvašića prvog dana škole dobivaju plaćeni slobodan dan kako bi svojoj djeci omogućili što bezbrižniji prijelaz u novo životno razdoblje. U Hrvatskom Telekomu je aktivna i „Zaklada PrijaTelj“ za pomoć zaposlenicima i njihovoj djeci u slučaju da se zbog raznih životnih prilika nađu u teškim situacijama. U 2020. godini kada su osim pandemije, dio RH zadesili i razorni potresi, putem Zaklade svim zaposlenicima koji su pretrpjeli materijalnu štetu uzrokovani potresom, isplaćena je financijska pomoć. Hvala Ti! je program prepoznavanja i nagradjivanja zaposlenika koji „rade sa srcem“ jer tako radimo bolje, učimo više i pružamo vrhunsku uslugu.

nosti povrh plaće Hrvatski Telekom će izdvajati više od 39 milijuna kuna, odnosno više od 9000 kuna prosječno po zaposleniku godišnje. Pritom se, između ostalog, povećava donja granica prvog platnog razreda na 5000 kuna, a povećava se i iznos poklon-bona za Uskrs, s dosadašnjih 400 na 600 kuna, kao i uvođenje karijernog puta za zaposlenike koji do sada nisu bili obuhvaćeni ovim modelom. I u gospodarski izazovnim vremenima Hrvatski Telekom dokazao je kako je odgovoran poslodavac koji je ne samo zadržao visoku razinu materijalnih i socijalnih prava zaposlenika nego ih je unaprijedio.

Radni uvjeti, zdravlje i sigurnost

Već tradicionalno se brinemo i o usklađenosti privatnog i poslovnog života te o zdravlju svojih zaposlenika. Ranijih smo godina krenuli s uvođenjem fleksibilnog radnog vremena te smo tako spremniji dočekali djelomični prelazak na rad od kuće uslijed pandemije, tijekom kojeg je fleksibilnost dobila potpuno novu dimenziju. Osim što smo se u roku od tri radna dana u potpunosti prebacili na modele rada u tri formata: potpuni rad od kuće, djelomičan rad od kuće i rad u poslovnim prostorima, osigurali smo kon-

Novi kolektivni ugovor

Novim Kolektivnim ugovorom kojim je obuhvaćeno 100 posto zaposlenika sa stalnim zaposlenjem, zadržana je visoka razina prava zaposlenika, a definirana su i dodatna unapređenja. Za ugovorene novčane i nenovčane pogod-

8 DOSTOJANSTVEN RAD I GOSPODARSKI RAST



3 ZDRAVLJE I BLAGOSTANJE



tinuitet svih radnih procesa bez ikakvih zastoja i nastavili raditi u novom modelu do kraja godine. Novi model rada naziva SmartWork potpuno je zaživio u organizaciji, a putem ankete od zaposlenika su prikupljene informacije o tome na koji način žele raditi u budućnosti. Budućnost SmartWork modela u velikoj mjeri je prilagođena željama i potrebama zaposlenika što je već u 2020. godini dovelo do najviše razine zadovoljstva zaposlenika od kada postoji mjerjenje i očekujemo da će i u budućnosti zadovoljstvo zaposlenika ovom dimenzijom posla ostati na visokoj razini.

HT je odgovoran za organiziranje i provedbu mjera za poticanje unapređivanja sigurnosti i zdravlja radnika na radu, sprječavanje ozljeda na radu, profesionalnih bolesti, drugih bolesti u svezi s radom te zaštitu radnog okoliša. U HT-u se obavlja izbor povjerenika radnika za zaštitu na radu. Izbor, broj, kao i vrijeme na koje se povjerenici biraju obavlja se sukladno odredbama Zakona o radu kojima su uređena pitanja izbora članova Radničkog vijeća te u skladu s odredbama Zakona o zaštiti na radu o obvezi izbora povjerenika gdje to zahtijevaju uvjeti rada i povećana opasnost za sigurnost i zdravlje radnika. Povjerenicima su osigurani uvjeti za nesmetano obnašanje dužnosti, kao i pristup svim potrebnim obavijestima, propisima i dokumentaciji vezanima uz zaštitu na radu. Povjerenik zaštite na radu sukladno odgovarajućim zakonskim odredbama ne može biti doveden u nepovoljniji položaj niti pozvan na odgovornost za štetu ako je postupao sukladno svojim ovlastima utvrđenim zakonom, važećim propisima ili općim aktima. Svi su naši zaposlenici osigurani od nezgode, dok su tijekom službenih putovanja u inozemstvo osigurani inozemnim putnim zdravstvenim osiguranjem.

Povjerenici između sebe biraju koordinatora povjerenika i Glavnog koordinatora povjerenika radnika za zaštitu na radu. Zadatak je povjerenika radnika za zaštitu na radu da djeluje u interesu radnika na području zaštite na radu te da prati primjenu propisa i naređenih mjera zaštite u radnoj sredini. Povjerenik radnika za zaštitu na radu ima i sljedeća prava i dužnosti:

- Biti obaviješten o svim mjerama koje će se poduzeti vezano za sigurnost i zaštitu zdravlja na mjestu rada;
- Biti konzultiran prilikom donošenja akata kojima se uređuju pitanja zaštite na radu radnika;
- Sudjelovati u izradi Procjene rizika;

- Sudjelovati u odabiru zaštitne odjeće i obuće radnika;
- Podnosići prijedloge vezane uz donošenje odluka iz područja zaštite zdravlja i sigurnosti na radu;
- Zahtijevati od Poslodavca da poduzme odgovarajuće mjere u cilju smanjenja i otklanjanja izvora opasnosti;
- Podnosići pritužbe tijelima nadležnim za zaštitu na radu, ako smatra da su prethodno poduzete mjere i osigurana sredstva nedostatna ili neodgovarajuća za sigurnost i zaštitu zdravlja na radu;
- Sudjelovati u planiranju unapređivanja uvjeta rada, uvođenja nove tehnologije, uvođenja novih kemikalija i bioloških štetnosti u radni i proizvodni proces i poticati Poslodavca i njegove ovlaštenike na provedbu zaštite na radu;
- Biti obaviješten o svim promjenama od utjecaja na zaštitu na radu;
- Imati pravo uvida i koristiti dokumentaciju Poslodavca iz zaštite na radu;
- Primati primjedbe radnika u vezi s primjenom pravila zaštite na radu te ih prenositi Poslodavcu ili njegovom ovlašteniku;
- Izvijestiti nadležnog inspektora i specijalistu medicine rada o svojim zapažanjima i zapažanjima radnika čiji je povjerenik, prisustvovati inspekcijskim pregledima i očitovati se na činjenično stanje koje utvrđi nadležni inspektor;
- Pozvati nadležnog inspektora kada ocijeni da su ugroženi život i zdravlje radnika, a Poslodavac to propušta ili odjava učiniti;
- Osposobljavati se za obavljanje ovih poslova, stalno proširivati i unapređivati znanje, pratiti i prikupljati obavijesti od značaja za njegov rad;
- Staviti prigovor na inspekcijski nalaz;
- Svojim djelovanjem poticati ostale radnike na provedbu zaštite na radu;
- Obavještavati radnike o provedbi zaštite na radu.

Povjerenici između sebe biraju četiri povjerenika koji će te poslove obavljati u punom radnom vremenu. Povjerenici koji rade u punom radnom vremenu imaju pravo i obavezu sudjelovanja na zajedničkim sastancima odjela te osposobljavanje i edukaciju za radno mjesto za koje imaju sklopljen ugovor o radu.

SmartWork

Uveden je **SmartWork model**, kreiran prema potrebama zaposlenika

	Broj ozljeda		Broj ozljeda %		Izgubljeni radni sati		Izgubljeni radni dani	
	2019.	2020.	2019.	2020.	2019.	2020.	2019.	2020.
Ozljede na radu	32	25	1	1	9.688	2.584	1.211	323
U radnom procesu	21	14	0,49	0,56	6.744	784	843	98
Izvan radnog procesa	11	11	0,26	0,44	2.944	1.800	368	225

TABLICA 5

Broj ozljeda na radu

Reakcija na pandemiju bolesti COVID-19

3 ZDRAVLJE I
BLAGOSTANJE



Kada je u ožujku 2020. godine proglašena pandemija bolesti Covid-19, Hrvatski Telekom je dodatnu pozornost pridao brzi o zdravlju i sigurnosti zaposlenika. Od prvog je dana omogućen rad od kuće, a onim zaposlenicima koji su zbog prirode posla morali biti na radnom mjestu omogućeni su svim preduvjeti kako bi se njihov rad mogao odvijati u potpuno sigurnim uvjetima i u skladu s epidemiološkim preporukama, uključujući kontinuirane preporuke i savjete za zaštitu od širenja zaraze, nabavku zaštitnih sredstava i opreme u vidu zaštitnih maski, fizičkih barijera od pleksiglasa za zaposlenike u T-Centrima i termalnih kamera za mjerjenje tjelesne temperature svih osoba koje ulaze u poslovne prostore HT-a, u svrhu čega smo samo tijekom ožujka 2020. godine nabavili 178 tisuća rukavica, 160 tisuća maski i 11 600 gelova za dezinfekciju. Svim smo zaposlenicima isplaćivali puni iznos plaće, a s primjenom fleksibilnog modela rada nastavljamo i u budućnosti. U sklopu brige za zdravlje zaposlenika i usprkos ograničenjima uzrokovanim pandemijom, nastavili smo i sa sistematskim pregledima.

Kroz svakodnevnu internu komunikaciju svim je zaposlenicima omogućena puna tehnička i savjetodavna podrška kako bi se lakše prilagodili radu od kuće. Teme koje su se pokazale ključnim su povećanje radne učinkovitosti i produktivnosti, suočavanje s izazovima povezanim s radom od kuće, motivacija, a osigurana je i psihološka pomoć kao i individualne i grupne radionice, poput „Sat za tebe“ – individualna psihološka podrška, dijaloske grupe s internim psihologozima, webinari na temu dobrobiti, katalozi edukacija s temama i savjetima za rad od kuće i održavanje produktivnosti, kao i online vježbanje s iskusnim trenerima. Osim razvojnih programa i programa psihološke podrške interno smo osmislili natjecanja i igre nazvane „virtualni teambuilding“ s ciljem boljeg povezivanja timova u vremenu kada rade fizički odvojeni jedni od drugih.

Poticanje bavljenja sportom

Iako prošle godine nismo bili u mogućnosti uživo održati najveći sportski događaj za poslovne ljude u Hrvatskoj – HT B2Run, ovom smo izazovu doskočili stvorivši najveće internetsko natjecanje u trčanju svih vremena, HT B2Run Challenge #ostanidoma. Na sudjelovanje u virtualnoj utrci duljine pet kilometara pozvani su svi prijavljeni trkači, kao i njihove kolege, prijatelji i obitelji. Nakon što su trkači prešli udaljenost, objavili su kilometre i kratke video isječke na svom Facebook profilu pod oznakom #HTB2RunChallenge.

400

Više od **400 sportskih objekata** na raspaganju je zaposlenicima putem Multisport programa

ge_ostanidoma. Događaj je osmišljen kako bi potaknuo poslovne ljude da vježbanjem na zabavan način doprinesu vlastitom fizičkom i mentalnom zdravlju i potaknu druge da učine isto. Osim toga, svi naši zaposlenici i dalje imaju mogućnost korištenja više od 400 sportskih objekata diljem Hrvatske putem Multisport programa, koji je bio privremeno obustavljen za vrijeme trajanja epidemioloških mjera, a s provedbom se nastavlja čim epidemiološke mjere dopuste otvaranje sportskih objekata.

Privlačenje i zadržavanje talenata

8 DOSTOJANSTVEN RAD
I GOSPODARSKI RAST



Kako bi ostvarili naše ciljeve, potrebni su nam predani i angažirani zaposlenici koji imaju želju i ambiciju razvijati se doprinoseći povezivanju svih u Hrvatskoj s prilikama koje omogućava digitalizacija. Kretanja na tržištu rada i trend iseljavanja radno aktivnog stanovništva u zemlje EU tijekom 2020. godine značajno su usporeni pod utjecajem pandemije bolesti Covid-19, no pandemija je pred poslodavce postavila brojne nove izazove s dugoročnim posljedicama. U HT-u kontinuirano provodimo aktivnosti s ciljem privlačenja najboljih kandidata, ali i interne aktivnosti kojima pružamo sustavnu platformu za rast i razvoj naših zaposlenika. Za nove smo zaposlenike uveli moderan, potpuno digitaliziran onboarding proces – strukturirano uvođenje u kompaniju i upoznavanje s najvažnijim procesima, aktima i razvojnim mogućnostima. Proces podržava mobilna aplikacija koja u svakom trenutku korisniku pruža relevantne informacije i omogućuje snalaženje u novoj kompaniji: od trenutka kada je prihvatio našu ponudu do kraja prve godine rada.

4 KVALITETNO
OBRAZOVANJE



Uvođenje digitalnih sustava za učenje u ranijim godinama koje je zaposlenicima već ranije omogućilo stjecanje navigke online učenja, u pandemijskoj 2020. godini pokazalo se kao pun pogodak. Usprkos vrlo nepovoljnim okolnostima za usavršavanje, u kojima se privremeno prekida većina edukacija uživo, a vanjskim dobavljačima edukacijskih usluga s kojima HT surađuje potreban je period prilagodbe za prelazak na online model, uspjeli smo zadržati kontinuitet usavršavanja. Korištenje HT online sustava za učenje je poraslo, interne edukacije nastavile su se u virtuelnom okruženju, dok su privremeno odgođene samo one edukacije u kojima je za uspješnost nužna interakcija uživo kroz praktične vježbe. Ponosni smo što je u 2020. godini broj završenih digitalnih edukacija porastao za 80 posto u odnosu na 2019. godinu što dokazuje da naši zaposlenici rado prihvataju moderne alate za učenje i samoinicijativno posežu za kontinuiranim usavršavanjem. U 2020. godini zabilježen je minimalan pad ukupnog broja realiziranih sati edukacije što u okolnostima kada je gotovo cijelokupna gospodarska aktivnost zaustavljena smatramo iznimnim uspjehom. Osim edukacija i radionica za talente provedenih u suradnji s DT-om, u 2020. godini proveli smo interno natjecanje – Hackathon na kojem su prijavljeni timovi imali priliku stručnom žiriju predstaviti svoje ideje za unaprijeđenje procesa i ili proizvoda.

Tijekom 2020. godine svim rukovoditeljima nižih razina, što uključuje više od 300 osoba, dostavili smo otvoreni poziv za prijavu u Leadership talent program putem kojeg im se otvara mogućnost sudjelovanja u selekcijskom postupku i postanka dijelom programa čiji sadržaj obuhvaća aktivan rad s članovima Uprave na stvarnim poslovnim temama. Navedeni program smatramo najučinkovitijom me-

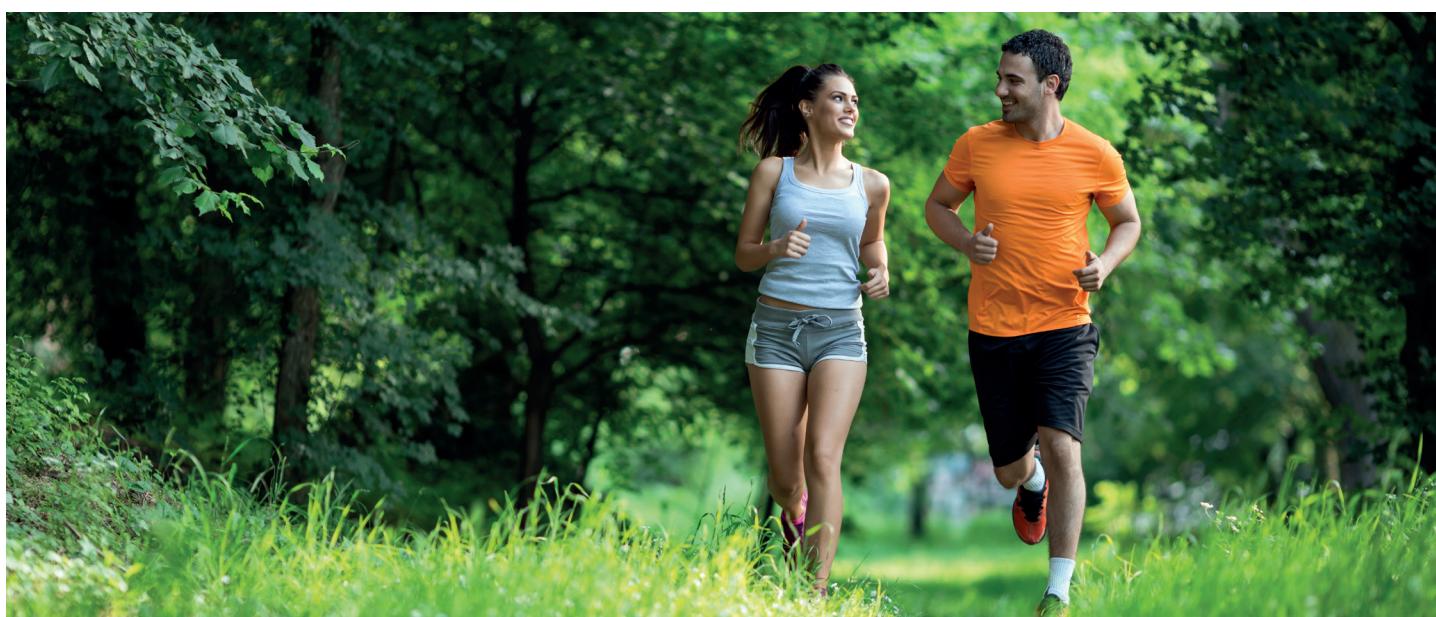
todom usavršavanja jer se učenje događa u procesu rada, a mentorji polaznicima programa su sami članovi Uprave. Osim u talent programima HT-a talenti iz kompanije imaju mogućnost sudjelovati i u talent programima DT-a pod nazivom Future skilling koji su u 2020. godini bili vrlo fokusirani na tri teme: Software development, Data analytics i Digital marketing.

Ukupno prema vrsti radnog mesta	Ukupno sati		Postotak promjene	Broj zaposlenika		Postotak promjene	Prosječni sati po zaposleniku		Postotak promjene
	2019.	2020.		2019.	2020.		2019.	2020.	
	169.556	130.000	- 23 %	4.280	4.235	- 1 %	40	31	- 22 %
Izvršiteljsko	164.756	126.000	- 24 %	4.145	4.095	- 1 %	40	31	- 22 %
Rukovodeće	4.800	4.000	- 17 %	135	140	+ 4 %	36	29	- 19 %
Ukupno prema spolu	169.556	130.000	- 23 %	4.280	4.235	- 1 %	40	31	- 22 %
Muškarci	87.000	69.000	- 21 %	2.600	2.605	+ 2 %	33	26	- 21 %
Žene	82.556	61.000	- 26 %	1.680	1.630	- 3 %	49	37	- 24 %

TABLICA 6
Obuka zaposlenika, podjela prema vrsti radnog mesta²

Godina	Ukupno sati interne edukacije	Ukupno sati eksterne edukacije	Broj sati interne edukacije po zaposleniku	Broj sati eksterne edukacije po zaposleniku	Ukupan broj zaposlenika
	*uključujući digitalne sate				
2020.	95.000	35.000	22	8	4.235
2019.	109.431	60.125	26	14,0	4.280
2018.	110.702	63.866	26,2	15,2	4.215
2017.	83.800	15.800	22,5	4,3	3.709

TABLICA 7
Obuka zaposlenika, podjela na interne i eksterne edukacije



ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU

Zaštita okoliša i borba protiv klimatskih promjena jedna su od naših strateških odrednica, a naš je cilj i odgovornost osiguranje uvjeta za prelazak na niskougljično gospodarstvo, jačanje kapaciteta za energetsku učinkovitost i promocija odgovornog upravljanja kako našim, tako i okolišnim utjecajem naših korisnika. Održivi razvoj i zaštita klime čine jednu od naših strateških odrednica, a razvoj mogućnosti korištenja obnovljivih izvora energije predstavljaju korak dalje u našem kontinuiranom radu na stvaranju društva sa sniženim emisijama stakleničkih plinova. Naše utjecaje na okoliš redovito pratimo i o njima izvještavamo od 2004. godine, koristeći se pokazateljima relevantnim za područja unutar kojih, kao telekomunikacijski operator, ostvarujemo najveći učinak, a koji su u skladu i s vodećim praksama ICT industrije i međunarodnih udruženja, što nam omogućava da kontinuirano unaprjeđujemo našu izvedbu unutar ovog tematskog područja.

ICT rješenja za niskougljičnu budućnost

9 INDUSTRIJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



13 ODGOVOR NA KLIMATSKE PROMJENE



7 PRISTUPAČNA I ČISTA ENERGIJA



U sklopu naših sustava upravljanja okolišnim utjecajima redovito uspostavljamo ciljeve zaštite okoliša vezane za naše proizvode i usluge te programe i mjere za njihovo ostvarenje, koji rezultiraju posljedičnim smanjenjem okolišnog utjecaja naših korisnika:

- Promocija nematerijalnosti – Promoviranje i implementacija usluga koje smanjuju potrošnju energije i resursa na strani korisnika (razvoj i implementacija novih rješenja za usluge „u oblaku“);
- Unaprijeđenje kvalitete života i pozitivne društvene promjene u lokalnoj zajednici - promoviranje, predstavljanje i implementacija tehnološkog okvira „Internet of Things“ u funkciji smanjenja potrošnje energije i emisija stakleničkih plinova.

Tijekom 2020. nastavili smo s implementacijom naprednih softverskih i parametarskih funkcionalnosti koji omogućuju energetski efikasniji rad opreme (tzv. power savings features). Primjena tih funkcionalnosti temelji se na naprednom upravljanju izlaznom snagom radijskih pojačala pri čemu se može očekivati uštede u potrošnji električne energije i do 20 posto za visokokapacitivne lokacije.

Prijevodom podatkovnih centara s infrastrukturom u oblaku i instalacijom serverskih jedinica velike procesorske snage omogućena je migracija mrežnih funkcija baziranih na strojnoj opremi na virtualizirane funkcije podatkovnih centara „u oblaku“ te je do kraja 2020. godine migrirano približno 50 posto mrežnih funkcija jezgrene mreže u podatkovnom centru „u oblaku“, čime ostvarujemo značajne uštede u smanjenju potrebnog prostora te povećanju energetske učinkovitosti u vidu smanjenja potrošnje energije same opreme kao i potrošnje rashladnih uređaja.

Pametni gradovi

Tijekom 2020. godine nastavili smo razvijati rješenja koja poboljšavaju kvalitetu života u hrvatskim gradovima, smanjuju emisije štetnih plinova, povećavaju razinu javnih usluga i učinkovitost javne potrošnje.

11 ODRŽIVI GRADOV
I ZAJEDNICE



E-mobilnost

Naš tim za e-mobilnost i u 2020. godini nastavio je s aktivnostima vezanimi uz razvoj infrastrukture za korištenje električnih vozila kao ekološki najprihvatljivijeg rješenja u prometu s ciljem omogućavanja čišćeg okoliša i smanjenja stakleničkih plinova. Početkom 2020. godine krenula je izrada web portala za prikaz i korištenje svih javno dostupnih punionica kojima upravlja HT pod nazivom rechargespoTs, kao i mobilne aplikacije pod nazivom espoTs putem. Kako smo do sada postavili više od polovine svih javno dostupnih punionica u Hrvatskoj te upravljamo s više od 550 mjestima za punjenje svih vrsta električnih automobila na 270 punionica u osam zemalja, s ponosom se smatramo regionalnim predvodnikom na području e-mobilnosti i pouzdanim tehnološkim partnerom u implementaciji, upravljanju i pružanju digitalne usluge punjenja električnih vozila. Usluga punjenja na većini punionica kojima upravlja HT je besplatna (na 147 od ukupno 170 punionica unutar Republike Hrvatske), dok se na manjem broju njih plaća (23 od ukupno 170 punionica unutar Republike Hrvatske). Razvoj aplikacije espoTs omogućen je uz podršku instalacije „Connecting Europe“ Europske unije, koja osigurava financiranje širenja sveobuhvatne mreže stanica za punje-

550 | 270

Upravljamo s više od **550 mesta** za punjenje električnih automobila na **270 punionica** u osam zemalja

nje u jugoistočnoj Europi, na čemu HT surađuje s partnerima od 2017. godine.

Ostale usluge u našoj ponudi kojima smanjujemo potrebu za energijom i resursima te smanjujemo štetne emisije su:

- **Moj Telekom portal** korisnicima omogućuje uređivanje usluga, tarifa i opcija, objedinjenje T-Mobile i T-Com priključaka, kupnju bonova i nadoplatu računa iz vlastitog doma, bez dolaska u potrebe za dolaskom na prodajno mjesto;
- **Audio i video konferencija, Soft phone** smanjuje potrebu za putovanjem na mjesto sastanka;
- **MaxTV** video na zahtjev uklanja potrebu za video /DVD uređajem;
- **Office Fax usluga** omogućava primanje i slanje fax poruka putem e-maila, čime otklanja potrebu za posjedovanjem fax uređaja, a digitalno arhiviranje doprinosi uštedi papira i skladišnog prostora;
- **Net phone** služi kao zamjena za telefonsku centralu;
- **Office Intranet** share point za poslovne korisnike omogućuje digitalizaciju podataka;
- **eSIM** zamjena za klasičnu SIM karticu otklanja potrebu za korištenjem plastičnog kućišta;
- **Elektronički bonovi** za korisnike mobilnih mreža doprinoće smanjenju uporabe papira;
- **On-line i telefonska prodaja** otklanja potrebu korisnika za fizičkim dolaskom na mjesto prodaje.

Sustavi upravljanja okolišem



Svjesni smo naše odgovornosti za okoliš te su naše aktivnosti i inicijative usmjerene na daljnji razvoj održivih poslovnih modela i blagostanje dolazećih generacija. S time na umu, u našem se poslovanju koristimo upravljačkim alatima i procedurama koje su se pokazale učinkovitim u upravljanju okolišnim utjecajima, među kojima se ističe naš Integrirani sustav upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu. Navedeni sustav redovito prolazi reviziju certifikacijske kuće DEKRA, koja je potvrdila i pozitivno ocijenila integraciju brige o okolišu u sve naše radne procese u listopadu 2020. godine i izdala ISO 14001 certifikat za upravljanje okolišem koji vrijedi do 13. rujna 2021.

Kao vodeća telekomunikacijska kompanija u Hrvatskoj, u našim se poslovnim procesima vodimo načelima kružnog gospodarstva, vodeći računa o održivom upravljanju materijalima i promicanju ponovnog korištenja i recikliranja s ciljem smanjenja vlastitih i korisničkih negativnih utjecaja na okoliš. Svoj funkcionalnoj elektroničkoj opremi vijek

nastojimo produžiti prodajom za daljnju upotrebu, dok elektronski otpad recikliramo. Mobiteli i drugi elektronički uređaji u sebi sadrže komponente koje mogu negativno utjecati na okoliš ukoliko se nekontrolirano odbace, a sastav prosječnog mobilnog uređaja (ovisno o modelu) sadrži i vrlo vrijedne elemente kao što su srebro, zlato, bakar, itd. Ekološkim zbrinjavanjem mobitela navedeni se elementi nastoje izdvojiti s ciljem ponovne upotrebe. U svim T-Centrima osigurani su uvjeti za prihvat i daljnje ekološko zbrinjavanje starih elektroničkih uređaja iz HT-ovog prodajnog assortimenta (mobiteli i drugo), kao i njihovih pripadajućih baterija te smo tako do sada zbrinuli više od 152.400 starih mobitela.

Kako bismo dodatno povećali učinkovitost korištenja resursa i smanjili negativan utjecaj na okoliš, u našim uredima provodimo aktivnosti Zelenog ureda te na taj način smanjujemo potrošnju energenata i upotrijebljenih materijala, a u našim energetski učinkovitim zgradama stupanj automatizacije energetskih parametara podignut je na najvišu razinu. Tijekom razvoja proizvoda i usluga, posebnu pažnju posvećujemo i načinu pakiranja proizvoda i usluga, koristeći materijale koji se mogu u potpunosti reciklirati, kao što su papirnate i platnene vrećice. Prepaid bonovi također su napravljeni od materijala koji se može u potpunosti reciklirati, kao i standardizirane kutije za terminalne uređaje. Količine otpada u telekom industriji ovise o poslovnim aktivnostima te je tako tijekom 2020. godine zabilježen porast ukupne količine otpada od 49 posto u odnosu na prethodnu godinu, uzrokovan modernizacijom infrastrukture, zbrinjavanjem stare i nefunkcionalne opreme te čišćenjem većeg broja objekata i skladišta. Najviše su porasle količina elektroničkog otpada i prikupljenih otpadnih baterija, nastalih zbog zamjene dotrajale opreme novom. Većina otpada je predana ovlaštenim tvrtkama na postupke recikliranja (više od 99 posto), dok je vrlo mali udio zbrinut kroz postupke odlaganja.

Digitalizacijom internih procesa i e-poslovanjem konstantno doprinosimo smanjenju potrošnje papira u uredima koja je u 2020. godini manja za 38 posto u odnosu na 2019. godinu. Ovom velikom smanjenju je glavni razlog Covid-19 pandemija uslijed koje su naši djelatnici značajno više radili od kuće, kao i novi uvedeni način rada (SmartWork) kojim se i izvan uvjeta pandemije osigurala značajno veća mogućnost rada od kuće nego što je to bilo u 2019. godini. Odjel prodaje kontinuirano provodi digitalizaciju prodajne dokumentacije i procesa, čime se također smanjuje potrošnja papira, a smanjenju upotrebe papira doprinosimo i na korisničkoj strani putem naših usluga e-račun i Moj Telekom.

152.400

Do sada smo zbrinuli više od **152.400 starih mobitela**

Ukupna težina otpada (u tonama)	2017.³	2018.⁴	2019.⁵	2020.
Ukupna težina otpada	1077,82	794,99	1162,86	2299,57
od toga opasni otpad	271,47	229,52	638,01	1663,93
od toga neopasni otpad	806,35	565,47	524,84	635,64

TABLICA 8
Ukupna težina
otpada prema vrsti i
metodi zbrinjavanja

Potrošnja papira (u tonama)	2017.	2018.	2019.	2020.
	70	61	57	35

TABLICA 9
Potrošnja papira

Energetska učinkovitost

7 PRISTUPAČNA I
ČISTA ENERGIJA



Naš je cilj kontinuirano jačati energetsku učinkovitost, povećavati upotrebu obnovljivih izvora energije te smanjivati emisije stakleničkih plinova, koristeći propisanu Energetsku politiku i postupak Upravljanje energijom. Tijekom 2020. godine smo na dvije osnovne postaje uveli napajanje električnom energijom dobivenom iz vjetrosolarnih sustava te ih se sada ukupno 13 napaja energijom iz obnovljivih izvora. Osim toga, od HEP-Opskrbe nabavljamo ZelEn, CO₂ neutralnu električnu energiju dobivenu isključivo iz obnovljivih izvora.

12 ODGOVORNA
POTROŠNJA
I PROIZVODNJA



13 ODGOVOR NA
KLIMATSKE
PROMJENE



S ciljem implementacije prijedloga specifičnih energetskih, tehničkih, okolišnih i ekonomski održivih mjera za daljnje poboljšanje energetske učinkovitosti unutar Hrvatskog Telekoma u tijeku je izrada energetskog pregleda velikog poduzeća od strane ovlaštene neovisne tvrtke. Navedeni energetski pregled obuhvaća detaljnu analizu potrošnje energije za sve zgrade i objekte, tehničke i energetske sustave i uređaje koji troše energiju, kao i analizu performansi voznog parka i analizu podataka o otpadu. Na temelju ranije obavljenih analiza, prepoznati su potencijali za daljnje uštede energije, kroz projekte ugradnje fotonaponskih ćelija na krovove zgrada, daljnju optimizaciju prostora s tehničkim uređajima i sustavima te osiguranje optimalne temperature hlađenja za našu opremu i objekte.

Ukupna izravna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora tijekom 2020. godine smanjena je za 16,6 posto u odnosu na 2019. godinu kao neizravna posljedica pandemije bolesti Covid-19. Odnosno, pandemija je uzrokovala smanjenje potrošnje dizel goriva za vozila i smanjenje potrošnje energenata za grijanje, manji broj radnih sati provedenih u uredima te smanjeni broj putovanja. Ukupna neizravna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora energije je povećana za 12 posto, dok je ona iz obnovljivih izvora energije smanjena za 5 posto, čemu je uzrok nabava nešto manje CO₂ neutralne električne energije ZelEn od HEP-Opskrbe nego što je to bio slučaj u 2019. godini.

Tijekom 2020. godine provodili smo aktivnosti jačanja energetske učinkovitosti s tri glavna cilja:

Učinkovitija i racionalnija potrošnja svih oblika energije

Naš Odsjek za razvoj i održavanje energetske infrastrukture proveo je zamjenu DC napajanja i ispravljačkih sustava na 17 pristupnih i agregacijskih (čvornih) lokacija, zamjenu baterija kao rezervnog napajanja na 1500 lokacija, zamjenu UPS sustava na jednoj lokaciji te je 50 ispravljačkih sustava ponovno upotrijebljeno na drugim objektima. Osim toga, tijekom izvještajnog razdoblja provodili smo projekte kompletne modernizacije i konsolidaciju mrežne opreme i servera naših podatkovnih centara na četiri lokacije.

Unaprjeđenje energetske efikasnosti zgrada

Naš odsjek za upravljanje nekretninama ugradio je nove rashladnike vode na dvije lokacije s ciljem efikasnijeg korištenja termo-tehničkih sustava u poslovnim zgradama, na četiri je lokacije provedena integracija daljinskog upravljanja i reguliranja automatikom kotlovnica, dok je projekt ugradnje toplinski učinkovitih prozora nastavljen i tijekom 2020. godine proveden na jednoj lokaciji.

Učinkovitije korištenje termo-tehničkih sustava u poslovnim zgradama

S ciljem smanjenja potrošnje energije i emisije štetnih plinova, na dvije smještajne lokacije ugradili nove dizalice topline koje predstavljaju jedan od najekonomičnijih, učinkovitijih i ekološki prihvatljivih načina pripreme potrošne tople vode, grijanja i hlađenja.

Nadzor i upravljanje aktivnostima s mogućim utjecajem na atmosferu provodimo kroz dokumentirani proces Postupanje s tvarima koje utječu na ozonski sloj. Trend emisija NO₂ i SO₂ kroz godine je u padu zbog povećanja energetske učinkovitosti, odnosno manje potrošnje energenata. Redovitim održavanjem i automatskom regulacijom kotlovnica učinkovitije koristimo resurse i smanjujemo naše emisije stakleničkih plinova u okoliš. Osim toga, redovitom obnovom i održavanjem voznog parka dodatno smanjujemo štetne utjecaje na okoliš.

3 Podaci za HT d.d.

4 Podaci za HT d.d., Iskon Internet d.d. i Combis d.o.o.

5 Podaci za HT d.d., Iskon Internet d.d. i Combis d.o.o.

Nadzor i upravljanje aktivnostima s mogućim utjecajem na atmosferu provodimo kroz dokumentirani proces Postupanje s tvarima koje utječu na ozonski sloj. Trend emisija NO₂ i SO₂ kroz godine je u padu zbog povećanja energetske učinkovitosti, odnosno manje potrošnje energenata.

Redovitim održavanjem i automatskom regulacijom kotlovnica učinkovitije koristimo resurse i smanjujemo naše emisije stakleničkih plinova u okoliš. Osim toga, redovitom obnovom i održavanjem vozog parka dodatno smanjujemo štetne utjecaje na okoliš.

Obnovljivi izvori energije

Električnu energiju koju koristimo dobivamo isključivo iz **obnovljivih izvora energije**

Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije u GJ	2018. HT Grupa	2019. HT Grupa	2020. HT Grupa
Ukupna izravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora)	109.949	111.561	92.604
· od toga prirodni plin	30.034	31.387	25.591
· od toga goriva za vozni park / benzin, dizel, lpg	65.273	67.331	55.192
· od toga druga goriva	14.642	12.843	11.821
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije)	2018. HT Grupa	2019. HT Grupa	2020. HT Grupa
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije) u GJ	90.316	93.599	101.508
· od toga kupljena električna energija	77.558	82.674	92.398
· od toga toplinska energija za grijanje iz toplana	12.757	10.925	9.110
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije)	2018. HT Grupa	2019. HT Grupa	2020. HT Grupa
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije) u GJ (kupljena električna energija)	401.306	396.436	379.829

TABLICA 10
Potrošnja energije unutar organizacije

Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini (u tonama CO ₂ e)	2017. HT Grupa	2018. HT Grupa	2019. HT Grupa	2020. HT Grupa	Odnos 2020./2019.
Ukupna emisija stakleničkih plinova (zbroj izravnih i neizravnih emisija)	16.613	15.250	15.591	15.027	-3,6 %
Ukupna izravna emisija CO₂ (iz neobnovljivih izvora)	7.102	7.446	7.503	6.256	-16,6 %
· od toga prirodni plin	1.556	1.456	1.521	1.240	-18,5 %
· od toga goriva za vozni park (benzin, dizel, lpg)	4.220	4.708	4.857	3.981	-18,0 %
· od toga loživo ulje	1.326	1.282	1.125	1.035	-8,0 %
Ukupna neizravna emisija CO₂	9.511	7.804	8.088	8.771	8,4 %

TABLICA 11
Izravne emisije stakleničkih plinova (Opseg 1), Neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini (Opseg 2)⁶

NOx, SOx i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini u tonama (za kotlovnice snage veće od 100 kW)	2017.	2018.	2019.	2020.
Ukupna emisija NO _x	3,678	1,3	2,75	1,003
Ukupna emisija SO ₂	3,504	3,353	3,04	2,974

TABLICA 12
NOx, SOx i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini⁷

6 Izvori za izračunavanje: 1. World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for mobile combustion. Version 2.6.; 2. GHG Emissions from Purchased Electricity version 4.8, May 18, 2015, Added IEA emission factors for year 2012 and latest GWP values from IPCC Fifth Assessment Report

7 Podaci se odnose samo na HT d.d.

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Naša je uloga stvarati preduvjete koji su bitni za napredak društva. Kao vodeći katalizator digitalizacije neprestano podižemo ljestvicu i postavljamo nove, sve ambiciozne industrijske standarde, čime potičemo razvoj društva znanja, vodeći se najvišim društvenim, okolišnim i etičkim standardima. Osnovu za to čine naša strategija, naš poslovni model, a posebno naša korporativna kultura.

Poslovna etika

8 DOSTOJANSTVEN RAD I GOSPODARSKI RAST



10 SMANJENJE NEJEDNAKOSTI



16 MIR, PRAVDA I SNAŽNE INSTITUCIJE



Ugled kompanije ne ovisi isključivo o kvaliteti proizvoda i usluga, već i o odnosima kompanije prema korisnicima, suradnicima, zaposlenicima, okolišu i široj društvenoj zajednici. Dobar ugled Hrvatskog Telekoma ne privlači samo naše korisnike i poslovne partnere već pridonosi našem cijelokupnom poslovnom uspjehu. Od svih naših članova Uprave, rukovodećih osoba i zaposlenika očekujemo da postupaju na odgovarajući način, odnosno da čuvaju vrijednosti kompanije te poštuju njezina interna pravila i primjenjive zakone i time jačaju osnovne elemente kao što su povjerenje, vjerodostojnost, pouzdanost i dobar ugled.

Svaki je pojedinac odgovoran za svoje ponašanje i integritet, kao i za osiguravanje usklađenosti poslovanja. Kultura usklađenosti poslovanja temeljena na vrijednostima kojom se objedinjuju načela poštovanja, integriteta i osobne odgovornosti je ključ uspjeha HT Grupe. Izuzetno nam je važan način na koji ostvarujemo poslovni uspjeh stoga se u HT Grupi primjenjuje Kodeks ponašanja čija je namjera da svim radnicima, rukovoditeljima, povezanim osobama te dobavljačima i partnerima na jednostavan i transparentan način da okvir za ponašanje u poslovanju, podijeli svoju poslovnu etiku te društvena i ekološka opredjeljenja te da im pruži jasne upute o postupanju u svim situacijama koje se mogu očekivati u poslovnom životu.

Kompanija je radi unaprjeđenja poslovne etike organizirala niz online edukacija za zaposlenike poput etičko vodstvo-načela u svakodnevnom poslovanju, antikorupcija, osnove usklađenosti poslovanja, digitalna etika, postupanjima u slučaju sukoba interesa i Kodeks ponašanja. Ponosni smo da je korporativnoj web stranici omogućena besplatna online edukacija o usklađenosti poslovanja za naše partnere i dobavljače.

Izvršnost u upravljanju

Prema Hanfinom godišnjem izvještaju o korporativnom upravljanju objavljenom u travnju 2020., najvišu razinu usklađenosti s Kodeksom korporativnog upravljanja na službenom tržištu Zagrebačke burze ostvario je Hrvatski

Najviša razina usklađenosti

Prema Hanfinom smo ostvarili **najvišu razinu usklađenosti** s Kodeksom korporativnog upravljanja

Telekom. U Hanfinom izvještaju između ostalog se uspoređuju odabrana područja korporativnog upravljanja za izdavatelje iz Hrvatske čije su dionice uvrštene na uređeno tržište Zagrebačke burze u odnosu na društva iz zemalja članica OECD-a i G20. Izračun usklađenosti temelji se na dostavljenim podacima iz 10 područja. To su: vodstvo, dužnost članova uprave i nadzornog odbora, neovisnost nadzornog odbora i osnivanje pododbora NO-a, uprava, primici članova uprave i nadzornog odbora, sistem upravljanja rizicima, unutarnje kontrole i revizije, transparentnost objavljenih informacija, odnos prema dioničarima i održavanje glavnih skupština te korporativna društvena odgovornost.

Odbor za Nagrade Zagrebačke burze, razmatrajući objektivne, statističke kriterije, ali i ukupan doprinos edukaciji i razvoju domaćeg tržišta kapitala, dodijelio je u prosincu 2020. nagrade u ukupno sedam kategorija. Nagradu za dionicu godine i dionicu s najvećim prometom dobio je Hrvatski Telekom čime se prepoznaju postignuća Hrvatskog Telekoma i status vodeće dionice na hrvatskom tržištu kapitala.

Dionica godine

Zagrebačka burza dodijelila nam je **nagradu za dionicu godinu**

Upravljanje rizicima

Za nas sveobuhvatno upravljanje rizicima znači razmatranje prilika i rizika koji proizlaze iz ekoloških, društvenih i upravljačkih utjecaja naše tvrtke. Aktivno i sustavno uključujemo relevantne dionike kako bismo utvrdili koji su trenutni i potencijalni rizici i prilike važni za naše održivo

poslovanje te sudjelujemo u brojnim radnim skupinama i odborima.

Cilj nam je sustavno identificirati, analizirati i procijeniti rizike usklađenosti za kompaniju. U tu svrhu koristimo naš sustav upravljanja rizicima koji sustavno identificira, procjenjuje i rješava relevantne rizike, unutarnju procjenu usklađenosti, koja također ispituje najvažnije rizike održivosti, provodimo godišnju procjenu rizika koja daje pregled novih i dugoročnih trendova u vanjskim rizicima te sudjelujemo u radnim skupinama i odborima, brojnim nacionalnim i međunarodnim poslovnim udruženjima i društvenim organizacijama, gdje također dobivamo vrijedne uvide o postojećim i potencijalnim rizicima za održivost poslovanja.

Na razini Deutsche Telekom Grupe svake se godine provodi procjena rizika usklađenosti (CRA) kako bi se svi rizici povezani s usklađenošću pravilno procijenili i razvile relevantne mjere za suzbijanje rizika usklađenosti. U 2020. godini navedena je procjena uključivala 80 tvrtki, uključujući Hrvatski Telekom i tako pokrila nešto više od 97,27 posto svih zaposlenika DT Grupe. Godišnja procjena rizika usklađenosti središnja je mjera cijelokupnog Programa usklađenosti osmišljena kako bi osigurala da se kao i da se definiraju. Analiza je pokazala kako su rizici 2020. godine uglavnom proizlazili iz novog načina poslovanja i rada od kuće koji su rezultat pandemije bolesti Covid-19. Glavni rizici povezani su s zlouporabom podataka korisnika i aktivnom korupcijom. Za rezultate procjene rizika usklađenosti u HT-u odgovorna je Uprava, a na temelju rezultata razvijaju se aktivnosti i odgovornosti za program uskladivanja za sljedeću godinu. Uprava tada donosi službenu rezoluciju o odobravanju programa. Mjere iz programa usklađenosti pažljivo se prate. U 2020. godini analiza rizika obuhvaćala je 27 ključnih kategorija rizika, uključujući, na primjer, korupciju, kršenje zakona o tržišnom natjecanju i kršenje Kodeksa o Ljudskim Pravima i Socijalnim Načelima.

Rizik za HT proizlazi iz nekoliko sudske sporova i regulatornih postupaka te sporu oko vlasništva distributivne telekomunikacijske kanalizacije koji mogu rezultirati značajnim finansijskim gubitkom ili prestankom priznavanja povezane imovine stoga HT koristi unutarnje i vanjske pravne stručnjake kako bi procijenio ishod svakog slučaja zasebno i odlučio treba li i koji iznos troškova rezervirati u finansijskim izvješćima. Tijekom izvještajnog razdoblja Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (daleje: HAKOM) pokrenula je prekršajne postupke protiv HT-a vezano uz moguće povrede regulatornih obveza u 2018. godini na veleprodajnoj razini. Predmetni postupci su u tijeku te je za navedene prekršaje Zakonom o elektroničkim komunikacijama zapriječena novčana kazna u iznosu od 1 posto do najviše 10 posto ukupnog godišnjeg bruto prihoda Društva od obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, utvrđenog odlukom suda. Grupa se snažno zalaže za uspjeh u svim sudske sporovima i potencijalnim sporovima, uključujući regulatorna pitanja i sudske sporove sa zaposlenicima.

Transparentnost i izvještavanje

Hrvatski Telekom, kao vodeća telekomunikacijska kompanija u Hrvatskoj, u potpunosti je posvećen cilju stvaranja boljeg sutra i zbog toga smo obećali sebi, korisnicima, partnerima i zajednicama u kojima djelujemo da ćemo izgraditi svijet boljih mogućnosti. Za mjerjenje našeg doprinosa i napretka ključno je transparentno i redovito izvještavanje, kako o finansijskom, tako i o nefinansijskom aspektu našeg poslovanja.

Naši poslovni rezultati detaljno su prikazani u Godišnjem izvještaju HT Grupe te daju cjelovit i istinit prikaz imovine i obveza, gubitaka i dobitaka, finansijskog položaja i poslovanja HT Grupe. Nadzorni odbor je kontinuirano nadzirao aktivnosti Uprave pri upravljanju poslovanjem Društva i Grupe u cjelini. Uprava je redovno i pravovremeno informirala Nadzorni odbor o korporativnoj strategiji, planiranju, poslovnom razvoju Društva i njegovih različitih segmenata, stanju imovine i obveza, o prihodima te o organizacijskim i drugim promjenama vezanima za vođenje poslova Društva, kao i o stanju rizika i upravljanju rizicima, usklađenosti poslovanja, fokusnim područjima za inovacije te o bilo kakvim odstupanjima razvoja poslovanja u odnosu na izvorne planove i značajnim poslovnim transakcijama koje se tiču HT-a i povezanih društava. Analizirajući izvješća Uprave Društva te prateći kretanje glavnih poslovnih pokazatelja, ocijenjeno je da su ciljevi postavljeni za 2020. godinu ispunjeni, unatoč tome što je 2020. zbog posljedica Covid-19 na gospodarsku djelatnost bila zahtjevna godina. Zabilježili smo solidne finansijske rezultate, uz bolje ostvarenje prihoda nego što se izvorno očekivalo,ako se isključe manji prihodi od posjetitelja i manji doprinosi turizma te uz nastavljena značajna ulaganja u infrastrukturu tijekom cijele godine, u iznosu 1,8 milijardi kuna. U 2020. godini Društvo je primjenjivalo Kodeks korporativnog upravljanja usvojen od Hrvatske agencije za nadzor finansijskih usluga (HANFA) i Zagrebačke burze d.d. Zagreb, u primjeni od 1. siječnja 2020. godine.

HT Grupa izdaje godišnje izvještaje o održivosti. Izvještaj obuhvaća vremensko razdoblje 1. siječnja 2020. do 31. prosinca 2020. godine. Prethodni izvještaj o održivosti HT Grupe izdan je 1. srpnja 2020. Ovaj je izvještaj pripremljen u skladu s GRI standardima: sržna opcija. Svi prethodni izvještaji o održivosti, odgovornom poslovanju i zaštiti okoliša dostupni su na sljedećoj poveznici

Kontakt osoba za pitanja o izvještavanju o održivosti - Lucija Brkić, Odjel za korporativne komunikacije, lucija.brkic@t. ht.hr.

Ljudska prava

Kao odgovorno društvo, obvezali smo se poštivati i promicati ljudska prava. Obveza poštivanja ljudskih prava dužno je integrirana u temeljna pravila i propise HT Grupe, kao dijela Deutsche Telekoma. Načela na kojima temeljimo poslovne aktivnosti su integritet, usklađenost i poštivanje

zakona. Hrvatski Telekom je inicijalni potpisnik Povelje o Raznolikosti i Socijalne Povelje, a njihove vrijednosti ugradili smo i u Kolektivni ugovor te Kodeks ponašanja koji zabranjuju bilo kakvu diskriminaciju. Kodeks ponašanja redovito se revidira i predstavlja smjernicu kako se ponašati na pravno prihvatljiv način, uz visoku razinu integriteta u svakodnevnom radu te postavlja jasne standarde poslovnog ponašanja koje se, uz dobre gospodarske rezultate, zasniva na visokim etičkim načelima. Kao dio DT Grupe, HT se izričito obvezao na primjenu UN-ovih Vodećih načela o poslovanju i ljudskim pravima koje je Vijeće za ljudska prava UN-a objavilo 2011. Ova vodeća načela zahtijevaju da sustavno identificiramo utjecaj našeg poslovanja na ljudska prava i po potrebi sprječimo, ublažimo ili nadoknadićemo negativne utjecaje.

Hrvatskom Telekomu je neprihvatljiv bilo kakav oblik diskriminacije ili/i uznemiravanja na radnom mjestu i opredjeljuje se za promicanje jednakih prilika i poštivanje različitosti zaposlenika, što je sadržano i u našem Kolektivnom ugovoru. Kompanija štiti dostojanstvo zaposlenika za vrijeme obavljanja posla, tako da osigurava uvjete rada u kojima neće biti izloženi bilo kakvom obliku izravne ili neizravne diskriminacije, uznemiravanju ili spolnom uznemiravanju prilikom obavljanja svojih radnih zadataka. Zaposlenik je obvezan u kontaktu s poslovnim partnerima poslodavca i trećim osobama poštivati osobno dostojanstvo svakog pojedinca te se posebno suzdržavati od bilo kakvih aktivnosti koje bi mogle utjecati na ravnopravnost ostalih zaposlenika zbog: rase, boje kože, spola, bračnog stanja, obiteljskih obveza, dobi, jezika, vjere, političkog ili društvenog položaja, članstva ili ne-članstva u nekoj političkoj stranci, sindikatu ili nekoj društvenoj organizaciji te tjelesnih ili duševnih poteškoća.

Zaposlenici mogu prijaviti ovlaštenoj osobi bilo koji oblik uznemiravanja i spolnog uznemiravanja usmeno, na zapisku ili osobnim dolaskom kod povjerljive osobe, pismeno poštom, putem telefaksa ili elektroničke pošte ili putem posebnih digitalnih alata koji omogućavaju potpunu zaštitu osobnosti i identiteta prijavitelja. Pritužba u pravilu treba biti obrazložena, te ukoliko je moguće sadržavati podatke o događaju i svjedocima, kako bi se moglo što točnije ispitati pritužbu te s tim u vezi poduzeti odgovarajuće mjere za otklanjanje uznemiravanja i zaštitu prava uznemiravane osobe. Svi podaci i činjenice prikupljeni tijekom ovog procesa predstavljaju poslovnu tajnu.

Ovisno o svakom pojedenom slučaju i stupnju uznemiravanja, moguće je poduzeti sljedeće mјere:

- Promjena radnog mesta ili lokacije rada osobe koja je uznemirivala drugog radnika;
- Promjena radnog mesta ili lokacije rada prema želji uznemiravanog radnika;
- Razgovor s trećim osobama i pokretanje postupaka u cilju zaštite radnika koji je uznemiravan, uključujući i zaštitu radnika od uznemiravanja od strane korisnika;
- Usmeno upozorenje, pisano upozorenje ili donošenje odluke o otkazu ugovora o radu;

- Radniku koja je uznemirivao drugog radnika (izvanredni i redovni otkaz) ovisno o stupnju uznemiravanja;
- Druge odgovarajuće mјere.

Između 1. siječnja i 31. prosinca 2020. primili smo 4 prijave povezane s ljudskim pravima putem naše kontakt točke za ljudska prava ili putem „Reci mi!“ portala za dojavu. Upiti i dojave odnosili su se na teme poput diskriminacije i uznemiravanja. Sve su prijave tretirane strogo povjerljivo.

Antikorupcijska politika

Za izbjegavanje korupcije i drugih sukoba interesa u odnosima s korisnicima i poslovnim partnerima koristimo smjernice definirane u Politici sprječavanja korupcije i drugih sukoba interesa, baziranoj na našem Kodeksu ponašanja. Navedena Politika primjenjuje se na sve radnike i rukovodeće osobe HT-a te na sve radnike i rukovodeće osobe trgovačkih društava u kojima HT ima većinski udio ili većinsko pravo odlučivanja, pod uvjetom da Uprave tih trgovačkih društava svojom odlukom usvoje ovu Politiku. Načela Politike također se primjenjuju na osobe angažirane na temelju posebnog ugovora kao vanjski suradnici (konzultanti, studenti, radnici zaposleni preko agencija itd.) i to na način da se načela ove Politike uvrste u ugovore koje HT sklapa s navedenim osobama, odnosno s trgovačkim društvima u kojima rade.

Uprava HT-a odgovorna je za sve mјere vezane za sprječavanje i otkrivanje korupcije i drugih sukoba interesa u svim poslovnim područjima. Ove se mјere provode prvenstveno putem organizacijske cjeline nadležne za usklađenost poslovanja kao ključne referentne točke za sva pitanja koja se tiču usklađenosti poslovanja koje između ostalog uključuje sukob interesa i korupciju, ali i putem drugih organizacijskih cjelina koje posjeduju stručno znanje u ovom području (pravni poslovi, financije, sigurnost, revizija, itd.). Sve organizacijske cjeline HT-a obvezne su poštivati sve primjenjive, važeće zakonske odredbe bez ograničenja, kao i poslovati sukladno internim pravilima koji se na njih odnose. U slučaju nejasnoće ili dvojbe po pitanju usklađenosti poslovanja potrebno je konzultirati HT-ov Odsjek za usklađenost poslovanja. Organizacijske cjeline HT-a osobito su obvezne poštivati i ispunjavati opće i posebne zahtjeve prema načelu urednog i savjesnog gospodarstvenika/rukovoditelja. Godine 2020. HT je podvrgnut reviziji ljudskih prava ili procjeni utjecaja od strane DT-a te nisu utvrđene povrede ljudskih prava.

Organizacijske dužnosti

U okviru svoje odgovornosti da omogući funkciju usklađenosti poslovanja u HT-u, Uprava HT-a dodijelila je Odsjeku za usklađenost poslovanja skupinu zadatka koja u pogledu korupcije i sukoba interesa posebno uključuje sljedeće:

- Odgovornost za proces usklađenosti poslovanja;
- Uspostava i provedba Programa usklađenosti poslovanja koji mora uključivati skupinu pravila kojih se treba strogo

- pridržavati kako bi se postigao krajnji cilj održavanja „čistog poslovanja“;
- Iniciranje proaktivnih kampanja za podizanje svijesti o potrebi sprječavanja nezakonitog, neetičkog ili neprihvativog ponašanja;
 - Koordinacija i osiguranje u pogledu provedbe odgovarajuće obuke zaposlenika o suzbijanju korupcije;
 - Upravljanje savjetodavnim portalom („Pitaj me!“) i portalom za prijave („Reci mi!“);
 - Analiziranje i procjena scenarija prijevarnog postupanja i prijava o prijevarnom postupanju, te donošenje odluka o slučajevima prijevarnog postupanja;
 - Davanje završnih tumačenja internih pravilnika u slučaju sukoba mišljenja pojedinih organizacijskih cjelina unutar Društva;
 - Utvrđivanje područja potencijalno visoke ranjivosti i visokog rizika u pogledu usklađenosti poslovanja, razvoj i provedba korektivnih mjera.

Odsjek za usklađenost poslovanja u redovitim vremenskim razmacima obavlještava Upravu HT-a i Revizijski odbor Nadzornog Odbora o svim uočenim slučajevima neusklađenosti poslovanja te o korektivnim mjerama poduzetim u tom kontekstu. Bilo kakve objave za javnost o utvrđenim slučajevima vrše se isključivo putem nadležne Odjela za korporativne komunikacije, uz prethodnu procjenu i dogovor s Odsjekom za usklađenost poslovanja i organizacijskom cjelinom za pravne poslove. Na temelju zaprimljene prijave, Odsjek za usklađenost poslovanja može provesti istraživanje radi utvrđivanja svih činjenica i prikupljanja dokaza te ispitivanja osnovanosti prijave na način da se izbjegnu negativni učinci na legitimne interese uključenih osoba.

Redovitim edukacijama informiramo i podižemo svijest naših zaposlenika o razumijevanju relevantnih zakona i propisa te rizika koji proizlaze iz nezakonitog, nepropisnog i neetičnog ponašanja. Uz tečajeve u učionici, koji su tijekom 2020. bili ograničeni, koristimo i razne interaktivne formate online edukacija. Naši poslovni partneri prije prihvaćanja poslovnog odnosa s nama moraju se informirati o Kodeksu ponašanja koji uključuje naša načela za izbjegavanje korupcije. Pored toga, poslovnim partnerima postavljamo pitanja u vezi s njihovim sustavima upravljanja usklađenošću kao dio postupka samoprocjene dobavljača, a na našim web stranicama nudimo i edukacije na temu usklađenosti poslovanja za sve naše poslovne partnere. Antikorupcijska klauzula je, bez iznimke, sastavni dio svih ugovora Hrvatskog Telekoma i povezanih društava prema trećim stranama, a sve kako bismo osigurali transparentno poslovanje i upoznali poslovne partnere s antikorupcijskim politikama i procedurama.

Savjetodavni portal „Pitaj me!“

Pitanja u vezi s Kodeksom ponašanja, pitanja relevantna za usklađenost poslovanja i pitanja u vezi s internim politikama i pravilima mogu se postaviti putem savjetodavnog portala „Pitaj me“. U slučaju dvojbe, radnici i rukovodeće

osobe mogu se i osobno obratiti Odsjeku za usklađenost poslovanja. Odgovore na pitanja daje Odsjek za usklađenost poslovanja samostalno ili nakon dogovora i suradnje sa drugim uključenim organizacijskim cjelinama, ovisno o okolnostima pojedinog slučaja. Savjetodavni portal „Pitaj me!“ dostupan je na sljedećoj intranetskoj stranici: <http://intranet.t.ht.hr/Compliance/hr-HR/AskMe> ili na adresi elektroničke pošte: compliance@t.ht.hr

Portal za prijave „Reci mi!“

Prijave vezane za moguća kršenja propisa i internih politika i pravila mogu biti dostavljene kroz portal za prijave „Reci mi“. Grupa potiče zaposlenike da otvoreno komuniciraju sa svojim nadređenima i vrlo često se problemi na taj način mogu riješiti u cijelosti. Ako ta mogućnost ne dolazi u obzir, prijava se može uputiti putem pošte, telefonski, putem elektroničke pošte ili posebnih elektronskih alata za prijavu nepravilnosti koji u potpunosti štite osobnost i identitet prijavitelja. Sve prijave i pripadajuće informacije tretirat će se kao strogo povjerljive, a postoji i mogućnost podnošenja anonimne prijave. Portal za prijave dostupan je na intranetskoj stranici: <http://intranet.t.ht.hr/Usklađenost-poslovanja/Stranice/Reci-mi.aspx>. Prijave nepravilnosti mogu podnijeti treće (vanjske) osobe putem alata za prijavu nepravilnosti, a koji su dostupni i na korporativnoj web stranici: <https://www.t.ht.hr/o-nama/nase-vrijednosti>.

Na korporativnoj web stranici svi zainteresirani mogu saznati i detalje o Kodeksu ponašanja HT Grupe, našim vrijednostima te proći i edukaciju o usklađenosti poslovanja.

Etičke poslovne prakse i usklađenost poslovanja

Hrvatski Telekom svakodnevno primjenjuje najviše poslovne standarde, zalaže se za uzorno korporativno upravljanje, a integritet, etično ponašanje i transparentnost su temelj našeg poslovanja te preduvjet dugoročnog uspjeha i jačanja povjerenja među našim korisnicima i partnerima.

„Korupcija dolazi u raznim oblicima, a svaki od njih je apsolutno neprihvativ. Naša kompanija ima nultu stopu tolerancije prema korupciji. Polazišna točka u borbi protiv korupcije je osobna odgovornost, profesionalni integritet i znanje.“

Kostas Nebis, predsjednik Uprave Hrvatskog Telekoma

U HT-u usklađenost znači poštivanje pravila i ispravno postupanje u svim slučajevima. Osnova svih naših poslovnih odluka i aktivnosti je integritet, koji obuhvaća usklađenost i određuje ponašanje svih naših zaposlenika u radu s kupcima, zaposlenicama, investitorima, menadžerima i općim okruženjem.

Hrvatski Telekom ima certificiran Sustav upravljanja usklađenošću poslovanja (Compliance Management System – CMS) čija je efikasnost potvrđena certifikatom. Naš sustav upravljanja usklađenošću postavljen je s ciljem osiguravanja zakonitog i etičnog ponašanja u svim područjima poslovanja i uspješnog suočavanja s rizicima usklađenosti. Odgovornost za sustav upravljanja usklađenošću snosi najviše rukovodstvo, što naglašava veliku važnost koju pri-dajemo toj temi. Zadaća Povjerenika za usklađenost poslovanja je osigurati da se sustav upravljanja usklađenošću i naši ciljevi usklađenosti uspješno provode.

Ciljevi našeg rada na usklađenosti su:

- Sprečavanje kršenja propisa i neetičnih poslovnih odluka;
- Integriranje usklađenosti u poslovne procese u ranoj fazi i na trajnoj osnovi;
- Smanjenje rizika za kompaniju;
- Biti identificiran kao pouzdani partner od strane kupaca i poslovnih partnera;
- Usvajanje dosljednog pristupa sprječavanju, prepoznavanju i odgovaranju na neusklađenost;
- Poticanje kulture poštivanja i etičkog ponašanja.

Usklađenost poslovanja pomaže HT-u da poštuje zakonske zahtjeve i interne propise kako bi se spriječili rizici odgovornosti i drugi pravni nedostaci za kompaniju, zaposlenike i upravljačka tijela. HT u isto vrijeme nastoji stvoriti okruženje u kojem će se svi zaposlenici ponašati etički u svom svakodnevnom radu.

U HT-u težimo standardima koji nisu puko poštivanje zaka-na i propisa te stvaranju okruženja u kojem će se svi zaposleni ponašati etično u svakodnevnom poslovanju što je jedan od glavnih čimbenika uspjeha HT Grupe. Pravila su važna, usklađenost je važna, ali kultura i etika su važnije.





ONAMA

PROFIL HT GRUPE

Članice HT Grupe

Hrvatski Telekom

Hrvatski Telekom je vodeća telekomunikacijska kompanija u Hrvatskoj koja pruža usluge nepokretne i pokretnе telefonije, veleprodajne, internetske i podatkovne usluge.

Osnovna djelatnost HT-a je pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga te projektiranje i izgradnja elektroničkih komunikacijskih mreža na području Republike Hrvatske. Uz usluge nepokretne telefonije, HT pruža internetske, IPTV i ICT usluge, usluge prijenosa podataka (najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS, ATM) te usluge pokretnih telefonskih mreža GSM, UMTS i LTE.

Okrećući se širokopojasnim i medijskim uslugama, HT je nadišao ograničene mogućnosti rasta tradicionalnog poslovanja u pokretnoj i nepokretnoj telefoniji. Inovativni i konvergentni proizvodi i usluge najviše kvalitete, posebice jačanje ponude integriranih ICT rješenja, koja objedinjuju telekomunikacijske i usluge informacijskih tehnologija, HT-ov su put u budućnost u čijem je središtu – korisnik. Sjedište kompanije HT d.d. nalazi se na adresi Radnička cesta 21, 10 000 Zagreb, Hrvatska.

Iskon Internet

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

Tvrtka posluje kao samostalno trgovачko društvo, a od 2006. godine je članica HT Grupe i u potpunom vlasništvu Hrvatskog Telekoma. Putem vlastite infrastrukture Iskon pruža usluge na području Zagreba, Splita, Dubrovnika, Rijeke, Pule, Osijeka, Velike Gorice, Samobora, Opatije i Solinu, dok mu pripadnost HT Grupi omogućava dostupnost u cijeloj Hrvatskoj.

Combis

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

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

i Hercegovini te u Srbiji. Usvajanjem trendova modernog europskog i svjetskog poslovanja te neprestano unapređujući kvalitetu rada i radnog okruženja, Combis je danas među vodećim ICT tvrtkama regije u segmentu pružanja usluga i vodeći pružatelj IT usluga u Hrvatskoj.

HT produkcija

HT Producija je društvo s ograničenom odgovornošću koja pruža uslugu naplatne televizije – evotv, koja za distribuciju sadržaja koristi DVB-T2 signal - drugu generaciju digitalne zemaljske televizije. Tvrtka je usmjerena na razvoj i pozicioniranje evotv usluge te pripremu i provođenje projekata za razvijanje novih komunikacijskih i IT usluga koje prate najsuvremenije svjetske komunikacijske trendove. Prva je u Hrvatskoj lansirala HbbTV tehnologiju koju koristi za razvoj i ponudu interaktivnih usluga u sklopu svoje ponude evotv-a.

HT Producija posluje od 2011. godine, a od 2019. godine je članica HT Grupe i u potpunom je vlasništvu Hrvatskog Telekoma.

KDS

KDS – Kabelsko distributivni sustav – je društvo s ograničenom odgovornošću za telekomunikacijske usluge. Djelatnost KDS je prijem i distribucija satelitskih i zemaljskih televizijskih i radijskih programa, održavanje televizijske i radijske opreme i instalacija, proizvodnja televizijskih i radijskih programa, proizvodnja reklamnih televizijskih spotova, svih vrsta propagandnog i dokumentarnog materijala, marketinške usluge, unutarnja trgovina, vanjsko - trgovinski poslovi, izvođenje električnih instalacija slabe i jake struje za potrebe kabelskog distributivnog sustava i računovodstveni, knjigovodstveni i financijski poslovi.

OT-Optima Telekom

Optima Telekom (OT) je fiksni telekomunikacijski operator čija je mreža, temeljena na IP tehnologiji koja osigurava veću umreženost kroz dominaciju širokopojasnih veza, prisutna u više od 100 hrvatskih gradova. Korištenjem najnovijih tehnologija i globalnih telekomunikacijskih rješenja, Optima kreira dodanu vrijednost na tržištu fiksne telefonije u Hrvatskoj. Građanima je pružena mogućnost odabira uz nadogradnju govornih usluga, prijenosa podataka, Interneta i video sadržaja.

Nakon provedenog postupka predstečajne nagodbe te uz striktne uvjete Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja (AZTN), Hrvatski Telekom je 2014. godine preuzeo upravljanje Optima Telekomom. Cilj je poboljšanje tržišnog položaja OT-a te stabilizacija njegovih financijskih rezultata u svrhu zaštite interesa korisnika, zaposlenika, dioničara i drugih dionika OT-a te telekomunikacijskog tržišta općenito.

U siječnju 2020. godine, u skladu sa odlukom AZTN-a iz lipnja 2017., HT je započeo s postupkom prodaje svih svojih dionica društva Optima, putem Poziva na podnošenje ponude za stjecanje dionica društva Optima, objavljenog u tiskanom izdanju međunarodnog finansijskog glasila, Financial Times. U prosincu 2020. godine, HT i Zagrebačka banka d.d. zajednički su angažirali investicijsku banku CREDIT SUISSE (DEUTSCHLAND) AKTIENGESELLSCHAFT sa sjedištem u Frankfurt am Main, Njemačka, radi nastavka postupka prodaje njihovih dionica društva Optima.

Hrvatski Telekom i Zagrebačka banka d.d. 9. srpnja 2021. su s društvom Telemach Hrvatska d.o.o., u vlasništvu United Grupe, potpisali ugovor o kupoprodaji dionica društva OT-Optima Telekom d.d. Zaključenje transakcije podložno je regulatornim odobrenjima i drugim ugovorenim uvjetima te se očekuje krajem 2021. godine.

Crnogorski Telekom AD

Najveća telekomunikacijska kompanija u Crnoj Gori koja pruža kompletan spektar fiksnih i mobilnih telekomunikacijskih servisa (gorovne usluge, usluge slanja poruka, internet, TV, iznajmljeni vodovi, mreže podataka i ICT rješenja). U sklopu HT Grupe posluje od 10. siječnja 2017., kada HT d.d. preuzima 76,53 posto vlasničkog udjela.

Korporativni profil

Na dan 31. prosinca 2020. godine značajni imatelji dionica u Društvu su kako slijedi.

Većinski vlasnik je Deutsche Telekom Europe B.V. s udjelom od 51,7 posto (Deutsche Telekom Europe B.V. je društvo u stopostotnom vlasništvu Deutsche Telekom Europe

Holding B.V. čiji je stopostotni vlasnik Deutsche Telekom Europe Holding GmbH (prethodnog naziva T-Mobile Global Holding Nr. 2 GmbH). Deutsche Telekom Europe Holding GmbH je u stopostotnom vlasništvu Deutsche Telekoma AG.).

Fond hrvatskih branitelja iz domovinskog rata posjeduje 6,8 posto dionica, a Centar za restrukturiranje i prodaju – CERP, pravni slijednik Agencije za upravljanje državnom imovinom, 2,9 posto dionica Društva. Preostalih 38,6 posto dionica je u vlasništvu građana Republike Hrvatske te ostalih domaćih i stranih institucionalnih ulagatelja.

Među privatnim i institucionalnim ulagateljima kao ulagatelji s najvećim vlasničkim udjelom nalaze se Raiffeisen mirovinski fondovi koji u vlasništvu drže 10,0 posto dionica Društva.

Zadnje stanje deset najvećih dioničara Društva može se pronaći na internet stranicama Središnjeg Kliničkog Depozitarnog Društva.

Dionice Društva uključene su u depozitorij Središnjeg Kliničkog Depozitarnog Društva od 12. srpnja 2002. godine. Dionice Društva na tržištu su Zagrebačke burze od 5. listopada 2007. godine.

Uprava

Sukladno Zakonu o trgovačkim društvima i internim dokumentima Društva (Statut Društva i Poslovnik o radu Uprave), Uprava vodi sve poslove na vlastitu odgovornost, prilikom čega je dužna i ovlaštena poduzimati sve radnje i donositi odluke potrebne za uspješno poslovanje društva. Istim dokumentima su propisana i pitanja o kojima Uprava

Konstantinos Nempis

predsjednik Uprave i glavni direktor



Daniel Daub

član Uprave i glavni direktor za financije



Nataša Rapaić

članica Uprave i glavna operativna direktorka za privatne korisnike



Boris Drilo

član Uprave i glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije



Ivan Bartulović

član Uprave i glavni direktor za ljudske resurse⁸

nije ovlaštena samostalno donositi odluke, već je dužna za njihovu provedbu tražiti suglasnost Nadzornog odbora (npr. pojedine velike transakcije, dugoročno zaduživanje ili važna imenovanja).

Promjene u sastavu Uprave bile su kako slijedi: G. Saša Kramar je podnio ostavku na položaj glavnog operativnog direktora za poslovne korisnike (COO Business), s učinkom od 1. siječnja 2020. godine, a djelokrug navedenih direkторskih nadležnosti privremeno je dodan funkciji predsjednika Uprave i glavnog direktora (CEO), g. Konstantinosa Nempisa.

Nadzorni odbor je usvojio novu podjelu nadležnosti između članova Uprave, kojom je ukinuta funkcija glavnog operativnog direktora za poslovne korisnike (COO Business), primjenjivo od 1. kolovoza 2020. godine. Sve dotadašnje aktivnosti iz Područja za poslovne korisnike i korisničko iskustvo poslovnih korisnika, što poglavito uključuje marketing poslovnih korisnika, korporativnu prodaju, prodaju malim i srednjim poslovnim korisnicima, upravljanje kanalima za poslovne korisnike i podršku te ICT prodaju i razvoj, premještene su u Područje predsjednika Uprave i glavnog direktora (CEO).

G. Daniel Daub ponovno je imenovan glavnim direktorom za financije (CFO), na sljedeće mandatno razdoblje, s početkom od 1. studenog 2020. godine.

Nadzorni odbor*

Nadzorni odbor sastoji se od devet članova. Osam članova izabire Glavna skupština, a jednoga imenuje Radničko vijeće kao predstnik zaposlenika Društva. Nadzorni odbor odgovoran je za imenovanje i opoziv članova Uprave te za nadzor nad vođenjem poslova Društva. Za pojedine velike transakcije i dugoročno zaduživanje potrebna je suglasnost Nadzornog odbora. Nadzorni odbor je osnovao Odbor za naknade i imenovanja, Revizionski odbor i Odbor za transakcije s povezanim osobama.

Nadzorni odbor je proveo procjenu svoje učinkovitosti za poslovnu godinu 2020., koju je vodio predsjednik Nadzornog odbora, temeljem preporuka iz Kodeksa korporativnog upravljanja koje Društvo primjenjuje. Svi članovi Nadzornog odbora su sudjelovali u ispitivanju. Nadzorni odbor je zaključio kako NO i njegovi odbori obavljaju svoje uloge i odgovornosti na primjereno i učinkovit način. Struktura, veličina i sastav Nadzornog odbora i njegovih odbora su ocjenjeni primjereno i balansiranim na adekvatan način, prema znanju, vještinama, spolu, itd. Nadzorni odbor će nastaviti primjenjivati najbolje prakse korporativnog upravljanja te će i dalje samoprocjenjivati svoj rad, težeći još većoj učinkovitosti.

Vanjske inicijative

Hrvatski Telekom je od 2007. godine član Inicijative Ujedinjenih naroda Global Compact koja povezuje poslovni sektor s agencijama UN-a, vladama i civilnim društvom u podržavanju temeljnih društvenih vrijednosti iz područja ljudskih prava, prava radnika, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije. HT na nacionalnoj razini sudjeluje u radu Udruženja za telekomunikacije pri Hrvatskoj gospodarskoj komorici. Član je međunarodnih organizacija operatora elektroničkih komunikacijskih mreža European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO) i GSM Association koje se zalažu za promicanje interesa operatora električnog komunikacijskog sektora na razini EU-a. HT sudjeluje i u radu Udruge za energetiku i Udruge za informatičke i komunikacijske djelatnosti u okviru Hrvatske udruge poslodavaca, član je Zajednice za zaštitu okoliša u gospodarstvu pri HGK, Udruženja stranih ulagača (FIC) te Američke gospodarske komore u Hrvatskoj.

Combis je član i Hrvatske udruge distributera novih tehnologija (HUDNT). HT je član i Hrvatskoga poslovnog savjeta za održivi razvoj (HR PSOR), neprofitne ustanove osnovane 1997. godine, a koja okuplja ponajprije privatni sektor, potiče održivi razvoj u gospodarstvu i zastupa gospodarstvo u održivom razvoju.

Jonathan Richard Talbot	Predsjednik	Od 25. travnja 2017. godine
Dr. sc. Ivica Mišetić	Zamjenik predsjednika	član od 21. travnja 2008. do 24. travnja 2020. (član Revizionskog odbora do 24. travnja 2020.); član od 20. srpnja 2020. (član Odbora za naknade i imenovanja)
Vesna Mamić	Članica, predstavnica radnika	Od 1. siječnja 2016. godine
Dolly Predovic	Članica	Od 29. travnja 2014. (članica Odbora za naknade i imenovanja do 20. srpnja 2020.; članica Revizionskog odbora i Odbora za transakcije s povezanim stranama od 20. srpnja 2020.)
Marc Stehle	Član	Od 16. prosinca 2015. (član Revizionskog odbora)
Eirini Nikolaidi	Članica	Od 25. travnja 2016. do 24. travnja 2020. Od 20. srpnja 2020. (članica Revizionskog odbora)
Eva Somorjai-Tamassy	Članica	Od 25. travnja 2017. godine (članica Odbora za naknade i imenovanja)
Tino Puch	Član	Od 24. travnja 2018. godine
Davor Majetić	Član	Do 14. svibnja 2020. (član Odbora za transakcije s povezanim stranama do 14. svibnja 2020.)
Prof. dr. sc. Gordan Gledec	Član	Od 20. srpnja 2020. (član Odbora za transakcije s povezanim stranama

GRI INDEKS SADRŽAJA

GRI 102: Ope objave

GRI standard	Objava	Poglavlje	Stranica
Organizacijski profil			
102-1	Naziv organizacije	Članice HT Grupe	39
102-2	Aktivnosti, tržišne marke, proizvodi i usluge	Članice HT Grupe	39
102-3	Lokacija sjedišta organizacije	Članice HT Grupe	39
102-4	Lokacije poslovnih aktivnosti	Članice HT Grupe	39
102-5	Vlasništvo i pravni oblik	Korporativni profil	40
102-6	Tržišta na kojima organizacija djeluje	Članice HT Grupe	39
102-7	Veličina organizacije	Poslodavac budućnosti	23
102-8	Informacije o zaposlenicima i drugim radnicima	Poslodavac budućnosti	23
102-9	Dobavljački lanac	Digitalizacija poslovanja	12
102-10	Značajne promjene u organizaciji i njenom dobavljačkom lancu	Korporativni profil	40
102-11	Pristup predostrožnosti	Upravljanje rizicima	32
102-12	Vanjske inicijative	Vanjske inicijative	41
102-13	Članstvo u udruženjima	Vanjske inicijative	41
Strategija			
102-14	Izjava najviše rangirane osobe za donošenje odluka	Riječ predsjednika uprave	5
Etika i integritet			
102-16	Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja	Naše vrijednosti	6
102-17	Mehanizmi traženja savjeta i izražavanja zabrinutosti vezanih uz etičnost	Antikorupcijska politika	34
Upravljanje			
102-18	Upravljačka struktura	Korporativni profil	40
102-19	Delegiranje odgovornosti	Organizacijska struktura	6
102-20	Izvršna razina odgovornosti za ekonomске, okolišne i društvene teme	Korporativni profil	40
102-21	Konzultacije s dionicima o ekonomskim, okolišnim i društvenim temama	Proces određivanja materijalnosti	7
102-22	Sastav najvišeg tijela upravljanja i njegovih odbora	Uprava	40
102-29	Identifikacija i upravljanje ekonomskim, okolišnim i društvenim utjecajima	Proces određivanja materijalnosti	7
102-30	Učinkovitost procesa upravljanja rizicima	Upravljanje rizicima	32
Uključenje dionika			
102-40	Popis uključenih skupina dionika	Proces određivanja materijalnosti	7
102-41	Kolektivni ugovori	Radni odnosi	23
102-42	Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	Proces određivanja materijalnosti	7
102-43	Pristup uključivanju dionika	Proces određivanja materijalnosti	7
102-44	Ključne teme i otvorena pitanja	Proces određivanja materijalnosti	7

Praksa izvještavanja

102-45	Subjekti uključeni u konsolidirane finansijske izvještaje	Članice HT Grupe	39
102-46	Definiranje sadržaja izvještaja i granica tema	Proces određivanja materijalnosti	7
102-47	Popis materijalnih tema	Proces određivanja materijalnosti	7
102-48	Izmjene u informacijama	Korporativni profil	40
102-49	Promjene u izvještavanju	Proces određivanja materijalnosti	7
102-50	Izvještajno razdoblje	Transparentnost i izvještavanje	33
102-51	Datum posljednjeg izvještaja	Transparentnost i izvještavanje	33
102-52	Izvještajni ciklus	Transparentnost i izvještavanje	33
102-53	Kontakt za pitanja vezana uz izvještaj	Transparentnost i izvještavanje	33
102-54	Tvrdrnje za izvještavanje sukladno GRI Standardima	Transparentnost i izvještavanje	33
102-55	Kazalo sadržaja GRI-ja	GRI index	42
102-56	Vanjska verifikacija		NP



Tematski specifične objave

Digitalizacija za bolju budućnost

Materijalne teme	Objave		Stranica	
Ulaganja u infrastrukturu te razvoj mreže	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	11	
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	11	
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	11	
	GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji	203-1 Potpomognuta ulaganja u infrastrukturu i usluge	11	
		203-2 Značajni neizravni ekonomski utjecaji	11	
	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	12	
Digitalizacija poslovanja		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	12	
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	12	
Digitalna pismenost	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	14	
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	14	
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	14	
	GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji	203-2 Značajni neizravni ekonomski utjecaji	14	
Suradnja s lokalnim zajednicama	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	16	
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	16	
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	16	
	GRI 413: Lokalne zajednice	Objava 413-1 Djelatnosti u kojima su provedeni uključivanje lokalne zajednice, procjene utjecaja i razvojni programi	16	

Najbolje korisničko iskustvo

Sigurnost i zaštita podataka	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	18
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	18
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	18
Privatnost korisnika	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	19
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	19
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	19
	GRI 418: Privatnost kupaca	418-1 Opravdane pritužbe u vezi s povredama privatnosti kupaca i gubicima osobnih podataka o kupcu	19
Sigurnost proizvoda i usluga	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	21
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	21
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	21
	GRI 416: Zdravlje i sigurnost kupaca	416-1 Procjena utjecaja na zdravlje i sigurnost značajnih kategorija proizvoda i usluga	21
Kvaliteta usluge	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	22
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	22
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	22
	GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji	203-2 Značajni neizravni ekonomski utjecaji	22

Tematski specifične objave

Radni odnosi	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objasnjenje materijalne teme i njene granice	23	
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	23	
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	23	
	GRI 405: Raznolikost i jednake mogućnosti	405-1 Raznolikost upravnih tijela i zaposlenika	23	
		405-2 Omjer osnovne plaće i naknade za žene i muškarce	23	
	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objasnjenje materijalne teme i njene granice	24	
Radni uvjeti, zdravlje i sigurnost		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	24	
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	24	
GRI 403: Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu	403-1 Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	24		
	403-2 Identifikacija opasnosti, procjena rizika i istraživanje nesreća	24		
	403-3 Zdravstvene usluge na radnom mjestu	24		
	403-4 Sudjelovanje radnika, savjetovanje i komunikacija o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	24		
	403-5 Obuka radnika o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	24		
	403-6 Promocija zdravlja radnika	24		
	403-7 Sprečavanje i ublažavanje utjecaja zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu direktno povezanih s poslovnim odnosima	24		
	403-9 Ozljede na radu	24		
Privlačenje i zadržavanje talenata	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objasnjenje materijalne teme i njene granice	26	
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	26	
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	26	
	GRI 401: Zapošljavanje	401-1 Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika	26	
	GRI 404: Obuka i obrazovanje	404-1 Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku	26	

Odgovornost prema okolišu

ICT rješenja za niskougljičnu budućnost	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objasnjenje materijalne teme i njene granice	28
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	28
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	28
	GRI 302: Energija	302-5 Smanjenje energetskih zahtjeva proizvoda i usluga	28
Sustavi upravljanja okolišem	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objasnjenje materijalne teme i njene granice	29
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	29
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	29
	GRI 301: Materijali	301-1 Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu	29
	GRI 306: Otpad	306-3 Proizvedeni otpad	29

Energetska učinkovitost	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objasnjenje materijalne teme i njene granice	30	
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	30	
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	30	
	GRI 305: Emisije	GRI 302: Energija	302-1 Potrošnja energije unutar organizacije	30
		305-1 Izravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 1)	30	
		305-2 Neizravne energetske emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 2)	30	
		305-5 Smanjenje emisija stakleničkih plinova (GHG)	30	
		305-7 Dušikovi oksidi (NOx), sulfatni oksidi (SOx) i ostale značajne emisije u zrak	30	

Korporativno upravljanje

Upravljanje rizicima	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objasnjenje materijalne teme i njene granice	32
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	32
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	32
	GRI 205: Antikorupcija	205-1 Poslovne djelatnosti za koje je izvršena procjena izloženosti riziku od korupcije	32
		419-1 Nepridržavanje propisa i zakona koji se tiču socijalnog i ekonomskog područja	32
		103-1 Objasnjenje materijalne teme i njene granice	33
	GRI 103: Pristup upravljanju	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	33
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	33
		103-1 Objasnjenje materijalne teme i njene granice	33
Ljudska prava	GRI 103: Pristup upravljanju	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	33
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	33
		406-1 Slučajevi diskriminacije i poduzete korektivne mјere	33
	GRI 406: Nediskriminacija	103-1 Objasnjenje materijalne teme i njene granice	34
Antikorupcijska politika	GRI 103: Pristup upravljanju	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	34
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	34
		205-2 Komunikacija i obuka o anti-korupcijskim politikama i postupcima	34
	GRI 205: Antikorupcija	412-1 Djelatnosti nad kojima je izvršena provjera poštivanja ljudskih prava ili procjene utjecaja	34
	GRI 412: Procjena ljudskih prava	103-1 Objasnjenje materijalne teme i njene granice	35
Etičke poslovne prakse i usklađenost poslovanja	GRI 103: Pristup upravljanju	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	35
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju	35