Izvještaj o održivosti za 2021.

NAŠ PRISTUP ... 3
RIJEČ PREDSJEDNIKA UPRAVE ... 3
PRISTUP UPRAVLJANJU ... 5
Naše vrijednosti ... 5
Organizacijska struktura ... 6
Gospodarsko okruženje i ključni utjecaji ... 6
Naša predanost ostvarenju ESG ciljeva ... 7
PROCES ODREĐIVANJA MATERIJALNOSTI ... 8
Korak 1: Analiza konteksta i izvora ... 8
Korak 2: Perspektiva dionika ... 9
Korak 3: Interna analiza i provjera valjanosti ... 9
Opis materijalnih tema i očekivanja dionika ... 10
Što kažu naši dionici? ... 12
Doprinos Ciljevima održivog razvoja ... 13
DIGITALIZACIJA ZA BOLJU BUDUĆNOST ... 15
Širenje mreže i razvoj infrastrukture ... 15
Digitalizacija poslovanja ... 19
Istraživanje i inovacije ... 20
DIGITALNO DRUŠTVO ... 21
Digitalna pismenost ... 23
Suradnja s lokalnim zajednicama ... 25
Ljudska prava ... 28
Cyberbullying, govor mržnje i *online* ponašanje ... 30
NAJBOLJE KORISNIČKO ISKUSTVO ... 31
Kvaliteta odnosa i zadovoljstvo korisnika ... 32
Kvaliteta i sigurnost proizvoda i usluga ... 34
Sigurnost, zaštita osobnih podataka i privatnosti ... 36
ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU ... 39
Sustavi upravljanja okolišem ... 40
ICT rješenja za niskougljičnu budućnost ... 45
Energetska učinkovitost ... 47
Emisije stakleničkih plinova ... 49

Taksonomski prihvatljive djelatnosti prema Uredbi 2020/852 51
POVEZUJEMO ZAJEDNO 53
Radni odnosi 55
Kultura i vrijednosti 56
Osiguravanje dobrobiti naših zaposlenika 60
Stvaranje angažiranog i motivirajućeg radnog okruženja 63
KORPORATIVNO UPRAVLJANJE 66
Upravljanje rizicima 68
Transparentnost i izvještavanje 70
Antikorupcijsko djelovanje 71
Etičke poslovne prakse i usklađenost poslovanja 73
O NAMA 75
PROFIL HT GRUPE 75
Članice HT Grupe u Hrvatskoj 75
Članice HT Grupe u inozemstvu 76
Korporativni profil 76
Uprava 77
Nadzorni odbor 77
Vanjske inicijative 78
GRI indeks sadržaja 79

NAŠ PRISTUP

RIJEČ PREDSJEDNIKA UPRAVE

Ostvaren je značajan napredak, no možemo, trebamo i svakako ćemo učiniti još više. To je najbolji opis naše strategije održivosti i aktivnosti provedenih u 2021. godini, tijekom koje smo nastavili raditi velike korake na svom putu održivog razvoja, čiji cilj nije samo osigurati održivo poslovanje u budućnosti, već i dati svoj doprinos digitalizaciji društva i gospodarstva te omogućiti i našim korisnicima da posluju održivije.

Živimo u svijetu koji se više nego ikad prije oslanja na tehnologiju i vođen je digitalizacijom i u kojem se tehnološki napredak i postignuća nikad nisu odvijala brže, niti su ikada bila toliko značajna i isprepletena sa svim aspektima naših života – poslovnim i privatnim. Zbog toga se u HT-u nalazimo pred izuzetnom prilikom, no istodobno imamo i veliku odgovornost jer digitalizacija i moderne tehnologije koje omogućujemo imaju transformativnu moć. Zbog toga su ulaganja, posebno u ključnu ICT infrastrukturu i mreže koje gradimo, neophodna za novi ciklus gospodarskog rasta i širi društveni razvoj.

Stoga smo i u izazovnoj 2021. godini ostali predani svojim investicijskim planovima, s daleko najvećim ulaganjima u digitalizaciju Hrvatske od 1,77 milijardi kuna. Drugu godinu zaredom imali smo rekordno uvođenje optike, omogućivši je za više od 100.000 novih kućanstava, a pokrivenost FTTH-om smo povećali za 30 posto. Istovremeno, mrežu gradimo ne samo u velikim gradovima, već i u prigradskim i ruralnim područjima, gdje smo se obvezali pokriti još 150.000 kućanstava do kraja 2023. godine, a pritom smo Rab već učinili prvim optičkim otokom. Nekoliko činjenica koje najbolje ilustriraju naš doprinos nacionalnim interesima u smislu širenja optičke mreže: HT je odgovoran za dvije trećine novoizgrađenih optičkih priključaka u Hrvatskoj, našom mrežom pokrivamo 1,3 milijuna ljudi, a prosječne brzine optike smo udvostručili u odnosu na prošlu godinu. Jedna smo od 10 najbržih mobilnih mreža u Europi te smo učetverostručili našu 5G mrežu kojom smo pokrili više od 50 posto Hrvatske i omogućili pogodnosti 5G mreže za više od 2 milijuna ljudi u gotovo 100 gradova.

Osim što je 2021. bila vrlo uspješna u pogledu rasta, financijskih rezultata i razvoja mreže, također smo ponosni na provedbu plana održivog razvoja diljem svog cijelog ekosustava te na nastavak ostvarivanja vrlo ambicioznih ESG ciljeva, uvjereni da su oni temeljni faktor uspjeha naše kompanije. I to ne u nekakvoj dalekoj budućnosti već u ovom trenutku, jer danas gradimo temelje bolje budućnosti. Stoga smo dodatno pojačali svoj angažman što je rezultiralo time da smo odgovarajući na društvene potrebe i kreirajući digitalne prilike za brojne industrije, tvrtke i društvo općenito doprinijeli očuvanju okoliša, našoj zajednici da napreduje i pritom smo premašili naše inicijalne ciljeve. Sve je to potvrdio Indeks gospodarske i društvene digitalizacije (DESI) za 2021. godinu Europske komisije u kojem je Hrvatska ostvarila veliki napredak u kategoriji

'Povezivosti', što je u velikoj mjeri rezultat naših rekordno visokih ulaganja u optičku i mobilnu mrežu tijekom posljednjih nekoliko godina.

„Ugled ne možeš izgraditi na nečemu što tek planiraš napraviti“ je stara poslovica koja jasno daje do znanja da je ugled nešto što se zaslužuje djelovanjem i to tijekom duljeg razdoblja. U HT-u čvrsto vjerujemo da su djela ta koja govore za nas, bilo da se radi o našim programima digitalne uključivosti, inicijativama povezanim s upravljanjem klimatskim promjenama ili ostalim aktivnostima na planu održivosti.

Digitalna uključivost je jedan od ključnih aspekata našeg društvene agende, a budući da prema Izvješću Svjetskog gospodarskog foruma o globalnim rizicima u 2022. digitalni jaz i nejednakost predstavljaju treći najveći rizik za Hrvatsku, posvećeni smo tome da svima pružimo jednake mogućnosti, kako nitko ne bi bio zapostavljen u digitalnom dobu. Naša ulaganja u STEM obrazovanje mladih putem programa Generacija Now iznose više od četiri milijuna kuna, a više od 300 obrazovnih ustanova diljem Hrvatske sudjelovalo je u programu. Naš program digitalne edukacije Generacije zajedno, pomogao je našim sugrađanima u 42 doma za starije i nemoćne osobe da ostanu u kontaktu sa svojim bližnjima i otvorio im vrata potpuno novog digitalnog svijeta te je prepoznat kao primjer najbolje prakse unutar cijele Deutsche Telekom grupe.

Također smo dobili nagradu Hrvatskog indeksa održivosti (HRIO) za doprinos svojoj zajednici, a proglašenjem naše tvrtke Poslodavcem godine za osobe s invaliditetom odano nam je i priznanje za društveno odgovorne prakse.

Hrvatski Telekom nedavno je bio proglašen i jednim od europskih lidera u području klimatskih promjena, budući da smo među 4.000 tvrtki iz 33 zemlje prepoznati po kvalitetnom poslovnom upravljanju, provedbi strategije održivog razvoja, kreiranju modernih ICT usluga i inovativnih mrežnih rješenja temeljem kojih HT daje pozitivan doprinos zaštiti okoliša i učinkovitijem korištenju prirodnih resursa. Naši su klimatski ciljevi usklađeni s ciljevima Europskog zelenog plana, a prvi od njih – korištenje električne energije u potpunosti proizvedene iz obnovljivih izvora smo već ostvarili. Cilj nam je postići i klimatsku neutralnost s obzirom na izravnu i neizravnu potrošnju energije do 2025. te klimatsku neutralnost cijelog vrijednosnog lanca do 2040. godine. Svojim smo klimatskim ciljevima dali dodatni prioritet time što su smanjenje emisija CO_2 i smanjenje potrošnje energije postali dijelom naše politike vrednovanja i nagrađivanja korporativnih ostvarenja.

Sva ova ostvarenja strateških prioriteta moguća su zahvaljujući neumornoj pokretačkoj snazi naše kompanije – našim zaposlenicima, čije su visoko zadovoljstvo i predanost ključni za naš uspjeh.

Održivost i održivi razvoj definitivno nisu samo prolazni trend ili trenutna popularna fraza. Oni su ključan dio korporativne strategije i neophodni su za učinkovitije poslovanje i bolju kvalitetu života. Također je potrebno da svi prihvatimo činjenicu da ono što se dosad smatralo uobičajenim načinom poslovanja više nije održiva poslovna strategija i da moramo težiti k stalnom poboljšanju. Samo ako se pri odlučivanju budemo vodili vizijom održivosti te djelovali proaktivno i odgovorno, imajući u vidu dugoročnu perspektivu, možemo biti dio rješenja.

U Hrvatskom Telekomu ponosni smo na ostvareni napredak i na to što smo prepoznati kao lider u području održivosti u Hrvatskoj, no možemo, namjeravamo i sigurno ćemo nastaviti činiti još više.

Kostas Nebis
predsjednik Uprave Hrvatskog Telekoma

PRISTUP UPRAVLJANJU

Naše vrijednosti[1]

Naša je svrha povezati sve u Hrvatskoj s prilikama koje postoje već danas, 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, omogućavajući im da i oni posluju održivije s većom kvalitetom života.

Vodeća načela, sustav korporativnih vrijednosti i Kodeks ponašanja predstavljaju smjernice kojima se rukovodimo u našem svakodnevnom radu. Smjernicama se promiče etično ponašanje, međusobno poštivanje, timski rad, postizanje što boljih rezultata na što učinkovitiji način, otvoreno izražavanje mišljenja, preuzimanje odgovornosti, stvaranje okruženja u kojem se potiču, prepoznaju i adekvatno vrednuju iznimni rezultati. Upoznavanje s našim vrijednostima i Kodeksom ponašanja 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.

U našem radu vodimo se sljedećim vrijednostima i pripadajućim vodećim načelima:

Vrijednosti

- Usmjerenost na korisnike
- Povjerenje
- Suradnja
- Osnaživanje pojedinca i timova kroz delegiranje 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 i kad smo odvojeni
- Ja sam T – na mene računajte
- Ostani znatiželjan i razvijaj se

Prihvaćajući načela i zajedničke standarde ponašanja, ne kao niz pravila koja nam nešto propisuju već kao vrijednosti koje nas motiviraju, inspiriraju i ispunjavaju pozitivnom energijom, postižemo vrhunske rezultate, svatko u svojem poslu, u našim timovima i zajedno kao kompanija. Odgovornost za promicanje vrijednosti je na svima nama – od najvišeg menadžmenta do svih zaposlenika. Jer, organizacijske vrijednosti žive su u onoj mjeri u kojoj ih živimo svi mi zaposleni u kompaniji.

[1] 102-16

Organizacijska struktura

Fleksibilnost, efikasnost te potpuna posvećenost korisnicima temelji su na kojima gradimo našu organizacijsku strukturu. Kompanija je organizirana u nekoliko funkcionalnih segmenata kojima rukovode članovi Uprave.

Poslovna jedinica za rezidencijalne korisnike uključuje marketing za privatne korisnike, izravan nastup na tržištu, dućane, proaktivne prodajne kanale, e-poslovanje, koordinaciju i upravljanje kanalima za privatne korisnike. Također, uključuje korisničku službu, pozadinsku podršku, cjelovito 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. Pritom se sastoje od funkcije podrške i upravljanja predsjednika Uprave, funkcije podrške i upravljanja za financije te funkcije podrške i upravljanja za ljudske resurse. Funkcije podrške i upravljanja predsjednika Uprave uključuju i odgovornost za 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.

Gospodarsko okruženje i ključni utjecaji[2]

Iako su posljedice pandemije i potresa nastavile utjecati na hrvatsko gospodarstvo i kroz 2021., u prvoj polovici 2021. godine nastavljen je snažan oporavak hrvatskog gospodarstva nakon znatnog pada proizvodnje zabilježenog 2020., u prvom redu zahvaljujući velikom povećanju privatne potrošnje te rastu ulaganja i izvoza robe i usluga. Oporavak hrvatskog gospodarstva nastavio se u drugoj polovini 2021., ponajprije zahvaljujući velikoj privatnoj potrošnji, ulaganjima i turističkom sektoru. Turizam je vrlo stabilan te su premašena očekivanja u tom području. U usporedbi s razdobljem prije pandemije bolesti Covid-19 Hrvatska je ostvarila 67 % dolazaka i 77 % noćenja[3].

Pozitivna gospodarska kretanja prelila su se na tržište rada te je na njemu zabilježeno smanjenje stope nezaposlenosti i povećanje zapošljavanja. Cijene su 2021. ponovno počele rasti. Inflacijski pritisci intenzivirali su se u drugoj polovini godine očekivanim rastom cijena hrane i energenata, a vrhunac od 5,5 % u odnosu na prošlu godinu dosegnut je u prosincu 2021. (najveća stopa od listopada 2008.). Prosječne cijene potrošačke robe i usluga u Hrvatskoj povećale su se 2021. za 2,6 % u odnosu na prošlu godinu[4].

2021. bila je ponovno izazovna godina za europski i hrvatski telekomunikacijski sektor. Sektor je i dalje pod pritiskom potrebe za povećanim kapitalnim izdacima povezanim s ulaganjima u optičku infrastrukturu i uvođenjem 5G-a, pojavom novih tržišnih sudionika, regulatornim prilagodbama novonastalim okolnostima i ukupnim perspektivama rasta. Učestale promjene regulatornog okvira u telekomunikacijskoj industriji su dijelom povezane ubrzanim tehnološkim napretkom, a dijelom uvjetovane ekonomskim i društvenim čimbenicima. U novije vrijeme sve više promjene regulacija obuhvaćaju i domenu zaštite klime i okoliša, čemu je izložen i telekomunikacijski sektor.

---

[2] 102-15
[3] Izvori: Državni zavod za statistiku, objava Hrvatske turističke zajednice, 3. siječnja 2022.
[4] Izvor: Državni zavod za statistiku

Te promjene uvjetuju stalnu i koncentriranu prilagodbu poslovnih procesa, strukture organizacije te kontinuiranu edukaciju menadžera i zaposlenika o novim regulativama i etičnom poslovanju te odgovornom upravljanju u lancu vrijednosti.

Naša predanost ostvarenju ESG ciljeva

Održivost i društvena odgovornost imaju ključnu ulogu u našim korporativnim aktivnostima. Sebe vidimo kao odgovornu kompaniju i to smo učinili ključnim elementom strategije naše Grupe. Postavili smo ambiciozne ciljeve i predano radimo na implementaciji održivosti duž našeg lanca vrijednosti, doprinoseći suočavanju s današnjim okolišnim, gospodarskim i društvenim izazovima. U kontekstu pojačanih zahtjeva ESG regulative na razini Europske unije, 2021. godinu obilježile su prilagodbe i usklađenje ESG ciljeva na razini Deutsche Telekom Grupe. Naš pristup održivosti proizlazi iz strategije Grupe temeljene na tri ključna područja djelovanja: klimatske promjene, resursna učinkovitost te digitalna inkluzija.

U okolišnom segmentu razlikujemo dva glavna područja koji obuhvaćaju klimatske ciljeve i ciljeve usmjerene na učinkovitost resursa. Klimatski ciljevi u skladu su s ciljevima Europskog zelenog plana te su zajednički za sve kompanije u sastavu Deutsche Telekom Grupe:

- Nabava struje iz 100 posto obnovljivih izvora do kraja 2021. godine (HT je cilj postigao s početkom 2021. godine)
- Nulta stopa za direktnu i indirektnu potrošnju energije do 2025. godine
- Nulta stopa emisija u lancu vrijednosti do 2040. godine.

Čak i dok nastavljamo širiti našu telekomunikacijsku mrežu, u svojim nastojanjima da pomognemo u borbi protiv klimatskih promjena, moramo biti energetski i resursno učinkoviti. U tu svrhu sustavno ulažemo u mjere i programe za uštedu energije te pokrećemo razne inicijative usmjerene na smanjenje ugljičnog otiska. Našim klimatskim ciljevima dali smo dodatni prioritet tako što smo napredak prema ciljevima učinili komponentom godišnjih bonusa na razini kompanije i to ravnopravno s ostalim ključnim poslovnim ciljevima, a isti su uvjetovani napretkom na ostvarenju dvaju ciljeva:

- Smanjenje emisija CO_2
- Smanjenje potrošnje energije.

Odgovorno koristimo resurse – iz dana u dan, na radnim stanicama u našim uredskim objektima, u našim trgovinama i u našim podatkovnim centrima. Uredski materijali i promotivni materijali su primjerice jedno područje korištenja resursa. S druge strane, potrošnja resursa za proizvodnju i korištenje naših proizvoda i mrežne infrastrukture događa se duž lanca vrijednosti – kod naših dobavljača i kupaca. Zbog toga predano radimo na odgovornom korištenju resursa u cijelom našem lancu vrijednosti. S tim ciljem, primjenjujemo holistički pristup u postizanju kružnog gospodarstva. Cilj nam je učiniti proizvode i materijale koji su dio naših paketa usluga što trajnijima i osigurati njihovo pravilno zbrinjavanje i recikliranje vrijednih sirovina na kraju njihova životnog vijeka. Ovo su naši postavljeni ciljevi u području učinkovitog korištenja resursa:

- Intenziviranje povrata starih mobilnih uređaja i CPE opreme (fiksna oprema; ruteri, odašiljači itd.)
- Potpuno zbrinjavanje tehnološkog otpada (Hrvatski Telekom ovaj cilj ispunjava unazad nekoliko godina)
- Održivo pakiranje proizvoda.

Iz dana u dan vidimo kako se naš svijet mijenja sve bržim tempom. Internet i umjetna inteligencija danas igraju nezamjenjivu ulogu u našem svakodnevnom životu, uglavnom nam pomažući čak i

kada toga nismo svjesni. Digitalizacija stvara brojne mogućnosti. Primjerice, olakšava zaštitu klime i očuvanje resursa putem inovacija koje proizvode čine trajnijima i energetski učinkovitijima. Sve ovo je tek početak razvoja kojeg više ne možemo i ne želimo zaustaviti. Dapače, cilj nam je definirati jasan smjer i obvezujući okvir za tu budućnost. U Hrvatskom Telekomu radimo na digitalizaciji orijentiranoj na ljude i vrijednosti. Naša strateška odrednica Digitalna uključivost odnosi se na napore Grupe i HT-a da odgovorno upravlja mogućnostima i rizicima digitalne transformacije. Ciljevi naših aktivnosti su dvostruki: pomoći u oblikovanju procesa digitalizacije na pozitivan način te spriječiti negativne utjecaje.

Digitalna uključivost ključni je aspekt našeg društvenog djelovanja. Radimo na tome da svi ljudi imaju jednake mogućnosti da budu dio digitalnog društva pri čemu svojim angažmanom smanjujemo digitalni jaz i nejednakost što je navedeno kao treći najveći rizik za Hrvatsku u WEF-ovom The Global Risk Report 2022[5]. Naš fokus u tom smislu uključuje tehničke aspekte širokopojasnog pristupa, uređaje i usluge pristupačne svim budžetima, te sposobnost korisnika za kompetentno korištenje digitalnih medija. Kroz niz različitih projekata i mjera, radimo na tome da pomognemo u izgradnji medijske i demokratske kompetencije korisnika, osobito djece, mladih te starijih osoba, a ovo su ciljevi koje smo si postavili na tom putu:

- Djeca i mladi: s posebnim fokusom na ovu društvenu kategoriju, želimo pružiti djeci i mladima moderno obrazovanje, stjecanje digitalnih vještina i pristup opremi kako bismo u budućnosti osigurali društvo bez digitalnog jaza.
- Starije osobe: u skladu s agendom Ciljeva održivog razvoja 2030 i posebnom brigom za starije, želimo im otvoriti prozor digitalne sadašnjosti, pokazati im da se tehnologije ne treba bojati te ih upoznati s vještinama korištenja digitalnih alata.

PROCES ODREĐIVANJA MATERIJALNOSTI[6]

U pripremi ovog izvještaja o održivosti proveli smo provjeru materijalnih tema. S obzirom na značajne promjene u tehnologiji, navikama ljudi, potrebama korisnika te pojačani značaj i utjecaj telekomunikacijskih usluga na poslovanje i život dionika, procijenili smo da je potrebno ponovo odrediti granice materijalnih tema te neke od njih razraditi i preformulirati. U postupku provjere materijalnosti pratili smo smjernice GRI Standarda. Proces provjere materijalnosti smo organizirali u tri koraka:

Korak 1: Analiza konteksta i izvora

Na samom početku provjere materijalnosti pregledali smo najnovija istraživanja koja opisuju razvoj, izazove, rizike i trendove u telekomunikacijskoj industriji na globalnoj razini. U obzir smo uzeli i novu europsku regulativu iz područja održivosti, promjene u zakonskim propisima, međunarodnim ugovorima i sporazumima te nove smjernice o integraciji ESG kriterija i doprinosa ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda, kao i preporuke UN Global Compacta. Vodili smo se i načelima održivosti te materijalne teme preispitali i u kontekstu poslovanja DT Grupe. Nakon pregleda vanjskih izvora koji su nam pomogli razmotriti aspekte postojećih materijalnih tema, potencijalne proširene materijalne teme predstavljene su radnoj skupini HT-a za izvještavanje na *online* radionici. Nakon analize materijalnih tema i područja određene su proširene materijalne teme te je provedena interna procjena materijalnosti za tu svrhu osmišljenim upitnikom uz sudjelovanje 111 internih dionika.

---

[5] Preuzeto iz „The Global Risk Report 2022“

[6] 102-40 ; 102-41 ; 102-42 ; 102-43 ; 102-44 ; 102-46 ; 102-47 ; 102-49

Korak 2: Perspektiva dionika

U sljedećem koraku smo provjerili skupine dionika na koje poslovanje HT-a ima utjecaja te koji mogu značajno utjecati na održivost naše kompanije. Drugim riječima, provjeravali smo na odluke i održivost kojih skupina HT utječe u sklopu svojih poslovnih djelatnosti te koje skupine mogu utjecati na formuliranje poslovnih politika i odluka HT-a. Materijalnost smo u interakciji s dionicima promatrali u kontekstu nekoliko ključnih područja našeg djelovanja: upravljanja, tržišnih pitanja, odgovornosti prema korisnicima, okolišnih utjecaja, radne okoline te društva. U opsežnoj *online* anketi sudjelovalo je 56 predstavnika nama važnih dioničkih skupina: korisnika, dioničara i investitora, regulatornih tijela, tijela državne uprave, lokalne i regionalne samouprave, poslovnih partnera, dobavljača, financijskih i kreditnih institucija te analitičara, revizora i certifikacijskih tijela, industrijskih analitičara, akademskih i znanstvenih ustanova, obrazovnih institucija, interesnih i strukovnih udruženja, udruga civilnog društva i medija. Dionici su u interakciji iskazali svoja očekivanja od HT-a u održivom razvoju i društvenoj odgovornosti te procjenjivali materijalne teme prema važnosti i ocjenjivali našu uspješnost u raznim područjima upravljanja.

Osim spomenutog i dosad našeg najvećeg i najopsežnijeg *online* istraživanja dionika, proveli smo i pojedinačne dubinske razgovore s predstavnicima odabranih skupina dionika kako bismo dobili bolji uvid u detaljne aspekte utjecaja na okoliš, društvo, gospodarstvo i upravljanje. Ti su razgovori bili vrlo informativni i korisni, ne samo za određivanje materijalnosti, nego i za povezivanje s dionicima u temama održivosti kao i za generiranje novih ideja za unapređenje održivog i odgovornog poslovanja u HT-u.

Korak 3: Interna analiza i provjera valjanosti

Nakon provedene inicijalne procjene i *online* ankete materijalnosti i dubinskih razgovora ponovno smo razmotrili i potvrdili materijalne teme te odredili njihove aspekte i granice. Taj nam je okvir pomogao da odredimo i pokazatelje GRI Standarda koje smo koristili u ovom izvještaju. Doprinose ostvarenju ciljeva održivog razvoja smo zadržali iz prethodnog izvještajnog razdoblja, s obzirom da su napori koje usmjeravamo u njihovo ostvarenje dugoročni.

Opis materijalnih tema i očekivanja dionika

U interakciji s našim dionicima prepoznali smo materijalne teme unutar šest materijalnih područja. U tablici prikazujemo materijalne teme, njihovu povezanost s ciljevima održivog razvoja te ih povezujemo s mjestom u izvještaju gdje su detaljnije opisane.

Tematsko područje	Materijalne teme	Opis materijalne teme (na stranici)	Utjecaj na ciljeve održivog razvoja UN-a
Upravljanje	Usklađenost sa zakonskim propisima	72	
	Etičnost poslovanja i antikorupcijsko ponašanje	79	
	Upravljanje rizicima	73	
	Transparentnost	75	
Tržište	Istraživanje i inovacije	22	
	Širenje mreže i razvoj infrastrukture	16	
	Digitalizacija poslovanja	20	
	Odgovorno upravljanje dobavljačkim lancem	21	
Korisnici	Sigurnost, privatnost i zaštita podataka	39	
	Kvaliteta i pouzdanost proizvoda i usluga	36	
	Kvaliteta odnosa, suradnja i zadovoljstvo korisnika	34	
Radna okolina	Dobrobit, zdravlje i sigurnost; životna ravnoteža	64	
	Kultura i vrijednosti (raznolikost, uključivost i jednake prilike)	60	
	Privlačenje talenata, zadržavanje i razvoj zaposlenika	58	
Društvo	Digitalna pismenost	24	
	Ljudska prava	30	
	Doprinos osiguravanju pristupa tehnologiji	28	
	Društveno relevantna primjena ICT proizvoda i usluga	27	
	Upravljanje utjecajima elektromagnetskih polja	37	
	Cyberbullying, govor mržnje i *online* ponašanje	32	
	Suradnja s lokalnim zajednicama	27	
Okoliš	Klimatske promjene i emisije stakleničkih plinova	53	
	ICT rješenja za niskougljično gospodarstvo	48	
	Gospodarenje otpadom i kružna ekonomija	46	
	Energetska učinkovitost	51	
	Utjecaj na prirodu, bioraznolikost i životinjski svijet	48	

U procjeni materijalnosti pitali smo naše dionike da procjene važnost pojedinih materijalnih tema. Dionici su područje odgovornog upravljanja kompanijom procijenili kao područje od najznačajnije važnosti, ali su isto tako i uspješnost upravljačkih procesa HT-a procijenili nešto višom ocjenom od drugih područja. U njihovim procjenama važnosti slijede tržište i odgovorni odnos prema korisnicima, što je razumljivo ako uzmemo u obzir da dionici svoja očekivanja procjenjuju u odnosu na utjecaje kompanije na njihovu održivost. Materijalne teme iz područja odnosa s korisnicima i interni dionici prepoznaju kao izrazito važne, što ukazuje na vrlo visoki stupanj usmjerenosti na korisnike. Raspon procjena dionika u odnosu na važnost područja i materijalnih tema je u vrlo uskom spektru vrijednosti, te dionici skoro sve materijalne teme procjenjuju važnima za njihove odluke i održivost. U procjenama uspješnosti, velika većina dionika procjenjuje da HT izvrsno upravlja temama digitalizacije poslovanja i te širenja mreže i razvoja infrastrukture, dok polovica njih procjenjuje da HT iznadprosječno kvalitetno upravlja područjem inovacija i istraživanja. Dionici očekuju da HT uloži više napora u aktivnije upravljanje okolišnim temama te osvješćivanje građana o utjecajima elektromagnetskih polja. Komparativna analiza mišljenja dionika o uspješnosti upravljanja pojedinim područjima pokazala je da HT uživa relativno visoku percepciju vanjskih dionika, dok interni dionici strože evaluiraju pojedina područja u kojima prepoznaju mogućnost napretka. Otprilike polovica anketiranih dionika čitala je HT-ov Izvještaj o održivosti, a 55 posto njih je ocijenilo da izvještaj kvalitetno prikazuje utjecaje i poslovanje kompanije te da nudi zanimljive informacije o poslovanju i održivosti.

U skladu s GRI Standardom izradili smo matricu materijalnosti iz koje su vidljivi naši utjecaji na procjene i odabire dionika te značaj ekonomskih, okolišnih i društvenih utjecaja na kompaniju.

Što kažu naši dionici?

U postupku dubinskih razgovora s predstavnicima relevantnih dioničkih skupina, dobili smo mnoge zanimljive uvide u percepciju poslovanja, društvene odgovornosti te upravljanja utjecajima koji utječu na održivost dionika, društva i okoliša. U ovom procesu smo između ostalih uključili predstavnike Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj, UN Global Compact Hrvatska, WWF Adria, Volonterskog centra Zagreb te neovisne stručnjake iz područja telekomunikacija.

Dionici su vrlo pozitivnim ocijenili razumijevanje vlastitih utjecaja i uloge lidera u telekomunikacijskoj djelatnosti. Procjenjuju da je HT svjestan svoje odgovornosti i da ulaže značajne napore u razvoj održivih i odgovornih praksi. Svi pohvaljuju spremnost HT-a na otvoreni dijalog o svim pitanjima i želju za stalnim razvojem doprinosa u zaštiti okoliša i društvenom razvoju. Prepoznata je i predanost HT-a ulaganjima u zajednicu i brizi za skupine u nepovoljnom položaju, pri čemu dionici očekuju da HT još efikasnije koristi svoju stručnost i domenu poslovanja u ulaganjima u zajednicu te da ulaganja prati aktivni angažman u prijenosu znanja. HT može biti važan igrač u razvoju platforme za dijalog o inovacijama i progresivnim idejama.

Vidljivo je poboljšanje u odnosima s korisnicima, ali postoji još prostora za napredak u transparentnosti prema korisnicima, njihovoj edukaciji i prilagodbi usluga za pojedine ranjive skupine. Ulaganja u jačanje digitalne i informacijske pismenosti dionici procjenjuju važnijima od marketinških aktivnosti. ICT sektor ima velike mogućnosti utjecaja u razvoju ljudskih prava podržavanjem edukacije i dijaloga. Kao već prepoznati lider u razvoju STEM-a i digitalne kulture, HT može proširiti svoj utjecaj na druga društveno korisna područja koristeći temelje digitalne komunikacije. Istaknuto je i očekivanje da HT dodatno doprinese razvoju ICT usluga koje podržavaju jačanje javnih usluga, digitalizaciju i optimizaciju gospodarskih aktivnosti, koje omogućavanju nastanak novih poslovnih modela, veću zaštitu privatnosti, potiču društvene inovacije i poduzetništvo te odgovorno korištenje telekomunikacijskih tehnologija.

Hrvatski Telekom prepoznat je kao bitan dionik u razvoju pametnih i održivih gradova te svojim poslovanjem, a posebno osiguranjem infrastrukture i tehnologije može ubrzati napore u transformaciji gradova. HT kao veliki sustav ima značajne utjecaje u lancu vrijednosti te treba osigurati odgovornost i održivost ne samo svojih procesa nego i nadzor procesa dobavljača i njihovih utjecaja, s naglaskom na razvoj lokalnih dobavljača. Dionici su istaknuli i problem trajnosti uređaja koji se koriste u telekomunikacijskom sektoru te u tome vide utjecaj HT-a, kao i u osiguranju višeg stupnja prikupljanja i zbrinjavanja uređaja. Prema mišljenju dionika HT je odgovoran i atraktivan poslodavac koji svojim zaposlenicima omogućuje dobre uvjete, razvoj i zdrav karijerni put kao i angažman u zajednici. Vidljivi su dobri primjeri suradnje s raznim skupinama i zajednicama, a HT može unaprijediti sudjelovanje upravo u domeni svog *core businessa*.

„HT ima stratešku ulogu u razvoju infrastrukture i tehnologija na kojima počiva ekonomski i društveni razvoj. Imamo velika očekivanja od razvoja 5G-a.“

„Omogućiti dostupnost telekomunikacijskih usluga svima u društvu po fer uvjetima treba biti održiva uloga telekomunikacijskog sektora. HT u tom području pokazuje izrazitu predanost.“

„HT je već prepoznao mogućnosti razvoja pametnih gradova i ulogu svojih usluga u digitalno naprednim rješenjima. Vjerujemo da će u narednim godinama još intenzivnije surađivati s drugim sektorima na razvoju tih rješenja i transformaciji gradova.“

„Razvoj digitalnih usluga utječe na učinkovitiji pristup zaštiti okoliša. Očekuje se aktivniji pristup kružnom gospodarstvu.“

„Telekomunikacijske kompanije imaju odgovornost postavljanja jasnih ciljeva održivosti i praćenja njihovog ostvarenja. Pritom su posebno važni utjecaji na klimu, smanjenje ugljičnog otiska, gospodarenje otpadom i energetska učinkovitost.“

„HT kao velik i značajan sustav upravlja dugačkim i raznovrsnim lancem vrijednosti. Očekuje se da u njemu osigura održivost i odgovornost svojih dobavljača kvalitetnim nadzorom i s naglaskom na lokalne dobavljače.“

Doprinos Ciljevima održivog razvoja

HT prati trendove i smjernice koje objavljuje Međunarodna telekomunikacijska unija (ITU) kako bi se ubrzao razvoj doprinosa ciljevima održivog razvoja. Predani smo ostvarenju ciljeva, a naš je fokus na onim ciljevima i podciljevima (*targetima*) u kojima možemo prepoznati izravne utjecaje telekomunikacijskih djelatnosti u unapređenju stanja okoliša, društvenog razvoja, ekonomskog prosperiteta te upravljačkih praksi. Digitalni i tehnološki razvoj te razvoj infrastrukture kojima se podržava napredak ekonomskih aktivnosti i poslovanja poduzeća, dostupnost obrazovanja, unapređenje životnog standarda te dostupnost raznih usluga ovisnih o telekomunikacijskom razvoju, izravno doprinose ostvarenju raznih ciljeva održivog razvoja.

U HT-u zato stalno preispitujemo naše mogućnosti i načine na koje možemo unaprijediti naše poslovanje kako bismo kao veliki poslovni subjekt pomogli ostvarenju ciljeva u društvu i gospodarstvu u kojemu djelujemo. U ovom izvještaju smo označili ciljeve kojima doprinosimo u pripadajućim poglavljima u kojima opisujemo naše utjecaje. Ovdje izdvajamo neke primjere doprinosa našeg poslovanja ostvarenju ciljeva održivog razvoja:

Naše mreže pružaju uvjete za gospodarsko i društveno sudjelovanje, a time i pristup obrazovanju, čiji je nedostatak jedan od glavnih uzroka siromaštva.

Podržavamo zdravstveni sektor pružanjem različitih ICT rješenja te promoviramo zdravlje i dobrobit naših zaposlenika.

Različitim projektima i inicijativama podržavamo medijsku pismenost stanovništva i demokratske vještine. Svojim zaposlenicima nudimo širok raspon individualnih programa stručnog osposobljavanja i usavršavanja.

Promoviramo jednake mogućnosti i ciljanim mjerama povećavamo udio žena u upravi, nadzornim odborima i STEM profesijama. Također pozivamo naše dobavljače da zabrane rodnu diskriminaciju.

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

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

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

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

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

Povećavamo udio inovativnih, održivih proizvoda u našem portfelju. Osim toga, smanjujemo količinu otpada koju stvaramo i obvezujemo se na pravilnu reciklažu.

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

Jasno smo predani etičkim kodeksima i zakonskim odredbama te smo uspostavili sveobuhvatan sustav upravljanja usklađenošću. Nadalje, naši predani napori i proizvodi doprinose zaštiti i sigurnosti podataka.

Surađujemo s udrugama, institucijama i tvrtkama na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

DIGITALIZACIJA ZA BOLJU BUDUĆNOST

Izdvajamo:

- Treći put zaredom naša mobilna mreža potvrđena je kao najbolja te je osvojila Ookla® Speedtest Awards™ nagrade za najbolju mobilnu mrežu, najbržu mobilnu mrežu i za najbolju mobilnu pokrivenost u Hrvatskoj.
- Četvrti put smo dobili umlautovo priznanje *Best in Test* za najbolju mobilnu mrežu, a prepoznati smo od strane umlauta i kao najbolja fiksna širokopojasna mreža.

Vjerujemo u moć povezivanja i digitalizacije u jačanju otpornosti gospodarstva. Kroz naše mobilne i fiksne mreže, podaci teku velikom brzinom, povezujući ljude i zajednice s novim prilikama i mogućnostima. Tijekom protekle dvije godine, zdravstvena kriza testirala je otpornost naših društava, kompanija te javnih usluga. Također smo vidjeli kako su povezanost i digitalne usluge omogućavale nastavak rada, učenja, kontakta s prijateljima i obitelji, pristupa zdravstvenoj skrbi i još mnogo toga. Naša uloga ključnog industrijskog pokretača povezivosti koji primjenom najnovijih tehnologija omogućuje društveni napredak pokazala se važnijom nego ikada prije[7].

U 2021. godini smo, kao odgovor na krizu Covid-19 te vođeni našom temeljnom misijom koju imamo kao korporativni građanin, poseban fokus stavili na digitalizaciju kritičnih sektora, nastavljajući ulagati u našu mrežnu infrastrukturu i pokrivenost. U segmentu inovacija posebno smo se usredotočili na pametne tvornice, gradove i poljoprivredu. Sljedeća poglavlja opisuju naš pristup i napredak u tim područjima.

Prema zadnjem Indeksu digitalnog gospodarstva i društva (DESI 2021.) Europske komisije Hrvatska je napredovala za jedno mjesto, te je sada na 19. poziciji, a najveći pomak od pet mjesta napravila je upravo u kategoriji 'Povezivost', prvenstveno zbog ulaganja u mreže i 5G, a što je velikim dijelom rezultat HT-ovih rekordnih ulaganja u optiku, mobilnu mrežu i ICT usluga tijekom proteklih par godina.

Širenje mreže i razvoj infrastrukture

Tijekom 2021. godine nastavljeno je poslovanje u izrazito izazovnom okruženju obilježeno pandemijom Covid-19, a početak godine je dodatno obilježen posljedicama razornog potresa na području Petrinje, Gline i Siska s kraja 2020. godine. Predano smo radili na pronalasku opipljivijih načina pružanja potpore gospodarstvu, poduzećima i društvu kako bi svi imali na raspolaganju okruženje koje omogućava i olakšava odvijanje svih poslovnih, školskih i privatnih aktivnosti u takvim uvjetima izolacije. Nastavili smo ulagati u našu mrežnu infrastrukturu i pokrivenost kako bismo pružili visokokvalitetnu uslugu koja pojedincima i kompanijama omogućuje pouzdano povezivanje bilo gdje i u bilo koje vrijeme, s prednostima za gospodarstvo, kvalitetu života i okoliš[8].

[7] 103-1
[8] 203-2

Ulaganja u infrastrukturu tijekom 2021. godine u iznosu od 1.779 milijuna kuna[9] omogućila su vrhunsku kvalitetu usluge našim korisnicima uz nesmetano odvijanje podatkovnog prometa čija je vršna vrijednost, primjerice, u mobilnoj mreži tijekom 2021. bila dvostruko veća u odnosu na period prije pandemije[10]. Glavni fokus ulaganja usmjeren je na razvoj optičke infrastrukture s kraja na kraj u tzv. FTTH (eng. *Fiber-To-The-Home*) tehnologiji i razvoj kapaciteta i pokrivanja 5G mrežom. U 2021. uspjeli smo pokriti 108,5 tisuća kućanstava što predstavlja najveći rezultat ikad ostvaren tijekom jedne godine. Nakon što smo prvi u ovom dijelu Europe pustili u rad komercijalnu 5G mrežu koja je krajem 2020. godine bila dostupna u 17 gradova s više od 1,2 milijuna stanovnika diljem Hrvatske, razvoj je tijekom 2021. godine intenziviran te smo učetverostručili broj gradova pokrivenih 5G mrežom i gotovo udvostručili broj pokrivenog stanovništva na više od 2 milijuna. Nakon završetka javne dražbe radiofrekvencijskog spektra za 5G mrežu na 700 MHz, 3,6 GHz i 26 GHz, HT je ulaganjem od 130 milijuna kuna osigurao najveći udio 5G spektra koji omogućuje održavanje tehnološkog zamaha i razvoj 5G mreže[11].

Kao rezultat našeg razvoja mreže i implementacije naprednih tehnologija, naši su korisnici uživali u najboljem iskustvu usluge koje su 2021. godine potvrdile renomirane tvrtke za analizu mrežnih performansi. Treći put zaredom mobilna mreža Hrvatskog Telekoma potvrđena je kao najbolja te je osvojila Ookla® Speedtest Awards™ nagrade za najbolju mobilnu mrežu (*Best Mobile Network*), najbržu mobilnu mrežu (*Fastest Mobile Network*) i za najbolju mobilnu pokrivenost (*Best Coverage Award*) u Hrvatskoj. Također, Hrvatski Telekom je četvrti put dobitnik umlautovog priznanja *Best in Test* za najbolju mobilnu mrežu.

Testovi koje provode sami korisnici na Ookla Speedtest® platformi besplatni su, a korisnici testiraju mrežu putem koje pristupaju internetu u stvarnom okruženju i na vlastitim uređajima, što daje najbolji uvid u njihovo korisničko iskustvo. Ookla analiza obuhvaća rezultate 318.477 testova samih korisnika na mobilnim aplikacijama Speedtest iOS i Android, kao i rezultate više od 106 milijuna skeniranja na 183.337 lokacija, svih mobilnih operatora u Hrvatskoj, tijekom prve polovice 2021. Rezultati potvrđuju kako Hrvatski Telekom ima najbolju i najbržu mobilnu mrežu te najbolju mobilnu pokrivenost u Hrvatskoj. Analiza pokazuje kako je Hrvatski Telekom zabilježio ukupan rezultat Speed Score™ od 83,42 (u usporedbi sa 70,71 u 2020. godine), što znači i da je kvaliteta usluge za krajnje korisnike bila značajno bolja nego 2020. godine.

Detaljna umlaut analiza temelji se na 44,4 milijuna uzoraka koje je prikupilo 16.800 korisnika diljem Hrvatske u razdoblju od šest mjeseci, od siječnja do lipnja 2021. godine. U usporedbi s prethodnom godinom, ukupan rezultat Hrvatskog Telekoma bolji je za čak 35 bodova. Uz nagradu *Best in Test*, Hrvatski Telekom je postigao i najbolje ocijenjenu širokopojasnu pokrivenost i najveću brzinu preuzimanja, čime je dodatno ojačao svoju vodeću poziciju na tržištu.

Ponosni smo što se naš veliki trud i kontinuirana ulaganja u razvoj i kvalitetu mreže odražavaju u tome da naši korisnici brže i bolje pristupaju internetu i mobilnim aplikacijama te što su ponovno potvrđeni rezultatima ne jedne, već tri neovisne dubinske analize. Paralelno nastavljamo s kontinuiranom transformacijom svih segmenata naše mreže kako bismo usavršili učinkovitost i performanse[12].

[9] Ulaganja se odnose na cijelu HT Grupu.
[10] 203-1
[11] 103-3
[12] 103-3

Mobilna mreža

- **5G**

5G više nije tehnologija budućnosti, nego već svima dostupna stvarnost i jedna od ključnih poluga razvoja gospodarstva i društva. Razvoj 5G infrastrukture jedan je od ključnih pokretača gospodarskog rasta i društvenog napretka i to u svim županijama Republike Hrvatske. Uvođenjem 5G mreže otvara se značajan poduzetnički potencijal koji do izražaja dolazi prvenstveno u slabije razvijenijim regijama i onim udaljenima od glavnih urbanih središta. Neovisno o tome je li riječ o pametnim gradovima, digitaliziranoj poljoprivredi, naprednoj medicini, obrazovanju budućnosti ili učinkovitijoj proizvodnji, 5G mreža je zbog svoje široke primjenjivosti neizostavan dio svake moderne države i transformativnog poslovnog modela te nema sektora niti industrije koja od ove tehnologije neće imati opipljive koristi. Zato je 5G jedna od velikih prilika za hrvatsko gospodarstvo, koja do 2035. godine prema nekim procjenama može rezultirati gospodarskim učincima od 1,4 do čak 18 milijardi eura, ovisno o tome koliko proaktivno Hrvatska pristupi realizaciji svog potencijala.

Tijekom 2020. godine pokrenuli smo 5G mrežu koristeći tehnologiju dinamičkog dijeljenja spektra, a odmah nakon aukcije sredinom kolovoza 2021. godine pustili smo u rad 5G mrežu na novo dodijeljenom 3,6 GHz spektralnom pojasu čime su korisnici mogli uživati u prednostima gigabitnih brzina. Pokrivanje je usmjereno u prometno najopterećenija područja kako bi se maksimizirao pozitivan učinak, a u dosegu 5G mreže na spektru 3,6 GHz je preko 500.000 stanovnika u 12 gradova. 5G mreža Hrvatskog Telekoma je na kraju 2021. godine bila dostupna u 76 gradova sa sveukupno dva milijuna stanovnika.

Kao svoj doprinos ostvarenju punog potencijala 5G-a, HT je predstavio i mogućnosti 5G+ mreže koja se temelji se na frekvencijskom spektru od 26 GHz. 5G+ mreža višestruko povećava performanse mobilne mreže u segmentu vršnih i srednjih brzina pristupa internetu i skraćuje vrijeme odziva (latencije) mreže te će omogućiti razvoj novih i inovativnih usluga, a imat će značajnu ulogu u daljnjem razvoju e-mobilnosti u Hrvatskoj. HT je predstavio koncept ažuriranja softvera za električne automobile i razmjenu podataka sa servisnim centrom za vrijeme punjenja na e-punionicama.

Prilikom razvoja mobilne 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. Mjerenje mogućih utjecaja na okoliš periodično provode neovisne stručne institucije koje su ovlaštene od Ministarstva zdravstva Republike Hrvatske. Također, tijekom 2021. godine smo, u suradnji s Hrvatskom udrugom poslodavaca, nastavili provoditi kampanju *Povezani smo sigurni*, što je jedna u nizu aktivnosti koju provodimo kako bismo zainteresiranim javnostima pružili sve potrebne informacije o neionizirajućim zračenjima pokretnih mreža. Više o našem pristupu upravljanjem EMF poljima pročitajte ovdje.

- **5G campus mreža**

Hrvatski Telekom i Fakultet elektrotehnike i računarstva (FER) pokrenuli su krajem 2020. prvu 5G kampus mrežu u Hrvatskoj koja omogućuje znanstvenoj i poslovnoj zajednici, studentima i *start-up* zajednici rad na razvojnim projektima temeljenim na 5G tehnologiji u području interneta stvari (IoT), industrije 4.0, automatizacije, robotike i aplikacija umjetne inteligencije.

U suradnji s Hrvatskim Telekomom, FER će promovirati projekte automatizacije i računarstva, telekomunikacija i radio komunikacija, medicine, energetike i poljoprivrede, koji se oslanjaju na mobilne mreže. Izravno će potaknuti daljnji razvoj robotike, računarstva u oblaku, *edge*

računarstva te distribuiranog učenja. U okviru 5G campus mreže već je u 2020. godini započeo rad na istraživačkim projektima nadzora i analize prometnih tokova na javnim cestama u stvarnom vremenu te projekt 5G videoigara (5G Gaming).

Ovaj je projekt razvijen po uzoru na kampusne mreže koje je pokrenuo Deutsche Telekom u Njemačkoj, Austriji, Češkoj i Mađarskoj, s ciljem razvoja i testiranja novih komunikacijskih tehnologija.

- **4G**

Tijekom 2021. veliku većinu mobilnog podatkovnog prometa opsluživala je 4G mreža te su u skladu s tim aktivnosti bile usmjerene na osiguranje dostatnih kapaciteta kako u pristupnom dijelu mreže tako i u jezgrenom dijelu. Uz te je optimizacijske aktivnosti HT korisnicima osigurao vrhunsku kvalitetu usluge usprkos snažnom porastu prometa koji je u vršnom periodu 2021. u usporedbi s 2019. godinom porastao za 100 posto. Pokrivanje 4G mrežom je stalno na vrlo visokoj razini i iznosi 89,4 posto u zatvorenim prostorima te čak 99,5 posto na otvorenom.

Fiksna mreža

Hrvatski Telekom je i u 2021. nastavio s intenziviranjem aktivnosti na implementaciji fiksne pristupne mreže nove generacije (NGA) u optičkoj izvedbi. Optički priključak s kraja na kraj u tzv. FTTH tehnologiji je tijekom 2021. godine omogućen za dodatnih 108,5 tisuća kućanstava što predstavlja rekordni rezultat ikad ostvaren tijekom jedne godine. Optičku pristupnu mrežu implementiramo ne samo u zonama najvećih gradova, već investicije strateški raspoređujemo po cijelom području Republike Hrvatske, omogućujući time svim područjima jednake uvjete i potencijale digitalne infrastrukture za ravnomjeran razvoj. Naš je stav kako u ovoj digitalnoj revoluciji nitko ne smije biti zapostavljen.

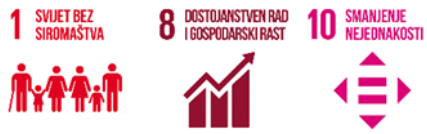
HT optička infrastruktura, koja u perspektivi omogućuje više-gigabitne korisničke brzine, s krajem 2021. godine bile je dostupna za 472 tisuće kućanstava. Ukupno uzevši, optički bazirana pristupna mreža (FTTx) koja pored FTTH mreža obuhvaća i izvedbe optike do zgrade (FTTB) i optike do kabineta (FTTC) dostupna je za 630 tisuća kućanstava. Dva od tri nova priključka na optičku mrežu u Hrvatskoj radi Hrvatski Telekom i tako ćemo nastaviti. Pritom nismo koncentrirani samo na velike gradove, primjer čega je i otok Rab kojeg smo učinili prvim optičkim otokom u zemlji.

Hrvatski Telekom dobio je i umlaut *Best in Test* nagradu za najbolju fiksnu širokopojasnu uslugu, koja rezultat analize 764.172 uzoraka prikupljenih od svih pružatelja fiksnih usluga u Hrvatskoj i koja odražava stvarno korisničko iskustvo više od 10.000 linija testiranih u kategorijama: brzina preuzimanja, brzina učitavanja i latencija. Pored vlastitih investicija HT sudjeluje i u projektu razvoja pristupnih mreža sljedeće generacije (NGA) u *NGA bijelim područjima* koji se u iznosu od maksimalno 50 posto sufinanciraju iz Europskih strukturnih i investicijskih fondova. Natječaj za širokopojasni pristup EU-a za financiranje širokopojasnog pristupa mrežama sljedeće generacije (NGA) u nekomercijalnim ruralnim područjima objavljen je u ožujku 2019. pri čemu su ukupna raspoloživa sredstva za Hrvatsku iznosila 1,1 milijardu kuna (146 milijuna eura).

Cilj Vlade Republike Hrvatske je pokriti 315.000 kućanstava NGA mrežom pri čemu je HT nakon dostavljenih 16 ponuda osvojio 13 projekata obvezavši se omogućiti NGA brzine za 149 tisuća kućanstava. Tijekom 2021. godine odvijale su se intenzivne pripreme za implementaciju. U skladu s projektnim planom, HT je potpisao 13 ugovora za projektiranje i izgradnju FTTH s dobavljačima za projektiranje i izgradnju FTTH mreža koji su odabrani postupkom javne nabave. Također je pripremljen postupak javne nabave za stručni nadzor nad projektiranjem i izgradnjom. Dovršetak

projekta planiran je do kraja 2023. godine, a HT se obvezao investirati 328 milijuna kuna vlastitih sredstava. Za lokalne zajednice obuhvaćene projektima ova investicija će biti važna poluga u stvaranju dobrog poduzetničkog okvira, veće efikasnosti javnih i privatnih usluga te rasta digitalne pismenosti.

Digitalizacija poslovanja



Želimo svima u Hrvatskoj omogućiti da iskoriste sve prednosti digitalnih tehnologija, a to uključuje i naše poslovne korisnike kojima kontinuirano nastojimo pružiti nova, održiva rješenja, čijom implementacijom smanjujemo utjecaj korisnika na okoliš i omogućujemo redovan razvoj i rast poslovanja. Predano radimo na tome da naša mreža i povezana rješenja pomognu korisnicima u uštedi energije i smanjenju ugljičnih emisija. Izazovi koje je pred naše poslovne korisnike donijela pandemija od nas su i u 2021. godini zahtijevali nastavak prilagodbe njihovim potrebama i uvođenje novih rješenja i usluga[13]. Odgovaramo i na dugoročne trendove koji oblikuju našu industriju poput rada na daljinu, interneta stvari, seljenja u oblak, potičući time prilike za rast i razvoj naših poslovnih klijenata.

Osnovna djelatnost Hrvatskog Telekoma sastoji se od širenja i upravljanja našom mrežom čime postavljamo temelje za digitalno sudjelovanje. Naša je ambicija učiniti portfelj proizvoda što održivijim. Ovom pitanju pristupamo holistički, usavršavajući proizvode i usluge te primjenjujući pristup kružnoj ekonomiji obuhvaća cijeli životni ciklus proizvoda od proizvodnje do održivog pakiranja. Takav pristup zahtijeva djelovanje u svim fazama lanca vrijednosti, stoga transformaciju započinjemo s nabavom, nastojeći osigurati da naši dobavljači udovoljavaju okolišnim, društvenim i etičkim zahtjevima održivosti. Sve nove ili postojeće dobavljače provjeravamo postupkom kojim ispitujemo njihove prakse održivosti i poslovnog integriteta. Međunarodna norma ISO 140001 kojom je certificiran naš sustav upravljanja okolišem od nas zahtijeva da s principima zaštite okoliša budu upoznati i svi koji rade za i u ime HT-a, što uključuje sve dobavljače roba i usluga, kao i druge ugovorne partnere[14].

Promicanje i podupiranje digitalizacije poduzeća nastavili smo i u 2021. godini organizirajući tjedne webinare za aplikacije iz paketa Microsoft 365 kao što su Teams, Planner, SharePoint, Bookings i druge aplikacije za povećanje produktivnosti, te promotivne prodajne kampanje za upravljanje voznim parkom (besplatna instalacija i 50 posto popusta na mjesečnu naknadu) i promotivnu kampanju za e-račun s ciljem širenja svjesnosti korisnika o okolišno učinkovitom načinu primanja računa za poslovne korisnike. Tijekom godine lansirane su dvije standardne usluge koje će pomoći daljnjoj digitalizaciji poduzeća – Moj digitalni ured te Premium fiskalna blagajna.

- **Virtualizacija i seljenje u oblak**

Hrvatski Telekom predvodnik je u virtualizaciji i seljenju mrežnih funkcija u oblak. Migracija telekomunikacijskih usluga i funkcionalnosti prema oblaku kritičan je i neophodan korak kojim se napušta svijet specijaliziranog telekomunikacijskog hardvera i kreće se prema mreži definiranoj

[13] 103-1
[14] 102-9

softver rješenjima što u konačnici rezultira pojednostavljivanjem procesa i povećanom efikasnošću. Nova mrežna arhitektura donosi prednosti fleksibilne platforme s ciljem povećanja efikasnosti resursa, povećanjem stupnja automatizacije, većom brzinom prilagodbe na promjene i nove zahtjeve korisnika kao i povećanjem energetske efikasnosti. HT je s trenutnim postotkom virtualizacije i seljenja u oblak od 45 posto mrežnih funkcija predvodnik u DT Grupi i šire.

- **Podatkovni centri**

Jedan od strateških ciljeva Hrvatskog Telekoma je digitalizacija poslovanja, a razvoj podatkovnih centara koji se koriste za smještaj računalnih sustava i njihovih komponenti je neophodan preduvjet za razvoj u tom smjeru. Stoga stalno ulažemo u proširenje i modernizaciju vlastitih podatkovnih centara kako bismo još lakše podržali seljenje poslovanja u oblak, bilo da je riječ o privatnom, javnom ili hibridnom oblaku.

Naš podatkovni centar ima vrhunske međunarodne certifikate za infrastrukturu, sigurnost i osoblje, prema standardima Tier 3, što za korisnike znači da se prate i osiguravaju svi zahtjevi koje ta razina podrazumijeva, kako u projektnoj dokumentaciji, tako i u izvođenju radova i održavanju.

- 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 kibernetičku 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.

Istraživanje i inovacije

Tijekom 2021. godine nastavili smo sa izgradnjom gradova budućnosti te digitalizacijom hrvatskih kompanija. Posebno smo se usredotočili na razvoj industrije 4.0, digitalizaciju proizvodnje, pametnu rasvjetu te pametnu poljoprivredu.

- **Industrija 4.0**

Cilj Industrije 4.0 je uspostaviti komunikaciju između strojeva, ljudi, proizvoda i poslovnih aplikacija, za što je digitalizacija neophodna. Krajnji cilj je efikasnije poslovanje tvornica, cjenovna konkurentnost proizvoda te praćenje standarda najviše kvalitete. Neovisno u kojoj se fazi digitalizacije tvornica nalazi, Hrvatski Telekom u suradnji s partnerima nudi cjelovita rješenja za stvaranje pametne tvornice. Kao tehnološki partner na projektu *100 pametnih tvornica*, Hrvatski Telekom tvornicama nudi niz svojih infrastrukturnih usluga koje su smještene u najmodernijem podatkovnom centru te mogućnost korištenja suvremene HT IoT platforme za potrebe digitalizacije i primjenu Industrije 4.0. Kao dio cjelovite ponude za Industriju 4.0, korisnicima je na raspolaganju i aplikacija koja, u stvarnom vremenu, prati proizvodnju kako bi se podigla kontrola kvalitete i daljnja digitalizacija procesa. Aplikacija je kreirana u skladu s potrebama proizvodnih tvornica te je prilagođena izazovima s kojima se današnje tvornice susreću, omogućujući im povećanje produktivnosti i profitabilnosti.

- **Pametna rasvjeta**

Rješenje za pametnu rasvjetu u potpunosti je razvijeno unutar HT-a te može raditi na svim tipovima mrežnih tehnologija, uključujući 3G, 4G, 5G, NB IoT. Primjenjivo je na svim vrstama javne rasvjete te će značajno doprinijeti energetskoj učinkovitosti gradova, ali i kvaliteti života, sigurnosti građana i smanjenju svjetlosnog zagađenja. Provedbom ovog projekta, stupovi javne

rasvjete dobivaju nove funkcije koje će uključivati bežično upravljanje i nadziranje rada svjetiljke, praćenje osnovnih vremenskih uvjeta (temperatura, vlaga, tlak i UV zračenje), praćenje kvalitete zraka, mjerenje energetskih pokazatelja svjetiljke, a sami stupovi će imati funkciju detektiranja prolaska pješaka i mjerenja buke u prometu.

- **Pametna poljoprivreda**

Prema podacima FAO-a, do 2050. svijet će morat proizvesti 50 posto više hrane od trenutne razine. Postoji također i rastuća potreba za rješavanjem negativnog utjecaja poljoprivrede na okoliš. Našim pametnih rješenjima za poljoprivredu, pomažemo generirati veću količinu informacija koje poljoprivrednici imaju na raspolaganju te im na taj način omogućiti optimizaciju poslovanja i korištenje resursa. Digitalizaciju poljoprivrede provodimo uvođenjem posebnih senzora koji mogu mjeriti relevantne parametre kao što je temperatura, vlaga, elektroprovodljivost ili primjerice stanje i uvjete u vinskim podrumima. Prikupljanje podataka vrši se putem HT *mreže* te se šalje na IoT platformu s odgovarajućom aplikacijom koja analizira podatke i prezentira ih korisniku za lakše praćenje i donošenje odluka vezanih za poljoprivredu.

- **Inovacije u korisničkom iskustvu**

Sustav preporuka na TV-u je inovacija koja doprinosi korisničkom iskustvu prilikom praćenja TV ili video sadržaja. HT je nastavio istraživati i razvijati mogućnosti takvog pametnog sustava preporuka te smo ga ugradili i na MaxTV2Go aplikaciju, s ciljem da postane i glavni način gledanja klasičnog televizijskog programa. Unutar ovog projekta revidiramo algoritme, poslovna pravila i tražimo pravu formulu za stvaranje najboljeg korisničkog iskustva, što u konačnici znači što jednostavniji i kraći put do sadržaja kojeg korisnik želi gledati.

DIGITALNO DRUŠTVO

Izdvajamo:

- Uručeno nam je u priznanje *Hrvatski indeks održivosti* u kategoriji Odnosi sa zajednicom za 2021. godinu
- U program *Generacija Now* u 2021. godini uključili smo 75 novih ustanova
- 28 domova za starije osobe u 2021. godini dobili su na raspolaganje tablet uređaje i besplatan internet kroz naš program *Generacije zajedno*

Internet nudi obilje mogućnosti za obrazovanje, rad, umrežavanje i kulturni život. U pravednom društvu svatko – bez obzira na dob, invaliditet, obrazovanje, prihode ili mjesto stanovanja – ima pristup tehnologiji potrebnoj za pristup internetu i dostupnim digitalnim mogućnostima. Ako netko ne sudjeluje u *online* svijetu, to bi trebao biti isključivo rezultat slobodnog izbora, a ne nedostatka financijskih sredstava ili potrebnog znanja. Zato kao dio naše društvene obveze, radimo kako bismo osigurali uvjete da svi mogu uživati u mogućnostima digitalizacije.

Tri su ključna aspekta osiguravanja jednakih mogućnosti za sve članove društva da sudjeluju u digitalizaciji: pristup brzoj mreži, pristupačne cijene usluga i uređaja te sposobnost i motivacija za kompetentno korištenje digitalnih tehnologija.

Pristup (*access*): Kontinuirano širimo našu mrežu s ciljem omogućavanja pristupa svim dionicima. U tom procesu surađujemo s raznim partnerima i lokalnim zajednicama, posebice u udaljenijim područjima.

Pristupačnost (*affordability*): Naš raspon tarifnih planova uključuje planove za gotovo svaki budžet. Nudimo i besplatni internet, primjerice za škole i partnerske kulturne institucije. Ovim pristupom nastojimo učiniti digitalni pristup dostupnim svakome.

Sposobnost / kompetentno korištenje digitalnih tehnologija (*ability*): Podržavamo društvo u kompetentnom, odgovornom i kritičkom korištenju digitalnih tehnologija, u skladu s osnovnim demokratskim vrijednostima.

Hrvatski Telekom potiče integraciju u društvo informacija i znanja te preuzima jednu od vodećih uloga u unapređenju kvalitete života lokalnih zajednica. Naša je misija doprinijeti boljoj i održivijoj budućnosti u kojoj infrastruktura koju gradimo omogućuje drugima da posluju i žive održivije, u budućnosti u kojoj se učinkovitije upravlja resursima, u kojoj živimo u pametnim gradovima i na raspolaganju imamo brojna pametna rješenja[15]. Hrvatski Telekom jedan je od predvodnika društvenog doprinosa i kompanija koja o svojim utjecajima na društvo i okoliš izvještava od 2004. godine. To je najbolji pokazatelj kako je upravljački pristup kompanije oduvijek bio usmjeren umanjivanju svojih negativnih te fokusiran na povećanje pozitivnih utjecaja.

Kako bi se osigurala maksimalna transparentnost i posvećenost društvenoj odgovornosti na najvišim razinama odlučivanja, ova je tema u izravnoj nadležnosti članova Uprave. Na razini kompanije oformljen je krosfunkcionalni tim koji se redovito okuplja te planira, provodi i organizira procese vezane uz teme i politike društvene odgovornosti. Napredak se redovito prati na kvartalnim menadžment forumima koji okupljaju vodeće ljude kompanije upoznate sa statusom i naprecima u ovoj temi.

Na razini Deutsche Telekom Grupe postavljeni su ambiciozni društveni ciljevi u skladu s kojima se Hrvatski Telekom obvezao posebno fokusirati na sljedeća područja:

- Povećanje digitalne uključenosti starijih osoba u programu *Generacije zajedno*
- Povećanje digitalne uključenosti djece i mladih u programu *Generacija Now*
- Besplatni WiFi građanima u *WiFi4EU*
- Besplatni WiFi posjetiteljima partnerskih kulturnih manifestacija diljem Hrvatske
- Besplatni WiFi u partnerskim edukativnim ustanovama
- Studentske prakse u raznim odjelima Hrvatskog Telekoma
- Škola za život – podrška učenicima pružanjem besplatnih telekomunikacijskih usluga.

Hrvatskom Telekomu u 2021. godini uručena su priznanja za društveni doprinos i angažman od koji se posebno ističu Hrvatski indeks održivosti u kategoriji odnosa sa zajednicom. Također, HT je dobitnik priznanja Poslodavac godine za osobe s invaliditetom u 2020. godini u kategoriji Primjer dobre prakse, a nagrada je dodijeljena u srpnju 2021. godine.

[15] 103-1

Digitalna pismenost

Pristupom temi digitalne inkluzije nastojimo osigurati da nitko u društvu nije zapostavljen u ostvarivanju mogućnosti koje digitalne tehnologije nude. Uz sve izazove koje nosi pružanje jednakog pristupa tehnologiji svima u Hrvatskoj, predano radimo da doprinesemo stvaranju društva u kojem će svaki pojedinac imati digitalne vještine i jednake mogućnosti ostvarivanja tog potencijala. Iako je tijekom prethodnih dviju godina došlo do neusporedivog ubrzanja razvoja digitalne povezanosti, pandemija je također bacila svjetlo na postojeće digitalne podjele. Mnogi ljudi u Hrvatskoj još uvijek ne mogu iskoristiti prednosti digitalne tehnologije.

Pratimo društvena kretanja u tom aspektu te na njih odgovaramo tako da neprestano proširujemo opseg i ubrzavamo naše djelovanje kako bi mogućnosti digitalnog svijeta bile što prije dostupne što većem broju dionika. Blisko surađujemo s nizom dionika iz civilnog društva kako bismo na vrijeme identificirali i odgovorili na rastuće potrebe društva. Projekt digitalnog obrazovanja starijih osoba koji provodimo u suradnji s Volonterskim centrom Zagreb omogućio nam je da dođemo do dijela stanovništva koji je posebno pogođen zdravstvenom krizom i epidemiološkim mjerama[16, 17]. Još smo u 2004. prepoznali važnost jačanja STEM edukacije u školama u Republici Hrvatskoj u donacijskom programu *Generacija Now*, a studentskim praksama, mentorstvom i stipendiranjem nastavljamo i uspješnu suradnju s prirodoslovnim i tehničkim fakultetima.

Donacijski program Generacija Now

Hrvatski Telekom jedna je od prvih kompanija koja je prepoznala važnost sustavnog i sveobuhvatnog poticanja STEM edukacije u hrvatskim školama. Od početka provedbe, donacijski natječaj *Generacija Now* uspješno je prošlo više od 2.200 djece i mladih diljem Hrvatske, a u njemu je sudjelovalo više od 300 obrazovnih institucija. HT je do danas u razvoj digitalnih vještina učenika i mentora u Hrvatskoj uložio više od četiri milijuna kuna, s ciljem pružanja najmodernije edukacije mladima kako bi uz pomoć tehnologija razvijali svoju kreativnost i inovativnost.

Generacija Now donacijski je program koji Hrvatski Telekom i Institut za razvoj i inovativnost mladih provode s ciljem pružanja najmodernijih oblika edukacije mladima kako bi oni, uz pomoć najnovije tehnologije, razvijali svoju kreativnost i inovativnost te se pripremili za poslove budućnosti. Mentori učenicima prenose stečena znanja o tome kako iskoristiti tehnologiju za pretvaranje vlastitih ideja u prototipe uređaja. Time učenici postaju stvaratelji vlastitih rješenja, a ne samo konzumenti tehnologije. Osim znanja o primjeni tehnologije, učenici stječu i znanja koja su ključna u 21. stoljeću – kreativnost, suradnju, vještine vodstva tima te komunikacijske i prezentacijske vještine. Kako je cjelokupni obrazovni program dostupan putem interneta, mogu mu pristupiti i druge institucije i osobe zainteresirane za razvoj STEM znanja i vještina.

U 2021. godini Institut za razvoj i inovativnost mladih u suradnji s Hrvatskim Telekomom u program *Generacija Now* uključio je 75 novih ustanova i osigurao podršku prethodno uključenim

[16] 103-3
[17] 203-2

ustanovama u projekte Interneta stvari. Ukupno, u 2021. godini u projektu je aktivno sudjelovalo više od 180 obrazovnih ustanova.

Društvo znanja u Combisu

Tijekom 2021. Combis je nastavio podržavati brojne konferencije i radionice posvećene tehnologijama u oblaku, budućnosti rada i digitalnim inovacijama te IT potrebama gospodarstva Hrvatske. Nastavio je i aktivnu suradnju sa studentima zagrebačkog Fakulteta elektrotehnike i računarstva (FER) te im dodijelio pet stipendija.

Kultura u Iskonu

I u 2021. godini Iskon je nastavio suradnju s partnerima Unison, HDS te Tvornicom kulture na projektu *Rock&OFF* s ciljem promocije kvalitetnog domaćeg glazbenog stvaralaštva u rock i vezanim glazbenim žanrovima. Kroz *Rock&OFF* projekt Iskon pokazuje svoju predanost promicanju kulture i kreativnog stvaralaštva.

Crnogorski Telekom u službi obrazovanja

Kako bi u skladu sa svojim strateškim opredjeljenjem potakli mlade na bavljenje STEM disciplinama, u Crnogorskom Telekomu su kroz 2021. pružili podršku nizu obrazovnih aktivnosti. Tako su podržali organizaciju jednog od najvećih svjetskih matematičkih natjecanja za djecu *Kangourou sans Frontières*, kao i organizaciju više IT start-up natjecanja za mlade. I u 2021. godini Crnogorski Telekom je nastavio s provođenjem projekta besplatnog interneta u školama koji provodi u suradnji s Ministarstvom obrazovanja. Zahvaljujući njemu velik broj škola u ruralnim i prigradskim dijelovima zemlje dobiva besplatan mobilni internet.

Nacionalni program digitalne edukacije starijih *Generacije zajedno*

Krajem 2020. godine udružili smo se s Volonterskim centrom Zagreb u cilju povezivanja generacije starijih i pokazivanjem onog najboljeg u nama. Program koji je dio šireg koncepta HT-a pod nazivom U dobrim rukama, nastao je kao odgovor na pandemijsko stanje koje je najteže pogodilo upravo starije osobe, a naročito korisnike domova za starije koji se zbog mjera sprječavanja pandemije nisu imali priliku vidjeti s članovima svojih obitelji.

Hrvatski je Telekom u 2021. godini donirao tablete i besplatni internet za dodatnih 28 domova za starije diljem Hrvatske čiji su korisnici prošli i edukaciju korištenja digitalnih alata, poput načina na koji uspostaviti WhatsApp video pozive, s ciljem što bolje povezanosti sa svojim obiteljima i prijateljima. Do sada je programom povezano više od 1.500 starijih osoba, a doprinijeli su mu i članovi Kluba volontera HT Grupe koji su pripremili jednostavne i razumljive edukativne video materijale koji su pomogli starijim sugrađanima lako savladati korištenje različitih digitalnih alata. Edukativni video materijali se kontinuirano nadopunjuju[18].

U 2021. godini programom obuhvaćena su 42 domova za starije i nemoćne širom Hrvatske, od čega 28 novouključenih:

- Sestre Mace Dom
- Dom socijalne skrbi za starije i nemoćne osobe Varaždin
- Dom za starije osobe Medimar Prigorje
- Dom za starije i nemoćne Alfredo Štiglić

[18] 103-3

- Dom za starije osobe Ježdovec
- Dom za starije i nemoćne osobe Čakovec
- Dom za starije i nemoćne Noni
- Dom za starije i nemoćne osobe Đakovo
- Dom za starije i nemoćne osobe Sv. Katarina
- Dom za starije i nemoćne osobe Domus Christi
- Dom za starije osobe Vela Luka
- Dom za starije i teško bolesne odrasle osobe Majka Marija Petković
- Dom za starije i nemoćne osobe Trnje
- Dom za starije i nemoćne Raša
- Dom za starije i nemoćne osobe sv. Antun
- Dom za starije i nemoćne osobe Koprivnica
- Dom za starije osobe Bjelovar
- Dom za starije i nemoćne osobe Slavonski Brod
- Dom za starije osobe Dubrovnik
- Dom za starije osobe Domenico Pergolis
- Dom za starije osobe Ličko-senjske županije
- Dom za starije i nemoćne osobe Beli Manastir
- Dom za starije i nemoćne osobe Požega
- Dom za starije osobe Kantrida Rijeka
- Dom za starije i nemoćne osobe Sisak
- Dom za starije i nemoćne osobe Vis
- Dom za starije i nemoćne osobe Cvjetni dom Šibenik
- Dom za starije i nemoćne osobe Vukovar.

Suradnja s lokalnim zajednicama[19]

Digitalizacija urbanih i ruralnih područja ulaganjima u razvoj optičke infrastrukture, implementaciju WiFi pristupnih točaka i mobilne mreže, potpomognuta novim tehnologijama kao što su 5G, IoT te daljnja primjena Big Data rješenja bit će ključna za transformaciju lokalnih zajednica kako bi se suočile s brojnim izazovima kao što su zagađenje, smanjena mobilnost, briga za osobnu sigurnost i ekonomska nejednakost. Na tome predano radimo, a brojne lokalne zajednice koje su nas odabrale u takvim projektima dokaz su kako je Hrvatski Telekom prepoznat kao pouzdan tehnološki partner koji gradovima i općinama može omogućiti najbolja digitalna iskustva te ulaganjima u gospodarsku i okolišnu održivost doprinijeti poboljšanju kvalitete života građana, a zajednice približiti digitalnoj i održivijoj budućnosti[20, 21].

[19] 213-1
[20] 103-1
[21] 103-2

WIFI4EU

Cilj Europske unije je da Europa bude najpovezaniji kontinent do 2030. godine. Jedan od programa za ostvarenje te ambicije je *WiFi4EU* unutar kojeg EU sufinancira projekte javnih WiFi mreža. Gradovi i općine koji ispune uvjete dobivaju vaučere u iznosu od 15.000 eura za osiguravanje besplatnog interneta na javnim lokacijama. Ovim programom promičemo uvođenje besplatnog WiFi-ja za građane i posjetitelje u javnim prostorima, kao što su parkovi, trgovi, javne zgrade, knjižnice, zdravstvene ustanove i muzeji.

Kao predvodnik digitalizacije u Hrvatskoj te partner općinama i gradovima koji su nas odabrali na provođenju projekta *WiFi4EU*, Hrvatski Telekom ostaje usmjeren na daljnja ulaganja te omogućavanje pristupa kvalitetnom internetu što većem broju građana, kako bi svi u Hrvatskoj bili povezani na vodećoj mreži.

Gradovi u kojima je implementirano rješenje u 2021. godini: Belišće, Samobor, Obrovac, Orahovica.

Općine: Donji Andrijevci, Petlovac, Pučišća, Tounj, Trpanj, Konavle, Perušić, Konjščina, Gornja Stubica, Zlatar Bistrica.

Neograničeni internet za digitalne nomade

Jedna od velikih prednosti koje pruža digitalna tehnologija jest nevezanost za ured ili određenu zemlju za obavljanje posla. Laptop, tablet ili pametni telefon te pouzdana internetska veza omogućuju korisnicima rad s bilo kojeg mjesta na svijetu, a Hrvatska je za to izvrstan izbor. Procjenjuje se da se u svijetu 4,8 milijuna ljudi odlučilo za digitalni nomadski način života, a čak 17 milijuna ljudi teži ovom načinu života. Hrvatski Telekom itekako je svjestan potreba koje nosi ovaj odabir. To uključuje mobilnost, fleksibilnost, kreiranje vlastitog rasporeda i odabir mjesta rada. Hrvatski Telekom digitalnim nomadima omogućuje brzu i stabilnu internetsku vezu kad god i gdje god im je potrebna za rad, čime pridonosimo imidžu Hrvatske kao poželjne destinacije za rad, a od čega koristi imaju i lokalne zajednice.

Digitalna transformacija grada Dubrovnika

Zahvaljujući projektu Hrvatskog Telekoma i Smart Sensea, tri osnovne škole i pet dječjih vrtića u Dubrovniku mjere kvalitetu zraka u svojim prostorijama u stvarnom vremenu. Ovaj projekt potaknut je brojnim novijim studijama koje pokazuju da djeca u obrazovnim ustanovama gube koncentraciju nakon duljeg boravka u zatvorenom prostoru, a istraživanje je pokazalo i snažnu korelaciju između razine kvalitete zraka i stope prijenosa koju pokazuju različite zarazne bolesti. Instalirani uređaji za mjerenje kvalitete zraka Smart Sense AirQ Indoor očitavaju razine CO_2, temperaturu i vlažnost zraka. Povezani su suvremenom NB-IoT tehnologijom koja djelatnicima omogućuje pravovremeno reagiranje na promjene kvalitete zraka i provjetravanje prostora kako bi se djeci pružili najbolji uvjeti za sigurno i zdravo obrazovanje.

Nadalje, u sklopu digitalne transformacije Dubrovnika, nakon provedbe javnog natječaja, Hrvatski Telekom odabran je kao tehnološki partner u realizaciji projekta *Povijesni vrtovi dubrovačkog područja*. Ovim je projektom predviđeno uspostavljanje optičke mreže na cijelom otoku Lokrumu, prirodnome rezervatu s bogatom prirodnom i kulturnom baštinom, pokrivanje cijelog otoka gradskom WiFi mrežom, kao i uspostavljanje IoT platforme na koju je povezana otočna senzorska infrastruktura (senzori za mjerenje kvalitete zraka i drugih parametara iz okoliša, senzori kvalitete mora, senzori za detekciju dima/požara), uspostava sustava odvojenog prikupljanja otpada pametnim spremnicima te uspostava platforme za predstavljanje i

interpretaciju podataka prikupljenih senzorskom infrastrukturom, interaktivnim multimedijalnim totemima i mobilnim aplikacijama.

Na pojedinim mjestima na otoku instalirano je šest setova senzora koji će podatke iz prirode učiniti dostupnijima. Riječ je o velikom broju parametara koji opisuju stanje prirode kroz četiri njezina osnovna elementa – zrak, more (vodu), zemlju i vatru, a koji su povezani pokretnom (NB IoT) i nepokretnom telekomunikacijskom mrežom Hrvatskog Telekoma s platformama smještenim na serverima u podatkovnim centrima Hrvatskog Telekoma. Projekt je sufinanciran sredstvima iz EU fondova u visini od 70 posto od ukupnog iznosa.

Hrvatski Telekom strateški je usmjeren na izgradnju pametnih gradova za povećanje kvalitete života građana novim tehnologijama. Grad Dubrovnik vodeći je među gradovima u Hrvatskoj u primjeni jedinstvenih pametnih rješenja. Ovim projektima napravili smo značajan korak u približavanju mogućnosti koje pruža tehnologija svim članovima lokalne zajednice pa i onim najmlađima.

Rab - prvi optički otok u Hrvatskoj

Smatramo da optička infrastruktura nije privilegija velikih gradova, stoga značajna sredstva ulažemo i u njeno uvođenje diljem Hrvatske, uključujući manja mjesta, ruralna područja i otoke. Naprednije komunikacijske veze uveli smo i na otok Rab, a brz i kvalitetan pristup internetu omogućit će čitavoj otočnoj zajednici povećanje gospodarske aktivnosti i kvalitete života stanovnika Raba i njihovih gostiju.

Zbog specifične konfiguracije terena otoka i blizine mora, projekt je zahtijevao uvođenje novih tehnika i koncepata te prilagođavanje onih postojećih. Usprkos brojnim izazovima, ovim je ulaganjem otok Rab postao ravnopravni dio napredne telekomunikacijske infrastrukture.

Naša podrška lokalnim zajednicama u kriznim vremenima

Pandemija bolesti Covid-19 pokazala je koliko je digitalizacija važna u suočavanju s društvenim izazovima. Digitalizacija je mnogima omogućila prelazak na rad od kuće, internetska kupovina i beskontaktna plaćanja smanjuju rizik od infekcije, liječnici nude online konzultacije, aplikacije za praćenje kontakata pomogle su u obuzdavanju pandemije, digitalni dokazi o cijepljenju otvaraju vrata, a ljudi diljem svijeta komuniciraju videopozivima.

Čak i u vrijeme krize, ostajemo predani tome da svi ostanu povezani. Naša višemilijunska ulaganja u infrastrukturu i mrežnu stabilnost isplatila su se tijekom pandemije. 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.

Društvena odgovornost Crnogorskog Telekoma tijekom pandemije

Crnogorski Telekom sudjelovao je u jednom od najznačajnijih projekata crnogorskog Ministarstva zdravlja u 2021. godini – projektu cijepljenja stanovništva – razvojem, doniranjem i puštanjem u

rad nacionalnog pozivnog centra za zakazivanje cijepljenja, informiranje građana i koordinaciju zdravstvenih službi u 18 gradova. Uz podršku drugih članica Savjeta stranih investitora, Telekom je sudjelovao u akciji prikupljanja novca za dva doma zdravlja u Crnoj Gori, kojima je bilo neophodno renoviranje i osposobljavanje za rad s većim brojem pacijenata.

Pomoć stanovništvu pogođenom potresom

Početkom 2021. godine HT je osigurao podršku zaposlenicima, korisnicima i lokalnoj zajednici na području Sisačko-moslavačke županije pogođene razornim potresom u prosincu 2020. Naši su stručnjaci bili među prvima na mjestu događaja te su osigurali funkcionalnost mreže i omogućili povezivanje (WiFi) lokalnom stanovništvu i timovima za pomoć. Podrška korisnicima i zajednici uključivala je privremeno isključenje fiksnih usluga korisnicima s tog područja koji koriste uslugu fiksne telefonije Hrvatskog Telekoma, otpis računa za nekoliko mjeseci početkom godine, poklon od 1.000 minuta za razgovore gratis i Flat Internet promet za pretplatnike te 1.000 minuta za razgovore i 20 GB podatkovnog prometa za korisnike na bonove. Tehničari Hrvatskog Telekoma među prvima su bili na terenu gdje su podizane dodatne bazne stanice kako bi se komunikacija mogla neometano odvijati.

Kao podršku u obnovi pogođenih područja te pomoć stanovnicima Petrinje, Siska, Gline i okolnih područja pogođenih potresima, Hrvatski Telekom donirao je tri milijuna kuna na račun Pomoć za obnovu nakon potresa, dok je Combis Gradu Petrinji donirao vrijednu informatičku opremu, a sponzorstvom je podržao i mlade plivačice plivačkog kluba Peraja.

Ljudska prava

HT-ova predanost poštivanju ljudskih prava ključna je za naše poslovanje. Vjerujemo da našim poslovanjem doprinosimo dobrobiti i razvoju područja i ljudi na način koji unapređuje ljudska prava i podržava pravedno i ravnopravno društvo. Načela na kojima temeljimo poslovne aktivnosti su integritet, usklađenost i poštivanje zakona[22] te je obveza poštivanja ljudskih prava duboko integrirana u temeljna pravila i propise HT Grupe, kao dijela Deutsche Telekoma. Vrijednosti Povelje o raznolikosti i Socijalne povelje čiji smo inicijalni potpisnik ugradili smo i u Kolektivni ugovor te Kodeks ponašanja koji zabranjuje bilo kakvu diskriminaciju. Redovito revidiramo Kodeks ponašanja koji predstavlja okosnicu i jasne standarde prihvatljivog poslovnog ponašanja te je temeljen na etičkim načelima i visokoj razini integriteta u svakodnevnom poslovanju[23].

Osim pozitivnih prilika koje stvaramo, svjesni smo i rizika vezanih za ljudska prava povezanih s našim poslovanjem. Naporno radimo kako bismo bili sigurni da sami ne stvaramo te rizike i da nismo povezani s rizicima koje stvaraju drugi s kojima surađujemo. Surađujemo s informacijsko-telekomunikacijskim sektorom na postojećim i potencijalnim rizicima za sve nas, držeći korak sa stalnim promjenama. Aktivno smo, kao predstavnici privatnog sektora, dijelili znanje i iskustva te sudjelovali u izradi i donošenju novih relevantnih propisa. Pomno pratimo tržište na kojem djelujemo održavajući konstruktivan dijalog s civilnim društvom na terenu koji radi na pitanjima

[22] 103-1
[23] 103-2

ljudskih prava. Predani smo implementaciji Vodećih načela Ujedinjenih naroda o poslovanju i ljudskim pravima – globalnog standarda o odgovornosti poduzeća u poštivanju ljudskih prava – kako bismo neprestano poboljšavali naš pristup. Ova vodeća načela zahtijevaju da sustavno identificiramo utjecaj našeg poslovanja na ljudska prava i po potrebi spriječimo, ublažimo ili nadoknadimo negativne utjecaje. Kako bismo ispunili ove zahtjeve, pratimo opsežan program koji je razvila DT Grupa te Vodeća načela UN-a provodimo u stalnom procesu koji uključuje nekoliko međusobno povezanih mjera i alata.

Ljudska prava u odnosima sa zaposlenicima

Neprihvatljiv nam je bilo kakav oblik diskriminacije ili/i uznemiravanja na radnom mjestu te se bez iznimke opredjeljujemo za promicanje jednakih prilika i poštivanje različitosti zaposlenika, što je sadržano i u našem Kolektivnom ugovoru. Štitimo dostojanstvo zaposlenika za vrijeme obavljanja posla, osiguravajući uvjete rada u kojima neće biti izloženi bilo kakvom obliku izravne ili neizravne diskriminacije, uznemiravanju ili spolnom uznemiravanju prilikom obavljanja svojih radnih zadataka. Radimo na podizanju svijesti i educiranju naših zaposlenika o pitanjima ljudskih prava kao što su seksualno uznemiravanje, sloboda govora i korporativna digitalna odgovornost[24], i to promicanjem Speak Up! kulture kroz Intranet članke, plakate, online edukacije, kao i poticanjem zaposlenika na prijave kršenja ljudskih prava putem ranije navedenih kanala za prijave nepravilnosti.

U kontaktu s poslovnim partnerima poslodavca i trećim osobama zaposlenik je obvezan 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.

Ako dođe do bilo kakvog oblika uznemiravanja i spolnog uznemiravanja, zaposlenici to mogu prijaviti ovlaštenoj osobi usmeno, na zapisnik ili osobnim dolaskom kod povjerljive osobe, pisano poštom, elektroničkom poštom ili posebnim digitalnim kanalima koji omogućavaju potpunu zaštitu osobnosti i identiteta prijavitelja. Pritužba u pravilu treba biti obrazložena te, ako 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. Prikupljeni podaci i činjenice tijekom ovog procesa predstavljaju poslovnu tajnu.
Ovisno o svakom pojedinom slučaju i stupnju uznemiravanja, Pravilnikom o radu definirane su moguće mjere postupanja.

Ljudska prava u odnosu s partnerima i vrijednosnom lancu

Kako bismo osigurali poštivanje ljudskih prava izvan naše kompanije, a unutar naše sfere utjecaja, izričito zahtijevamo od naših partnera i dobavljača da preuzmu odgovornost u poštivanju ljudskih prava. U tu svrhu vršimo njihovu dubinsku analizu, uključujući i provjeru integriteta, što obuhvaća i poštivanje ljudskih prava.

[24] 412-1

Izvještavanje o kršenju ljudskih prava

Vjerujemo da je transparentnost ključna u rješavanju problema kršenja ljudskih prava, stoga o tome redovito izvještavamo. Provjeravamo sve primljene dojave i uvodimo protumjere čim se utvrdi da su informacije uvjerljive. Između 1. siječnja i 31. prosinca 2021. primili smo tri prijave povezane s ljudskim pravima prijavljene osobi za zaštitu dostojanstva radnika[25]. Upiti i dojave odnosili su se na teme poput diskriminacije i uznemiravanja. Sve su prijave tretirane strogo povjerljivo te je u procesu utvrđeno da su neosnovane[26].

Cyberbullying, govor mržnje i *online* ponašanje

Pandemija nam je dodatno pokazala koliko je internet postao važan u našem svakodnevnom životu. Za mnoge je ljude bio jedino sredstvo komunikacije s obitelji i prijateljima tijekom izolacije, a također je omogućio rad, pohađanje nastave i odlaska u školu te kupnje – iz vlastitog doma. No internetska komunikacija ima svoje negativne strane. U nesigurnim vremenima, lažne vijesti šire se još brže širem broju ljudi, a sve više osoba suočava se s online govorom mržnje i marginalizacijom.

Svjesni smo rizika kojima su korisnici izloženi kroz korištenje digitalnih medija, ali još smo svjesniji svih prednosti koje im odgovorno korištenje donosi. Zbog toga smatramo da je edukacija korisnika o tom aspektu iznimno važna te je ključ sigurnog i kompetentnog korištenja. Kroz niz projekata i inicijativa radimo na promicanju povjerenja i informiranog formiranja mišljenja, te na borbi protiv marginalizacije i govora mržnje u online prostoru.

U 2021. smo, u suradnji s agencijom SmartUp, proveli istraživanje o navikama mladih u *gamingu* kao specifičnom obliku interakcije u digitalnom prostoru. Istraživanje je dalo uvid u podatke kakve dosad nismo imali prilike vidjeti. Pritom je osobito zabrinjavajući podatak kako 50 posto mladih ulazi u neka od riskantnih ponašanja smatrajući da se loše stvari prvenstveno događaju drugima, a pokazalo je i da je oko 50 posto mladih u nekoj od igara prihvatilo poziv nepoznate osobe na dodavanje na listu prijatelja te doživjelo neki oblik psovki, vrijeđanja i agresivnih ponašanja tijekom igranja. Uz to je dvije trećine mladih zabrinuto oko pitanja sigurnosti, krađe i objavljivanja privatnih podataka s *gaming* platforme.

Kako bismo mlade educirali o ovim važnim temama, nakon iznimno popularne HT e-Lige, pokrenuli smo prvi YouTube *gaming* show, *Ultimate Gamer*, amatersko natjecanje u igranju igara kojim mlade želimo osvijestiti o potencijalnim rizicima *gaminga*, kao što su *cyberbullying*, ovisnost o *gamingu*, neravnopravnost spolova, ali i o koristima koje odgovorno igranje donosi kreativnosti i inovativnosti mladih ljudi. Odgovorno ponašanje u digitalnom svijetu postaje sve važniji element osnovnih vještina koje moramo izgraditi kako bismo mogli iskoristiti sve prilike koje nam donosi tehnologija pa je tako sastavni dio svake emisije *Ultimate Gamera* takozvano Tajno znanje, u kojem poznati mentori mlade igrače educiraju o odgovornom igranju, zaštiti od potencijalnih opasnosti u virtualnom svijetu te razvijanju novih vještina koje im mogu pomoći u budućnosti.

[25] 406-1
[26] 103-3

NAJBOLJE KORISNIČKO ISKUSTVO

Izdvajamo:

- Najveće zadovoljstvo korisnika ikad
- Priznanje za najveći napredak u korisničkom iskustvu u cijelom Deutsche Telekom Europe
- Nositelj implementacije programa unaprjeđenja korisničkog iskustva za DT Europe

Naša je ambicija povezati sve ljude u Hrvatskoj koristeći prednosti moderne tehnologije. Da bismo to ostvarili neprestano radimo na usavršavanju naših usluga i osiguravanju pozitivnog korisničkog iskustva. Svi dijelovi naše kompanije brinu da se proizvodi, usluge i procesi kreiraju na način da maksimiziraju potrebe i želje korisnika. Programom Korisnik u središtu pažnje kontinuirano ispitujemo zadovoljstvo korisnika koristeći napredne alate i procese, redovito pratimo, analiziramo i izvještavamo o rezultatima zadovoljstva korisnika od najviše kompanijske razine (Uprave) do izvršne razine (agenata, prodavača i tehničara) te poduzimamo kratkoročne mjere i pokrećemo srednjoročne i dugoročne inicijative za unaprjeđenje korisničkoga iskustva. Za ostvarenje ambicija postavljenih ovim programom uspostavljen je Bain&Co NPS model unutrašnjih i vanjskih petlji (*Inner & Outer Loop*) u svrhu praćenja cjelovitog procesa - od prikupljanja povratne informacije korisnika - do konkretnih akcija proizašlih iz analize povratne informacije[27]. Usklađen s praksom Deutsche Telekoma i ostalih DT EU zemalja, ovaj nam program omogućava dijeljenje dobrih praksi i efikasnih rješenja za unaprjeđenje korisničkog iskustva diljem grupe. Budući da na korisničko iskustvo utječu brojni faktori, od kontaktne točke, proizvoda, usluga, procesa, performansi mreže i sustava, o zadovoljstvu korisnika brine cijela kompanija.

Brzi razvoj modernih tehnologija, neprestane demografske i društvene promjene te educiraniji korisnici čimbenici su koji korisničko iskustvo čine iznimno dinamičnim segmentom poslovanja[28]. Kako bismo mogli odgovoriti na sve te promjene u vanjskom okruženju, redovito ih pratimo, informiramo sve relevantne organizacijske jedinice o promjenama i agilnim pristupom dogovaramo i odlučujemo o budućim mjerama i inicijativama.

Svake godine nastojimo postići značajan pomak u zadovoljstvu korisnika u odnosu na prethodnu godinu, a kao smjernicu koristimo dva ključna pokazatelja zadovoljstva korisnika: NPS i TRI*M. Najbolji pokazatelj uspješnosti pristupa upravljanja ovim pitanjem je rezultat postignut u 2021. Unatoč pandemiji, kombinacija ulaganja u mrežu i kulture i snažne usmjerenosti na korisnike rezultirali su pozitivnim korisničkim iskustvima na svim kontaktnim točkama i rekordno visokim zadovoljstvom korisnika. Visoku kvalitetu našeg korisničkog iskustva neovisno potvrđuje TRI*M istraživanje zadovoljstva korisnika na hrvatskom tržištu, gdje je Hrvatski Telekom kontinuiranim poboljšanjima kroz cijelu godinu 2021. došao do prvog mjesta u korisničkog iskustvu mjereći četiri parametra – performans, vjerojatnost preporuke, buduće korištenje usluga operatora i kompetitivnu prednost.

[27] 103-2
[28] 103-1

Kvaliteta odnosa i zadovoljstvo korisnika

Posebnu pažnju posvećujemo praćenju zadovoljstva korisnika te unaprjeđenju rada, znanja i vještina agenata, prodavača i tehničara stalnim *coachingom* i edukacijama. Svojim uslužnim djelatnicima osiguravamo obuku o proizvodima i uslugama a voditelji timova provode intenzivniji *coaching* u svakodnevnom radu. Baze podataka i digitalni alati omogućuju našim zaposlenicima da sve brže rješavaju probleme kupaca. Povratne informacije prikupljamo koristeći napredne alate i procese, a istraživanjem obuhvaćamo različite razine korisničkoga zadovoljstva, od istraživanja o općoj percepciji naše kompanije, iskustvu korištenja pojedinih proizvoda, do iskustva s pojedinim digitalnim i nedigitalnim kontaktnim točkama.

Ponosni smo što su nam rezultati istraživanja, koji uključuju kvantitativne i kvalitativne rezultate, pokazali jako visoko zadovoljstvo korisnika. Hrvatski Telekom je rastom TRI*M indeksa potvrdio trend unaprjeđenja zadovoljstva HT privatnih korisnika u odnosu na druge operatore na tržištu. TRI*M indeks je metrika korisničkog zadovoljstva i lojalnosti. Indeks je rezultat odgovora korisnika na četiri glavna pitanja vezana za: performanse, preporuku, namjeru daljnjega korištenja i konkurentsku prednost. Osim ovih pitanja, od korisnika se traže detaljni odgovori o kvaliteti mreže, proizvodima i cijenama, korisničkim putovanjima i kontaktnim točkama. Istraživanje se provodi kontinuirano te se istovremeno ispituje zadovoljstvo korisnika svih operatora na tržištu čime je osigurana usporedivost rezultata. Povećanjem TRI*M indeksa u zadnjem kvartalu prošle godine u odnosu na treći kvartal prošle godine, Hrvatski Telekom je zajedno s prvim konkurentom osigurao prvo mjesto. Ispitivanje nam je istovremeno ukazalo i na neka područja kao što su iskustvo u korištenju usluga, iskustvo s mrežom te iskustvo s različitim kontaktnim točkama u kojima postoji prostor za dodatno usavršavanje.

Za naše korisnike smo kreirali i napredno digitalno iskustvo u smislu praktičnosti, brzine, stabilnosti i kvalitete, pri čemu je aplikacija Moj Telekom dosegla penetraciju od 60 posto, tako da više od 500 tisuća korisnika uživa u prednostima najboljeg digitalnog iskustva.

Transparentnost prema korisnicima

Pokrenuli smo inicijative koje jačaju transparentnost prema korisnicima, kao što su jasniji i jednostavniji računi, upozorenja u slučaju povećane potrošnje i upravljanje promocijama prije isteka. Ove mjere popratili smo novom politikom prihvaćanja pritužbi korisnika na naknade koje bi mogle biti posljedica nedobrovoljne upotrebe (kao što su roaming ili dodatni troškovi). Također smo redefinirali sve procese plaćanja duga, čineći ih transparentnijim, prilagođenijim korisnicima, fleksibilnijim i digitalnijim.

Uveli smo i *Voice of Customer* (VoC) program koji doprinosi transparentnoj komunikaciji unutar kompanije te prema krajnjim korisnicima o svim aspektima vezanim uz trenutno stanje i poboljšanje iskustva korisnika s našim proizvodima i uslugama. VoC program se koristi kao ključan alat za postizanje izvrsnosti u orijentiranosti korisniku i osluškivanju njihovih potreba te djelovanju na iste u gotovo stvarnom vremenu.

Tijekom razvoja proizvoda i usluga, nastojimo primjenjivati okolišne principe gdje god je to moguće te podizati svijest naših korisnika o potrebi zaštite okoliša. Stoga je HT u svoju ponudu

usluga uključio usluge koje mogu utjecati na smanjenje utjecaja na okoliš kako same kompanije tako i krajnjih korisnika. Korisnicima su dostupne i odgovarajuće informacije o sigurnom skladištenju i odlaganju starih mobilnih uređaja i ostale elektroničke opreme. Informira ih se i o prosječnom sastavu takve elektroničke opreme i visokovrijednim elementima (srebro, zlato, bakar, paladij, kobalt, nikal, kadmij i dr.) koje se kružnim pristupom i recikliranjem nastoji izdvojiti i ponovno upotrijebiti kao sirovinu. U svim T-Centrima osigurani su uvjeti za prihvat i daljnje ekološko zbrinjavanje starih elektroničkih uređaja iz HT-ovog prodajnog asortimana i njihovih baterija. Kako bismo korisnicima pojednostavili način plaćanja računa, a ujedno smanjili troškove poslovanja i dostave računa te pridonijeli očuvanju okoliša, za sve korisnike HT-ovih usluga moguća je dostava e-računa elektroničkom poštom, na portalu Moj Telekom ili internetskim bankarstvom. Tako korisnici naših usluga štede svoje vrijeme i pridonose očuvanju prirodnih resursa[29].

Osluškujući potrebe korisnika, u 2021. su provedeni i brojni projekti za povećanje zadovoljstva, od koji su ključni:

- U suradnji s našim partnerima, u programu U dobrim rukama redovito pripremamo posebne pogodnosti i popuste samo za korisnike Moj Telekom aplikacije kroz cijelu godinu
- Pokrenuli smo kampanju Tebe se pita namijenjenu mladim korisnicima, kojima smo pružili alate, znanja i naprednu tehnologiju
- Komercijalno smo pokrenuli 5G mrežu te uključili maksimalnu brzinu 5G mreže u ponudu tarifa visoke vrijednosti
- Širimo ponudu FMS-a Gigaboxa koji našim korisnicima osigurava neograničeni internet s funkcionalnošću mobilnosti bez ugovorne obveze za uslugu, ali s ugovornom obvezom za usmjerivač
- Promovirali smo novi portfelj *postpaid* usluga i najboljih ponuda hardvera s naglaskom na povećanje vrijednosti te nadogradili portfelj *postpaid* usluga, a tijekom ljetne sezone korisnicima omogućujemo aktiviranje neograničenog podatkovnog prometa u aplikaciji Moj Telekom.

Zadovoljstvo i vjernost korisnika uključeni su u dugoročnu varijabilnu shemu nagrađivanja za naše članove uprave i, u određenoj mjeri, u procjenu učinka naših menadžera, što znači da su neke od njihovih varijabilnih komponenti plaća povezane s tim ocjenama.

Uvijek dostupni, čak i u kriznim vremenima[30]

Uvijek smo tu za naše korisnike – čak i u izazovnim vremenima kao što je pandemija bolesti Covid-19 te razorni potres na području Sisačko-moslavačke županije. Zahvaljujući infrastrukturi izuzetnog kapaciteta i kvalitete, ali i zalaganju svih djelatnika, svojim smo korisnicima pouzdano i stabilno osigurali besprijekorne komunikacijske usluge. Kroz izazove pandemije u 2021. nastavio nas je voditi HT-ov Tim za koordinaciju krizne situacije koji je, temeljem naputaka nadležnih epidemiologa, provodio sve potrebne sigurnosne mjere vezane uz naš svakodnevni rad. Svjesni

[29] 417-1
[30] 203-2

smo strateškog značaja našeg poslovanja za našu zemlju te odgovornosti u osiguravanju kontinuiteta rada. Stoga imamo uspostavljene procedure u skladu s Planom za upravljanje kontinuiteta poslovanja za pružanje ključnih usluga i Operativnim planom za postupanja u slučaju pandemije te poduzimamo odgovarajuće mjere opreza kako bismo zaštitili zdravlje i sigurnost naših zaposlenika, uz minimalan utjecaj na poslovanje i pružanje usluga zajednici u kojoj živimo i radimo[31]. Korisnicima je, barem djelomično, razdoblje puno izazova bilo olakšano i time što smo im u 2021. omogućili određene pogodnosti bez dodatne naknade. Primjerice, svi poslovni i privatni korisnici Hrvatskog Telekoma dobili su u više navrata dodatne mogućnosti besplatnog interneta, besplatno korištenje komunikacijskih i kolaboracijskih alata te dodatnih televizijskih kanala[32]. Svim smo školarcima nastavili pružati besplatan internetski pristup programu *Škola za život*, a uslugom *instrukcije.hr* koja osigurava video instrukcije smo im nastavili pomagati u svladavanju gradiva iz matematike za osnovnu i srednju školu.

Kvaliteta i sigurnost proizvoda i usluga

Želimo našu komunikacijsku infrastrukturu i naše proizvode, kao i procese na kojima se temelje, učiniti resursno učinkovitijim, pouzdanijima i sigurnijima za zdravlje. S obzirom na brojne bazne stanice kao i veliki broj korisnika, u Hrvatskom Telekomu smo odlučni i ozbiljno shvaćamo brigu javnosti o utjecaju tehnologije mobilnih komunikacija, kako uređaja, tako i baznih postaja na zdravlje, te otvoreno, konstruktivno i iskreno rješavamo potrebe javnosti i okoliša.

Poštujemo stajališta neovisnih, relevantnih izvora kao što su Ministarstvo zdravstva, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), Svjetska zdravstvena organizacija (UN WHO) i Međunarodna komisija za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP). Smatramo da granične vrijednosti izloženosti treba određivati na temelju znanstveno utemeljenih istraživanja. Stoga proučavamo najnovija istraživanja o mobilnim komunikacijama i zdravlju te svojim korisnicima pružamo transparentne informacije o tom aspektu[33].

Iako utjecaji elektromagnetskih polja na zdravlje ostaju tema za daljnja istraživanja, tijekom posljednjih godina priznate profesionalne organizacije poput Svjetske zdravstvene organizacije i ICNIRP-a u više su navrata na temelju najnovijih znanstvenih spoznaja revidirali važeće pragove izloženosti za mobilne komunikacije, i potvrdili da je, ako se te vrijednosti poštuju, korištenje mobilne tehnologije, uključujući i 5G, sigurno.

U našem se svakodnevnom poslovanju vodimo politikom elektromagnetskih polja DT Grupe[34] koju smo prihvatili i primjenjujemo još od 2005. godine. Politika našim nacionalnim kompanijama daje obvezan okvir koji osigurava da se temama mobilnih komunikacija i zdravlja bavi dosljedno i odgovorno u cijeloj Grupi te sadrži jedinstvene minimalne zahtjeve za mobilne komunikacije i zdravlje koji daleko nadilaze nacionalne zakonske zahtjeve.

[31] 103-2
[32] 203-2
[33] 103-1
[34] 103-2

Naša politika Elektromagnetskih polja temelji se na sljedećim načelima i mjerama:

- Transparentnost
- Informiranje
- Sudjelovanje
- Podrška znanosti i partnerstvima.

Hrvatski Telekom nabavlja samo proizvode koji zadovoljavaju zadane propisane kriterije. Svi mobilni uređaji koje imamo u ponudi zadovoljavaju sigurnosne zahtjeve prema direktivi Europske unije i hrvatskom pravilniku o zaštiti od elektromagnetskih polja. Vrijednost SAR (*Specific Absorption Rate*) svih mobitela koje stavljamo na tržište manja je od 2 W/kg. Nadalje, sve bazne stanice mobilnih mreža HT-a razvijene su, testirane i puštene u rad u skladu s međunarodnim standardima i zahtjevima. Također od proizvođača opreme dobivamo certifikate koji pokazuju da bazne stanice ispunjavaju sigurnosne zahtjeve Međunarodne komisije za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP), odgovaraju nizu standarda sigurnosti proizvoda i elektromagnetske kompatibilnosti te općim tehničkim propisima. Međunarodni standard ograničenja izloženosti vremenski promjenjivim električnim, magnetskim i elektromagnetskim poljima je sigurnosno ograničenje koje je prihvatila Svjetska zdravstvena organizacija UN-a za cijeli svijet pa ga stoga primjenjujemo i u HT-u. Također, sve bazne stanice imaju potvrdu o sukladnosti s nizom europskih i svjetskih normi koju izdaje Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti.

Kako bismo omogućili odvijanje odgovarajućeg broja traženih usluga u gradskim područjima gdje mnogo ljudi istovremeno koristi mobilni telefon, potrebno je postaviti veći broj antena i baznih postaja na manjim udaljenostima. Uz povećan broj, antene i bazne postaje rade manjom snagom i time emitiraju niže elektromagnetsko zračenje, ne smanjujući kvalitetu usluge. Ujedno, što je pokrivenost nekog područja bolja, to je i količina elektromagnetskog zračenja mobilnog uređaja niža. Važno je istaknuti da sve bazne stanice u mobilnim mrežama HT-a posjeduju rješenje za uporabu koje izdaje Ministarstvo zdravstva. Navedena mjerenja razina elektromagnetskih polja provode se kontinuirano već dugi niz godina, a svi dosadašnji rezultati pokazuju da su izmjerene vrijednosti daleko niže od propisanih graničnih razina. Pritom hrvatsko zakonodavstvo ima znatno strože dozvoljene razine elektromagnetskih polja od preporuke Međunarodne komisije za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP) i nadležne Preporuke Vijeća 1999/519/EC, iako ne postoje znanstveni dokazi da stroža ograničenja EM polja osiguravaju više dobrobiti ili sigurnosti široj javnosti. Mjerni laboratoriji koje ovlašćuje Ministarstvo zdravstva u 2021. godini su proveli preko 1.400 mjerenja elektromagnetskih polja koja su ponovo potvrdila sigurnost HT-ovih baznih stanica mobilnih mreža[35].

U suradnji s ostalim operaterima, državnim institucijama i znanstvenom zajednicom, podupiremo samostalne znanstvene studije na području istraživanja zdravlja te sudjelujemo u savjetovanju, komunikaciji i informiranju javnosti i drugih važnih dionika na svim društvenim razinama. Tijekom 2021., zajedno s ostalim mobilnim operaterima, državnim tijelima te renomiranim hrvatskim stručnjacima i sveučilišnim profesorima, sudjelovali smo u izradi HAKOM-ove upute o procjeni izloženosti elektromagnetskim zračenjem za 5G bazne stanice u mobilnim komunikacijskim mrežama, koja će omogućiti uvođenje 5G-a, a istovremeno osigurati da propisane strože granice za EM polja ne budu prekoračene.

[35] 416-1

Tijekom 2021. je, u suradnji s Hrvatskom udrugom poslodavaca, nastavljena kampanja *Povezani smo sigurni* u kojoj svi zainteresirani na posvećenoj web stranici mogu saznati brojne informacije o neionizirajućim zračenjima pokretnih mreža. Uz to, HT na svojim službenim stranicama objavljuje relevantne informacije o elektromagnetskim poljima i zdravlju, uključujući i 5G. U 2021. godini je broj članaka u medijima vezan uz temu EM polja iz baznih stanica mobilnih mreža bio značajno manji nego 2020. godine. Primjerice, kad se u obzir uzmu samo članci u tisku koji kao ključnu riječ sadrže „zračenje", u periodu od siječnja 2021. do trenutka izrade ovog izvještaja bila su ukupno 22 članka, dok ih je od siječnja 2020. do travnja 2021. godine bilo 54. Vjerujemo da je to rezultat poboljšane i objektivne informiranosti o ovoj temi u hrvatskom društvu.

Tijekom 2021. godine, Hrvatski Telekom zaprimio je ukupno 66 upita zainteresiranih strana, od čega je većina bila na temu elektromagnetskih polja i zaštite zdravlja. Na te smo izraze zabrinutosti odgovorili pozivajući se na informacije relevantnih, nezavisnih i mjerodavnih izvora te su svi upiti, uključujući i zahtjeve sanitarne inspekcije i Ministarstva zdravstva, riješeni pozitivno, odnosno nisu utvrđene nepravilnosti u smislu nepridržavanja propisa ili dobrovoljnih kodeksa. Za sve upite vezane uz elektromagnetsko zračenje, naši dionici to mogu učiniti putem e-maila na adresu zastita.okolisa@t.ht.hr.

Sigurnost, zaštita osobnih podataka i privatnosti[36]

Sigurnost

Hrvatski Telekom pridaje osobitu važnost informacijskoj sigurnosti koja je od esencijalne važnosti za poslovanje kompanije s obzirom na tehnološke promjene u kojima živimo.

Budući da potencijalni kibernetički napadi evoluiraju te iz dana u dan postaju sve inventivniji, kritično je ispravno definirati i postaviti informacijsku sigurnost u okviru naše kompanije. Sigurnosni aspekt naših proizvoda i usluga rezultat je timskog rada svih nas, ali i naša velika konkurentska prednost. Adekvatna sigurnost podataka i informacija, njihov integritet, dostupnost i povjerljivost od izuzetne su važnosti, a osiguravaju se provođenjem brojnih sigurnosnih mjera, kroz tri temeljne karike u lancu sigurnosti - ljude, procese i tehnologije. Implementirali smo i primjenjujemo PSA postupak kojim osiguravamo *privacy by design* i *security by design* pristup, što znači da sve relevantne zahtjeve zaštite osobnih podataka i sigurnosti ugrađujemo u proizvode i usluge Hrvatskog Telekoma od samog začetka.

Hrvatski Telekom je u potpunosti usklađen s međunarodno priznatom normom *Information technology - Security techniques - Information security management systems* (ISO/IEC 27001:2013). Riječ je o temeljnoj međunarodnoj normi koja određuje zahtjeve za uspostavljanje, implementaciju, održavanje i kontinuirano poboljšavanje sustava upravljanja informacijskom sigurnošću, a koja uključuje i zahtjeve za procjenu i tretiranje rizika informacijske sigurnosti prilagođene zahtjevima organizacije u skladu s kojom djeluje i Hrvatski Telekom od 2009. godine, kad je dobiven prvi certifikat usklađenosti sa standardom za opseg *Medijacije*. Tijekom 2013. godine certifikat je dobiven za opseg upravljanja sigurnošću na razini kompanije.

[36] 418-1

Zaštita osobnih podataka i privatnosti

Hrvatski Telekom, kao dio Deutsche Telekom Grupe, u svojem poslovanju i odnosu prema korisnicima primjenjuje visoke standarde sigurnosti i zaštite osobnih podataka.

U Hrvatskom Telekomu poduzimamo tehničke i organizacijske mjere u skladu s najboljom praksom koja nadilazi obveze koje pred nas postavlja zakon. Redovito educiramo naše zaposlenike i angažiramo partnere s kojima ugovaramo odgovarajuće mjere zaštite po standardima HT-a.

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

Osiguravanje učinkovite zaštite podataka i privatnosti temeljeno je na sljedećim načelima:

- **Dosljedna transparentnost prema javnosti**

Hrvatski Telekom osobitu važnost pridaje zaštiti osobnih podataka i privatnosti korisnika u skladu s važećim propisima. Zaštita privatnosti korisnika sastavni je dio naših usluga i proizvoda, stoga korisnicima želimo pružiti jasne informacije o obradi i zaštiti njihovih osobnih podataka. Na web stranicama kao i u dokumentu Politika zaštite privatnosti korisnika Hrvatskog Telekoma korisnici mogu pronaći detaljne informacije o tome koji se osobni podatci korisnika prikupljaju, kako se obrađuju, u koje svrhe te kako se štite.

- **Redovita obuka zaposlenika**

HT pridodaje veliku važnost zaštiti osobnih podataka te istu postavlja kao obvezu svim zaposlenicima, kako zbog važećih propisa, tako i zbog internih pravila HT grupe koja se odlikuju visokim značajkama zaštite osobnih podataka i privatnosti. U cilju podizanja svijesti o sigurnosti i zaštiti osobnih podataka, provodimo redovite edukacije za sve zaposlenike.

- **Certificiranje procesa**

Naše procese, sustave upravljanja, proizvode i usluge certificiraju vanjske neovisne organizacije. Hrvatski Telekom je u potpunosti usklađen s međunarodno priznatom normom *Information technology - Security techniques - Information security management systems* (ISO/IEC 27001:2013).

Poduzimamo aktivnosti koje osiguravaju kontinuirano poboljšanje kontrolnog okruženja zaštite osobnih podataka i privatnosti te pratimo razvoj regulative i trendove u zaštiti prava i sloboda pojedinaca. Tijekom 2021. godine smo u tom pogledu proveli aktivnosti usklađenja s odlukom Suda EU u predmetu *C-311/18 (Schrems II)* kojom je ukinut *Privacy Shield* između EU i SAD-a koji je bio podložan znatnim pravnim nesigurnostima te su donesena nova pravila za prijenos osobnih podataka u treće zemlje. Slijedom navedenih izmjena, HT je donio nove predloške koji su obvezni za sve ugovore o zaštiti osobnih podataka.

Osiguravanje prava korisnika

Korisnicima želimo pružiti jasne informacije o obradi i zaštiti njihovih osobnih podataka. Uvijek prikupljamo samo one podatke koji su nam nužni za poslovanje, odnosno one 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. 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[37].

Koristimo napredni sustav kojim se osiguravaju prava korisnika. Korisnik ih može ostvariti obraćanjem, odnosno podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva Službi za korisnike HT-a na telefonski broj 0800 9000, na e-mail 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 pisano službi za korisnike HT-a na e-mail 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-mail adresu info@t.ht.hr ili na e-mail adresu povjerenika za zaštitu osobnih podataka osobni.podaci@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 koje podnose korisnici i regulatorna tijela, kao i ukupan broj prepoznatih krađa ili gubitaka osobnih podataka o kupcu.

Iako poduzimamo širok raspon preventivnih mjera, ne možemo u potpunosti spriječiti povrede privatnosti podataka. Tijekom 2021. godine zabilježili smo 16 pritužbi regulatornih tijela, te 23 prepoznata slučaja curenja, krađa ili gubitaka osobnih podataka o korisnicima[38]. 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.

Combis i kibernetička sigurnost

U suradnji s craft pivovarom Varionica, Combis je tijekom 2021. pokrenuo proizvodnju Hack3r piva. Adresirajući temu online sigurnosti, svijetla i tamna verzija piva predstavljaju pandane *black hat* i *white hat* hakerima u *cyber* svijetu. Nastavno na osvještavanje šire javnosti o IT sigurnosti, Combis je postao prijatelj projekta Centra za nestalu i zlostavljanu djecu kroz koji se izdaju slikovnice koje uče djecu o opasnostima na internetu. Zasad su objavljene slikovnice „Tri prašćića“ i „Ružno pače“, a sav prihod od prodaje namijenjen je Centru za nestalu i zlostavljanu djecu. Za djecu Combisovaca su organizirane i tri radionice Hrvatskog robotičkog saveza.

[37] 103-1
[38] 418-1

ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU

Izdvajamo:

- Naš Integrirani sustav upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu dobio je još jednu potvrdu kvalitete produljenjem ISO 14001 i ISO 45001 certifikata za naredno trogodišnje razdoblje
- Osigurali smo nabavu 100 posto zelene i CO_2 neutralne električne energije
- Izbacili smo nabavku vode, pića i sokova u plastičnoj ambalaži
- Osvojili smo titulu Lider održivog razvoja 2021., dodijeljenu od strane časopisa Lider i agencije Hendal
- Uveli smo dodatne ESG kriterije i nefinancijske pokazatelje o našim proizvodima u fiksnim i mobilnim mrežama

Živimo u vremenu kada odgovorne kompanije trebaju duboko razmisliti o tome kakvu ulogu imaju u društvu u kojem djeluju. Dok tehnološke inovacije s jedne strane otvaraju nove prilike, s druge strane povlače brojna društvena, etička i okolišna pitanja koja zahtijevaju da se njima upravlja i odgovorno postupa. Sebe vidimo kao odgovornu kompaniju te smo zaštitu okoliša i prelazak na niskougljično gospodarstvo učinili ključnim elementom strategije naše Grupe. Vjerujemo da se poslovni uspjeh treba temeljiti na smanjenju negativnih utjecaja na okoliš te predano radimo da naše poslovne aktivnosti budu u s skladu s najvišim okolišnim standardima.

Prepoznajemo i važnu ulogu digitalizacije i pripadajućih tehnologija u ublažavanju klimatskih promjena. Vlastite utjecaje na okoliš nadziremo i pratimo koristeći implementirani sustav upravljanja okolišem, a uz to stalno tražimo i nove prilike za smanjenja ugljičnog otiska na korisničkoj strani, kroz inovativne ICT usluge i rješenja za niskougljičnu budućnost.

Osim rada na ostvarenju vlastitih ciljeva, kao dio DT Grupe, HT se obvezao doprinositi i ostvarenju zajedničkih ciljeva unutar Grupe. Obvezali smo se 2021. prijeći na električnu energiju 100 posto dobivenu iz obnovljivih izvora energije, što smo i ostvarili te radimo na cilju smanjenja naših izravnih i neizravnih emisija, što uključuje emisije proizvedene korištenjem plina, dizela i nafte, primjerice za grijanje ili vozni park. Kako bismo postali 100 posto ugljično neutralni, sve preostale emisije od 2025. nadoknadit će se odgovarajućim mjerama za dugotrajnu sekvestraciju ugljika. Kao član DT Grupe, dio smo ambicioznog cilja smanjenja emisija koje proizvode naši kupci i dostavljači. Cilj nam je do 2030. smanjiti sve emisije koje proizlaze iz proizvodnje i korištenja naših proizvoda za 25 posto po kupcu (koristeći 2017. kao baznu godinu). Zajedno s ostatkom DT Grupe, krajnji cilj nam je postizanje klimatske neutralnosti i potpuno eliminiranje našeg ugljičnog otiska od 2040. godine. Obvezali smo se pojačano raditi na razvoju procesa kružne ekonomije, u čemu će nam pomoći unaprjeđenje postupaka prikupljanja starih uređaja koje korisnici više ne koriste te njihovo pravilno zbrinjavanja i recikliranje vrijednih sirovina.

HT je do sada uspješno ostvarivao svoje interno zadane ciljeve, ali i one postavljene na razini DT Grupe. Tako smo nedavno ostvarili i vlastiti cilj eliminiranja jednokratne plastike. S obzirom na činjenicu da je daljnji rast širenja mreža i usluga očekivan i neupitan, a time i rast potrošnje energije, u smanjenju učinaka klimatskih promjena, HT se obvezao rast potrošnje električne energije, ali i svih drugih oblika energije koje su potrebne za rad naših telekomunikacijskih sustava i mreža, držati pod kontrolom različitim inovativnim mjerama i inicijativama. Ovo vrijedi i za cijelu DT Grupu, koja je to prepoznala te će od 2022. godine zadati svim svojim članicama, pa tako i HT-u, tzv. korporativne ciljeve iz područja zaštite okoliša i klime, a osnova za procjenu napretka prema ciljevima sastoji se od dva ključna pokazatelja izvedbe: smanjenja potrošnje energije i emisija CO_2 (opseg 1 i 2) koji su vezani uz bonus politiku.

Evidentiramo i pravovremeno odgovaramo na interne i vanjske upite, zahtjeve i pritužbe vezane uz okolišna i pitanja utjecaja elektromagnetskih polja iz baznih stanica mobilnih mreža koje naši dionici mogu postaviti putem e-maila na adresu zastita.okolisa@t.ht.hr, ili kroz ostale uobičajene kanale poslovne komunikacije.

Sustavi upravljanja okolišem

Naše poslovne aktivnosti i inicijative usmjerene su na daljnji razvoj održivih poslovnih modela i blagostanje budućih generacija[39]. Za nas sveobuhvatno upravljanje okolišnim utjecajima naše kompanije znači razmatranje prilika i rizika koji iz njih proizlaze. 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. Kako bismo kontrolirali vlastiti utjecaj na klimatske promjene, HT je u okviru certificiranog *Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu*, u skladu s normama ISO 14001 i ISO 45001 koje koristimo za učinkovito upravljanje okolišnim utjecajima, među ostalim definirao i postupak za postupanje s tvarima koje oštećuju ozonski sloj te postupke upravljanja energijom i ekološko postupanje pri uporabi službenih vozila. Nadalje, kroz politiku upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu te energetsku politiku, HT kontinuirano nastoji pronaći rješenja za energetski učinkovite proizvode i usluge, uštedu prirodnih resursa i očuvanje zdravlja i okoliša. Elektromagnetska polja iz baznih stanica mobilnih mreža čine jedan od značajnih aspekata okoliša, pa je tako kroz operativni postupak *Nadzor razina EM polja* u sklopu certificiranog ISO 14001 sustava upravljanja okolišem opisan način na koji se redovno provjerava, prati i mjeri njihova razina. Ovaj postupak definira aktivnosti koje treba nadgledati, parametre koje treba mjeriti te mjere ograničavanja u skladu s odgovarajućim zakonskim i drugim zahtjevima.

Uspješna provedba HT-ovog *Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu*, kao dijela *Sustava integriranog upravljanja DTAG-a*, rezultirala je produljenjem ISO 14001 i ISO 45001 certifikata u rujnu 2021. godine za naredno trogodišnje razdoblje, do 19. ožujka 2024., čime je ponovo potvrđena integracija brige o okolišu i zaštite na radu u sve relevantne radne procese te visoka svjesnost zaposlenika o važnosti zaštite okoliša i sigurnosti[40]. Isto je potvrdila i interna provjera provedena od strane DT-a koja je HT-ovom sustavu za upravljanje okolišem dodijelila najviše ocjene. Posebno smo ponosni što smo u 2021. dobili i certifikat ISO 9001 za sustav upravljanja kvalitetom za cijelu kompaniju, dok su njime ranije bila certificirana samo određena poslovna područja.

Prema istraživanju Lidera i Hendala, Hrvatski Telekom je osvojio i titulu *Lidera održivog razvoja* 2021., svrstavajući se uz bok kompanijama koje su dobile najviše glasova građana zbog širenja pozitivnog utjecaja na društvo i okoliš. U 2021. smo pokrenuli i proces EcoVadis certificiranja čije rezultate očekujemo u 2022. godini.

[39] 103-1
[40] 103-3

Programom *Zeleni ured* kontinuirano potičemo naše zaposlenike na okolišno odgovorno promišljanje i djelovanje, a brojne inicijative koje prate taj program omogućuju nam učinkovitost korištenja resursa, smanjenje potrošnje energije i ugljičnih emisija te kvalitetnu brigu o otpadu. U našim energetski učinkovitim zgradama stupanj automatizacije energetskih parametara podignut je na najvišu razinu.

Vozni park redovito održavamo i obnavljamo, a u 2021. HT je postao i certificirani *Poslodavac prijatelj bicikliranja*. Jedan od novih ciljeva i inicijativa koje smo si kao kompanija zadali krajem 2020. godine je smanjenje internog korištenja plastičnih boca kroz 2021. godinu. Ova mala promjena navika kojoj je cilj podizanje svijesti o zagađenju plastikom te minimiziranje količine otpada u samo prva tri mjeseca rezultirala je smanjenjem uporabe plastičnih boca za 68 posto, dok smo do kraja 2021. godine nabavu vode, sokova i pića u plastičnoj ambalaži sveli na nulu i time u potpunosti ispunili zadani cilj.

EcoRating inicijativa za mobilne uređaje

Kao dio Deutsche Telekoma, zajedno s ostala četiri vodeća europska mobilna operatera pokrenuli smo pan-industrijsku *EcoRating* shemu koja će potrošačima pomoći u identificiranju i usporedbi najodrživijih mobilnih telefona te potaknuti proizvođače mobilnih na smanjenje utjecaja na okoliš. Uvođenjem usklađenog, sustava označavanja u cijeloj industriji povećavamo transparentnost i pomažemo u podizanju svijesti o utjecaju na okoliš telefona koje naši korisnici odaberu.

EcoRating inicijativom evaluirat će se niz novih mobilnih telefona od 12 brendova, a očekuje se uključenje ostalih u budućnosti. Nakon detaljne evaluacije, temeljene na najboljim praksama i znanju te metodologiji razvijenoj uz tehničku podršku i nadzor tvrtke IHOBE, svaki mobilni uređaj dobit će konačnu *EcoRating* ocjenu koja će označiti njegove ekološke učinke tijekom cijelog životnog ciklusa, pri čemu je najviša ocjena 100. Oznakom *EcoRating* također će se pružiti dodatne informacije i istaknuti pet ključnih aspekata održivosti mobilnih uređaja: trajnost, popravljivost, mogućnost recikliranja, klimatska učinkovitost i učinkovitost resursa.

Odgovorno korištenje resursa

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. U 2021. godini je sva brandirana ambalaža HT-a bila napravljena od recikliranog materijala. *Prepaid* bonovi također su napravljeni od materijala koji se može u potpunosti reciklirati, kao i standardizirane kutije za terminalne uređaje[41].

Smanjenju potrošnje papira u uredima doprinosimo digitalizacijom procesa i e-poslovanjem. U 2021. godini potrošnja je bila za 19,5 posto manja u odnosu na 2020. Dok je za smanjenje potrošnje iz 2019./2020. glavni razlog bio rad od kuće uslijed Covid-19 pandemije te novouvedeni SmartWork način rada, dodatno smanjenje u 2021. godini rezultat je daljnjeg provođenja digitalizacije internih i vanjskih procesa, poput još veće digitalizacije prodajne dokumentacije i sve veće uporabe e-računa i Moj Telekom aplikacije od strane naših korisnika. Mnogi naši interni procesi spremni su za potpunu digitalizaciju, koja će biti ostvariva s većom digitalizacijom javne uprave.

[41] 103-2

Tablica 1 – Potrošnja papira[42]

Potrošnja papira (u tonama)	2018.	2019.	2020.	2021.
	61	57	35	29

Zeleni ured u Iskonu

Odluke o trajnom nastavku primjene hibridnog modela rada u Iskonu je iskorištena kako bi se dodatno smanjio negativan utjecaj na okoliš, sada s naglaskom na sortiranju svih vrsta otpada u poslovnim prostorima na svim Iskonovim lokacijama u Zagrebu. Iskon je već 2020. godine u potpunosti isključio plastičnu ambalažu iz nabavnog sustava te pokrenuo prvu kampanju osvještavanja zaposlenika o važnosti sortiranja otpada.

S Biljkoborcima o prednostima e-računa

U travnju 2021. godine organizirana je i provedena velika Iskonova akcija povodom Dana planeta Zemlje u suradnji s hrvatskim kolektivom Biljkoborci, kojom je u mjesecu posvećenom povećanju svjesnosti o brizi za okoliš podignuta svijest Iskonovih korisnika o svim prednostima e-računa. Izuzetno uspješna akcija, u kojoj su Iskonovi korisnici prilikom odabira e-računa na poklon dobivali i sadnice začinskih biljaka partnera Biljkoboraca, rezultirala je povećanjem ukupne baze e-korisnika za čak 8 posto u razdoblju tri tjedna trajanja akcije.

Hrvatski Telekom vodu ne koristi u tehnološke svrhe te nijedan HT-ov poslovni proces ne predstavlja opasnost za zagađenje vodenih tokova. Tamo gdje postoji opasnost od izlijevanja ulja u kanalizaciju primjenjuju se tehnička sredstva koja osiguravaju odvajanje ulja iz tekućina. Kroz godine se potrošnja vode u HT Grupi smanjuje, što je rezultat i dobre ekološke osviještenosti zaposlenika, optimizacije poslovnih prostora, brze sanacije kvarova te preventivnog održavanja i rekonstrukcija na sustavima grijanja/hlađenja i vodovodne mreže, ali i povećanog rada zaposlenika od kuće uslijed pandemije.

Tablica 2 – Usporedba potrošnja vode kroz godine za HT Grupu[43]

Potrošnja vode (u m^3)	2018.	2019.	2020.	2021.
HT	67.358	75.516	48.110	42.793
Combis	500	500	500	500
Iskon	1.200	1.250	1.200	1.200
Ukupno	69.058	77.266	49.810	44.493

Gospodarenje otpadom i kružna ekonomija

Brinemo o smanjenju vlastitih i korisničkih negativnih utjecaja na okoliš te, vodeći se načelima kružnog gospodarstva, radimo na održivom upravljanju materijalima i promicanju ponovnog korištenja i recikliranja. Mobiteli i drugi elektronički uređaji u sebi sadrže komponente koje mogu

[42] 301-3; podaci za HT d.d.
[43] 303-1

negativno utjecati na okoliš i ljudsko zdravlje ukoliko se nekontrolirano odbace. Uz to, iz sastava mobilnih uređaja vidimo da sadrži i neke vrlo vrijedne elemente (srebro, zlato, bakar, paladij, kobalt, nikal, kadmij), pa se ekološkim zbrinjavanjem mobitela i recikliranjem upravo nastoje izdvojiti ti elementi koji se dalje ponovo upotrebljavaju kao sirovina u proizvodnji.

Stoga funkcionalnoj elektroničkoj opremi nastojimo produljiti vijek trajanja prodajom za daljnju upotrebu, dok elektronski otpad recikliramo. U svim T-Centrima osigurani su uvjeti za prihvat i daljnje ekološko zbrinjavanje starih elektroničkih uređaja iz HT-ovog prodajnog asortimana i njihovih pripadajućih baterija. Zajedno s našim korisnicima koji su svoje stare elektroničke uređaje donijeli u T-Centre, do sada smo ispravno ekološki zbrinuli više od 152.800 starih mobitela njihovih baterija i pripadajuće opreme. Tijekom 2021. godine riječ je o 381 ekološki zbrinutom i recikliranom mobilnom uređaju te broju od 3.784 popravljenih polovnih mobitela kojima smo kroz internu aukciju za zaposlenike produljili rok trajanja. Ciljevi za povrat starih mobilnih uređaja postavljeni su na način da se u iduće tri godine stopa vraćenih u odnosu na prodane mobilne uređaje poveća za deset posto sljedećom dinamikom: 3 posto u 2022., 7 posto u 2023. i 10 posto u 2024. godini[44].

Od 2021. godine smo uveli dodatne ESG kriterije te unutar DT Grupe počeli izvještavati o novim nefinancijskim pokazateljima koji se odnose na naše proizvode u fiksnim i mobilnim mrežama.

Tablica 3 – Ključni pokazatelji uspješnosti za program prikupljanja i zbrinjavanja elektroničkih uređaja[45]

KLJUČNI POKAZATELJI	Prikupljeno (komada)
Popravljeni/obnovljeni usmjerivači dani u zakup korisnicima	49.595
Usmjerivači preuzeti od korisnika za obnovu i ponovnu uporabu	119.726
Usmjerivači preuzeti od korisnika za recikliranje	22.417
Popravljeni/obnovljeni repetitori dani u zakup korisnicima	105
Repetitori preuzeti od korisnika za obnovu i ponovnu uporabu	345
Popravljeni/obnovljeni medijski prijamnici/TV dekoderi i TV-stikovi dani u zakup korisnicima	51.087
Medijski prijamnici/TV dekoderi i TV-stikovi preuzeti od korisnika za obnovu i ponovnu uporabu	46.971
Medijski prijamnici/TV dekoderi i TV-stikovi preuzeti od korisnika za recikliranje	16.678
Popravljeni/obnovljeni *održivi*[46] usmjerivači i repetitori dani u zakup korisnicima	8.000
Popravljeni/obnovljeni *održivi*[47] medijski prijamnici/TV dekoderi i TV-stikovi dani u zakup korisnicima	2.400
Fiksni telefoni preuzeti od korisnika za recikliranje	23
Popravljeni/obnovljeni mobilni i pametni telefoni prodani korisnicima	3.784
Mobilni i pametni telefoni preuzeti od korisnika za recikliranje	381
Punjači, vanjske baterije/prijenosni punjači i dodatna oprema preuzeti od korisnika za recikliranje	162
UKUPNO	**321.674**

[44] 306-1; 306-2
[45] 306-4
[46] Proizvodi s priznatom vanjskom ili internom oznakom o održivosti.
[47] Proizvodi s priznatom vanjskom ili internom oznakom o održivosti.

Količine otpada u telekom industriji ovise o poslovnim aktivnostima pa smo tako tijekom 2021. godine imali 64 posto manje količine otpada u odnosu na prethodnu godinu. Razlog tome je modernizacija naše telekomunikacijske infrastrukture te dodatno zbrinjavanje stare i nefunkcionalne opreme iz objekata i skladišta koje smo provodili tijekom 2020. godine. U 2021. godini nije bilo takvih sveobuhvatnih aktivnosti pa je time i količina kako opasnog tako i neopasnog otpada značajno manja. Gotovo je sav otpad (više od 99 posto), predan ovlaštenim tvrtkama na postupke recikliranja dok je vrlo mali udio zbrinut kroz postupke odlaganja. Time je HT ostvario i zajednički cilj DT Grupe (*Zero Waste to Landfill*) o nultoj stopi odlaganja na odlagališta.

Tablica 4 – Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja za pojedine članice HT Grupe[48]

Ukupna težina otpada (u tonama) 2021.	HT	Iskon	Combis	Ukupno HT Grupa 2021.
Ukupna težina otpada	815,37	6,68	11,18	833,23
• od toga opasni otpad	320,14	6,68	3,63	330,45
• od toga neopasni otpad	495,23	0,00	7,55	502,78

Tablica 5 – Usporedba ukupne težine otpada kroz godine za HT Grupu[49]

Ukupna težina otpada (u tonama) – HT Grupa	2018.	2019.	2020.	2021.
Ukupna težina otpada	794,99	1162,86	2299,57	833,23
• od toga opasni otpad	229,52	638,01	1663,93	330,45
• od toga neopasni otpad	565,47	524,84	635,64	502,78

Utjecaj na prirodu, bioraznolikost i životinjski svijet[50]

Jedan od glavnih uzroka izumiranja vrsta je činjenica da sve više prirodnog prostora zauzimaju industrija, poljoprivreda i transport. Kao telekomunikacijska kompanija, svjesni smo činjenice da i naše poslovne aktivnosti također mogu utjecati na biološku raznolikost u raznim područjima našeg lanca vrijednosti. U sklopu Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu, kroz postupak *Planiranje, priprema i izgradnja mreža* definirano je postupanje koje minimizira utjecaj na okoliš i vizualni dojam u okolišu. Pri postavljanju baznih stanica mobilnih mreža na zaštićenim dijelovima prirode Hrvatski Telekom surađuje s Ministarstvom gospodarstva i održivog razvoja, Ministarstvom prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine, Ministarstvom kulture i medija RH, lokalnom zajednicom, upravama zaštićenih područja, mobilnim operatorima i ostalim relevantnim dionicima. Dodatno, Hrvatski Telekom i ostali mobilni operatori već godinama grade zajedničke lokacije baznih stanica, čime se smanjuje utjecaj mobilnih mreža na okoliš, pogotovo u zaštićenim dijelovima prirode.

U borbi protiv klimatskih promjena snažno podržavamo projekte pošumljavanja kojima se osigurava stanište brojnim vrstama i tako promiče biološka raznolikost. Hrvatski Telekom

[48] 306-2
[49] 306-2; podaci za HT Grupu: HT d.d., Iskon Internet d.d. i Combis d.o.o.
[50] 304-2

redovito sudjeluje u akcijama pošumljavanja pa je u 2021. zajedno s Javnom ustanovom – Maksimir organizirana volonterska akcija pošumljavanja parka Maksimir u kojoj su sudjelovali zaposlenici HT-a zajedno s Hrvatskim šumama. Za tu je priliku osigurano 3 tisuće mladica hrasta kitnjaka.

Šumu zasadi u Combisu

Inicijativa *Šumu zasadi* realizirana je povodom mjeseca i dana planeta Zemlje. Tom prilikom su zaposlenice i zaposlenici pošumljavali Sljeme, a uslijedio je izbor za *Najvrt Combisa* - izabran je najljepši vrt, kao i pobjednici u tri kategorije.

ICT rješenja za niskougljičnu budućnost

Širenjem naše mreže, ulaganjem u najmoderniju ICT opremu te primjenom zelenih tehnologija jačamo kako vlastite, tako i kapacitete naših korisnika za prelazak na niskougljično poslovanje i stil života. Tijekom kreiranja i razvoja proizvoda i usluga, nastojimo primjenjivati ekološke principe gdje god je to moguće[51].

Neprestanim razvojem i inovacijama te sve širom ponudom usluga u oblaku dodatno doprinosimo povoljnom utjecaju ICT tehnologija i usluga na klimatske promjene, omogućujući našim korisnicima smanjenje potrebe za putovanjima, smanjenje uporabe energije, papira i drugih materijalnih resursa. Razvojem naše mreže i podatkovnih centara kontinuirano doprinosimo virtualizaciji i razvoju različitih oblika online poslovanja kao što su e-trgovina, e-uprava, e-bankarstvo, e-zdravlje i slično, omogućujući zamjenu tradicionalnih fizičkih usluga elektroničkima, čime se utječe na korisnikovo smanjenje potrošnje električne energije i ostalih resursa.

Također i svojim primjerom, implementacijom SmartWork načina rada, korištenjem kolaboracijskih alata i fleksibilnom organizacijom rada na daljinu, dajemo primjer drugima i dodatno doprinosimo smanjenju vlastitog ugljičnog otiska.

Sve usluge koje HT pruža svojim korisnicima zahtijevaju energiju. Odgovornost u korištenju energije jedan je od ciljeva naše kompanije te uključuje i odgovoran pristup energiji smanjivanjem ugljičnog otiska koji nastaje korištenjem naših usluga. U okviru naših sustava upravljanja okolišem, redovito postavljamo ciljeve zaštite okoliša te programe i mjere za njihovo ostvarenje, a mnoge od tih mjera posljedično utječu na smanjenje potrošnje energije na korisničkoj strani:

- Promoviranjem i implementacijom usluga koje smanjuju potrošnju energije i resursa na strani korisnika (primjerice razvoj i implementacija novih rješenja za usluge u oblaku) doprinosimo dematerijalizaciji proizvoda i usluga.
- Promoviranjem i implementacijom tehnološkog okvira Internet of Things u funkciji smanjenja potrošnje energije i emisija stakleničkih plinova, doprinosimo unaprjeđenju kvalitete života i pozitivnim društvenim promjenama u lokalnoj zajednici.

[51] 103-1

Neke od usluga 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 snimalica** 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** SharePoint za poslovne korisnike omogućuje digitalizaciju podataka.
- **eSIM** zamjena za klasičnu SIM karticu otklanja potrebu za korištenjem plastičnog kućišta.
- **Elektronički bonovi** za korisnike mobilnih mreža doprinose smanjenju uporabe papira.
- ***Online* i telefonska prodaja** otklanja potrebu korisnika za fizičkim dolaskom na mjesto prodaje[52].
- Različita mrežna, kolaboracijska, infrastrukturna ICT i *cloud* rješenja i aplikacije za poslovne korisnike općenito smanjuju troškove, administraciju hardvera i softvera, vrijeme rada i ugljični otisak, a omogućuju sigurnost u skladu s najvišim IT standardima sigurnosti te povećavaju učinkovitost i kvalitetu rada naših korisnika.

5G – učinkovit alat za zelenu tranziciju

Osim osiguravanja kvalitetne i stabilne mreže, 2021. nam je pokazala i potencijal 5G tehnologija za zeleniju budućnost. Pametni gradovi budućnosti oslanjat će se na tehnologije koje će omogućiti upravo 5G mreža, a neka od tih rješenja već implementiramo u gradovima i općinama diljem Hrvatske. Rješenja za pametnu rasvjetu koja razvijamo u HT-u sadrže senzore koji će kontrolirati rad rasvjete ovisno o uvjetima na ulici te time doprinositi smanjenju korištenja električne energije. Slično je i s prometom u kojem će se vozila, zahvaljujući 5G tehnologiji, moći preusmjeravati s točki gdje je sustav registrirao veliku koncentraciju zagađivača u zraku.

Agronomija je još jedno veliko područje na koje će se 5G odraziti iz perspektive održivosti. Zahvaljujući pametnim sustavima kontrole potrošnje vode koje razvijamo, s ovim ćemo vrijednim resursom uskoro raspolagati mnogo racionalnije, a zahvaljujući 5G mreži ti će sustavi biti mnogo pristupačniji i još efikasniji. Indirektnom smanjenju emisija stakleničkih plinova i štednji prirodnih resursa doprinijet će i optimizacija poljoprivrednog procesa kroz kombiniranu upotrebu 5G tehnologije i dronova kojima će se detektirati mjesta na kojima je potrebno dodatno gnojivo i navodnjavanje.

E-mobilnost

Tim za e-mobilnost nastavio je s razvojem infrastrukture i instalacijom punionica za električna vozila te pružanjem što bolje usluge digitalnog punjenja s ciljem poticanja vozača na korištenje električnih vozila kao ekološki najprihvatljivijeg rješenja u prometu koje doprinosi smanjenju emisija CO_2 i povećanju kvalitete zraka.

[52] 302-5

U veljači 2021. Hrvatski Telekom omogućio je hrvatskim vlasnicima električnih vozila punjenje vozila na gotovo 300 punionica u Sloveniji putem espoTs aplikacije i T-RFID *prepaid* kartice, a riječ je o punionicama kojima upravljaju dva najveća slovenska operatora – Elektro Ljubljana d.d. i Porsche Slovenija d.o.o.. Ujedno je i slovenskim vozačima električnih automobila osiguran pristup punionicama u Hrvatskoj kojima upravlja Hrvatski Telekom te sad mogu puniti vozila putem kartica i aplikacija svojih operatora. Projekt je realiziran u okviru CEKOM projekta SmartCity SURINMO potpisivanjem tzv. *roaming* ugovora (ugovora o korištenju punionica u drugim državama) između Hrvatskog Telekoma, kao najvećeg domaćeg operatora punionica u Hrvatskoj, te dvaju najvećih slovenskih operatora, kao i softverskom povezivanju njihovih programskih platformi za upravljanje punionicama i uslugom punjenja.

U kolovozu 2021. Hrvatski Telekom i Tommy, vodeći maloprodajni trgovački lanac na hrvatskoj obali, realizirali su projekt postavljanja prvih pet brzih e-punionica u sklopu maloprodajnih prostora Tommy na lokacijama u Dubrovniku, Malinskoj (otok Krk), Solinu, Splitu i u Zadru. U okviru zajedničke suradnje, Hrvatski Telekom i Tommy su za sve posjetitelje Tommy prodajnih centara osigurali besplatnu uslugu punjenja u terminu od 7 do 22 sata od ponedjeljka do nedjelje. Brze e-punionice postavljene su u sklopu projekta Sveobuhvatna mreža koridora s brzim punjenjem u jugoistočnoj Europi koji je sufinanciran u okviru EU programa Connecting Europe Facility, a kojem je svrha osigurati vrhunsku uslugu punjenja kako za domaće korisnike električnih vozila, tako i turiste koji na odmor u Hrvatsku dolaze električnim vozilima.

U studenom 2021. su Hrvatski Telekom i ALD Automotive d.o.o. društvo za operativni leasing potpisali suradnju kojom se po prvi put na hrvatskom tržištu omogućuje usluga upravljanja flotom električnih vozila, a s ciljem osvještavanja i motiviranja poslovnih korisnika da u svoje vozne parkove integriraju električna vozila. Hrvatski Telekom pružat će ALD-u uslugu podrške upravljanja flotom vozila na električni pogon osiguravajući svu potrebnu infrastrukturu i dostupnost punionica za vozila na električni pogon te upravljanjem i održavanjem alata za praćenje poslovnog odnosa. Za korisnike ALD leasinga ovom će se uslugom na raspolaganje staviti čitava mreža punionica električnih vozila Hrvatskog Telekoma. Ovakvim pristupom želimo tvrtkama dati podršku za što jednostavniji i bezbrižniji proces elektrifikacije voznoga parka.

Energetska učinkovitost

Koristeći propisanu energetsku politiku i postupak *Upravljanje energijom*[53], stalno radimo na jačanju energetske učinkovitosti, povećanju upotrebe obnovljivih izvora energije te smanjivanju emisija stakleničkih plinova[54]. Prihvatili smo izazov osiguranja 100 posto zelene i ugljično neutralne električne energije te smo ga u 2021. i ostvarili. Za dio potrošnje u vlastitim objektima od HEP-Opskrbe nabavljamo ZelEn, CO_2 neutralnu električnu energiju dobivenu isključivo iz obnovljivih izvora, dok smo za ostatak potrošnje koji odlazi za našu opremu i objekte u zakupu, osigurali međunarodne certifikate o jamstvima podrijetla iz nordijskih hidro-izvora. Osim toga, tijekom 2021. godine smo na ukupno 11 osnovnih postaja uveli napajanje električnom energijom dobivenom iz vjetrosolarnih sustava.

[53] 103-2
[54] 103-1

Zbog velikog broja objekata i tehničkih sustava i uređaja kroz koje HT Grupa posluje, u 2021. godini je nastavljena izrada energetskog pregleda velikog poduzeća od strane ovlaštene neovisne tvrtke, kako bismo dobili uvid u mogućnost implementacije dodatnih energetskih, tehničkih, okolišnih i ekonomski održivih mjera za daljnje poboljšanje energetske učinkovitosti unutar Hrvatskog Telekoma. 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 dosadašnjih analiza, prepoznati su potencijali za daljnje uštede energije.

Ukupna izravna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora tijekom 2021. godine narasla je za 9 posto u odnosu na 2020. godinu, a glavni razlog za to je povećanje potrošnje energenata za grijanje zbog hladnije zime i povratka zaposlenika u urede nakon Covid-19 pandemije. Ukupna neizravna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora energije je smanjena za čak 90 posto, dok je ona iz obnovljivih izvora energije povećana za 22 posto u odnosu na 2020. godinu, čemu je uzrok povećana nabava CO_2 neutralne električne energije.

I u 2021. godini smo nastavili implementirati napredne funkcionalnosti koje omogućuju energetski efikasniji rad opreme (tzv. funkcionalnosti za uštedu energije) koje uvodimo u svim dijelovima HT-ove mobilne mreže, od radijskog pristupa do podatkovnih centara. U radio pristupu, primjena tih funkcionalnosti temelji se na naprednom upravljanju izlaznom snagom pojačala pri čemu se mogu ostvariti uštede u potrošnji električne energije i do 20 posto za visokokapacitivne lokacije. Nadalje, podatkovni centri u oblaku omogućuju koncept dijeljenja IT infrastrukture po potrebi čime se smanjuje potrošnja električne energije i emisija CO_2 bez smanjenja visoke razine sigurnosti. Migracijom hardverski baziranih funkcija na one virtualizirane ostvaruje se ušteda na prostoru i energiji potrebnoj za pogon hlađenja opreme, što ima dodatni pozitivan učinak na smanjenje ugljičnog otiska.

Tablica 8 – Potrošnja energije prema članicama HT Grupe[55, 56]

Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije u GJ	HT	Iskon	Combis	2021. cijela HT Grupa
Ukupna izravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora)	99.402	1.675	22	101.100
• od toga prirodni plin	31.715	0	0	31.715
• od toga goriva za vozni park / benzin, dizel, LPG	52.710	1.675	22	54.408
• od toga druga goriva	14.977	0	0	14.977
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije)	**HT**	**Iskon**	**Combis**	**2021. cijela HT Grupa**
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije) u GJ	9.872	0	0	9.872
• od toga kupljena električna energija	0	0	0	0
• od toga toplinska energija za grijanje iz toplana	9.872	0	0	9.872
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije)	**HT**	**Iskon**	**Combis**	**2021. cijela HT Grupa**
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije) u GJ (kupljena električna energija)	460.814	1.080	1.602	463.496

[55] 302-1
[56] 305-5

Tablica 9 – Potrošnja energije kroz godine za HT Grupu[57, 58]

Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije u GJ	2019. HT Grupa	2020. HT Grupa	2021. HT Grupa
Ukupna izravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora)	111.561	92.604	101.100
• od toga prirodni plin	31.387	25.591	31.715
• od toga goriva za vozni park / benzin, dizel, LPG	67.331	55.192	54.408
• od toga druga goriva	12.843	11.821	14.977
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije)	**2019. HT Grupa**	**2020. HT Grupa**	**2021. HT Grupa**
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije) u GJ	93.599	101.508	9.872
• od toga kupljena električna energija	82.674	92.398	0
• od toga toplinska energija za grijanje iz toplana	10.925	9.110	9.872
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije)	**2019. HT Grupa**	**2020. HT Grupa**	**2021. HT Grupa**
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije) u GJ (kupljena električna energija)	396.436	379.829	463.496

Emisije stakleničkih plinova

Većina emisija stakleničkih plinova odnosi se na sam Hrvatski Telekom, dok Iskon i Combis imaju vrlo male udjele te doprinose emisijama vezanim za potrošnju električne energije i goriva za vozni park. Glavni razlog za ukupno smanjenje emisija stakleničkih plinova proizlazi iz činjenice da je cijela HT Grupa je u 2021. godini koristila 100 posto CO_2 neutralnu električnu energiju dobivenu iz obnovljivih izvora energije, s osiguranim budžetom za upravljanje CO_2 emisijama. Sva električna energija koja je nabavljena preko ugovornog dobavljača HEP Opskrbe posjeduje ZelEn certifikate potvrde o podrijetlu, a za ostatak potrošnje koja je nastala iz trošila u prostorima u zakupu od privatnih i poslovnih osoba, za koji prema informacijama iz Hrvatskog operatora tržišne energije (HROTE) nije moguće kupiti certifikate na hrvatskom tržištu, HT je nabavio certifikate o jamstvu podrijetla na međunarodnom tržištu. Nabavom ugljično neutralne električne energije u 2021. godini, HT Grupa nije ispustila u zrak više od 40.000 tona CO_2.

[57] 302-1
[58] 305-5

Tablica 10 – Izravne emisije stakleničkih plinova (opseg 1)[59]; neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini (opseg 2) za pojedine članice HT Grupe[60, 61]

Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini (u tonama CO_2)	HT	Iskon	Combis	2021. cijela HT Grupa
Ukupna emisija stakleničkih plinova (zbroj izravnih i neizravnih emisija)	6.735	124	2	6.861
• od toga ukupna izravna emisija CO_2 (iz neobnovljivih izvora)	6.251	124	2	6.377
○ od toga prirodni plin	1.238	0,00	0,00	1.238
○ od toga goriva za vozni park (benzin, dizel, LPG)	3.826	124	2	3.952
○ od toga loživo ulje	1.187	0,00	0,00	1.187
○ od toga ukupna neizravna emisija CO_2	484	0,00	0,00	484

Tablica 11 – Izravne emisije stakleničkih plinova (opseg 1)[62]; neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini (opseg 2) za cijelu HT Grupu kroz godine [63, 64]

Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini (u tonama CO_2)	2018. HT Grupa	2019. HT Grupa	2020. HT Grupa	2021. HT Grupa
Ukupna emisija stakleničkih plinova (zbroj izravnih i neizravnih emisija)	15.250	15.591	15.027	6.861
• od toga ukupna izravna emisija CO_2 (iz neobnovljivih izvora)	7.446	7.503	6.256	6.377
○ od toga prirodni plin	1.456	1.521	1.240	1.238
○ od toga goriva za vozni park (benzin, dizel, LPG)	4.708	4.857	3.981	3.952
○ od toga loživo ulje	1.282	1.125	1.035	1.187
• od toga ukupna neizravna emisija CO_2	7.804	8.088	8.771	484

Prema analizi DT Grupe, više od 98 posto našeg CO_2 otiska može se pripisati proizvodnji proizvoda od strane naših dobavljača i korištenju naših proizvoda od strane kupaca pa stoga kao član DT Grupe, HT radi i na aktivnostima smanjenja opsega 3 emisija stakleničkih plinova. U DT Grupi smo postavili ambiciozni cilj smanjenja opsega 3 emisija stakleničkih plinova za 25 posto po korisniku do 2030. godine u usporedbi s 2017. Da bismo u tome i uspjeli, kao dio DT Grupe radimo zajedno

[59] 305-2
[60] 305-1
[61] Za izračun emisija stakleničkih plinova u 2021. korišten je IKOS, DT-ov alat za izračunavanje temeljen na GHG protokolu.
[62] 305-2
[63] 305-1
[64] Za izračun emisija stakleničkih plinova u 2021. korišten je IKOS, DT-ov alat za izračunavanje temeljen na GHG protokolu.

s dobavljačima koji proizvode pametne telefone, mrežnu i ostalu elektroničku opremu u naše ime na stvaranju uvjeta za postizanje energetske učinkovitosti i smanjene emisija CO_2 u proizvodnim procesima. Osim toga, nastojimo osigurati da uređaji postanu učinkovitiji, tako da korisnici troše manje energije prilikom korištenja. Uz to, s dobavljačima se radi i na tome da novi proizvodi budu što više održiviji te da koriste održive materijale koji su reciklirani i/ili koji se mogu lako reciklirati, kao i da imaju održivo pakiranje[65].

U sklopu *Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu*, postupak *Postupanje s tvarima* koje utječu na ozonski sloj opisuje način provođenja nadzora i upravljanja aktivnostima vezanim uz održavanje različite opreme koja u sebi sadrži tvari s mogućim utjecajem na atmosferu. Hrvatski Telekom redovito nadzire emisije iz kotlovnica u zrak te o njima izvješćuje u skladu s hrvatskim propisima. Težine emisija u zrak određuju se izravno iz mjerenja ili posredno iz izračuna na temelju potrošnje goriva. Kod NO_2 svake druge godine se mijenja trend iz porasta u pad i obratno, zbog različitog načina izračunavanja emisije (obveza vršenja mjerenja je svake dvije godine). Naime, emisije dobivene na temelju mjernih rezultata su manje od emisija izračunatih iz emisijskih faktora.

Zbog manje potrošnje energenata kroz godine, trend emisija NO_2 i SO_2 je generalno u padu. Međutim, u 2021. godini je potrošnja goriva za kotlovnice porasla u odnosu na potrošnju u 2020. godini pa su tako i emisije NO_2 i SO_2 porasle. Razlozi za to su povratak na radna mjesta, ali i znatno hladnija zima i produljeno razdoblje grijanja s niskim temperaturama u svibnju 2021.

Tablica 12 – NOx, SOx i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini[66]

NOx, SOx i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini u tonama (za kotlovnice snage veće od 100 kW)[i]	2018.	2019.	2020.	2021.
Ukupna emisija NO_2	1,30	2,75	1,00	2,87
Ukupna emisija SO_2	3,35	3,04	2,97	3,61

Taksonomski prihvatljive djelatnosti prema Uredbi 2020/852

Uredba o taksonomiji rezultat je značajne europske regulatorne inicijative koja za cilj ima preusmjeravanje tokova kapitala prema održivijim, ugljično neutralnim gospodarskim aktivnostima. Kao klasifikacijski alat za pomoć u provedbi Europskog zelenog plana, taksonomija popisuje one ekonomske aktivnosti i ulaganja koja su okolišno održiva te na taj način doprinosi razumijevanju održivosti gospodarstva. Za 2021. godinu, uredba propisuje obvezu korporativnog izvještavanja o taksonomski prihvatljivim gospodarskim aktivnostima kompanijama koje su obuhvaćene Direktivom o nefinancijskom izvješćivanju i to za prva dva taksonomska cilja: ublažavanje klimatskih promjena i prilagodbe klimatskim promjenama, sukladno Uredbi o taksonomiji 2020/852 te Delegiranoj uredbi Komisije (EU) 2021/2139.

Slijedom obveze izvještavanja, HT Grupa u nastavku donosi pregled ključnih pokazatelja (KPI) kroz udio taksonomski prihvatljivih gospodarskih aktivnosti u svojim grupnim prihodima, kapitalnim izdacima (Capex) i operativnim rashodima (Opex). Pritom su taksonomski prihvatljive gospodarske djelatnosti one opisane u delegiranim aktima koji dopunjuju Uredbu o taksonomiji, bez obzira na to ispunjavaju li kriterije tehničke provjere utvrđene delegiranim aktima. Taksonomski neprihvatljiva gospodarska djelatnost je svaka gospodarska djelatnost koja nije opisana u delegiranim aktima koji dopunjuju Uredbu o taksonomiji. Utvrđivanje taksonomske

[65] 102-9
[66] Podaci se odnose samo na HT d.d.

usklađenosti gospodarskih djelatnosti koje će na snazi biti od 2023.godine podrazumijevat će da gospodarska djelatnost značajno doprinosi jednom ili više ciljeva okolišne taksonomije, značajno ne šteti ni jednom od ostalih ciljeva, provodi se u skladu s minimalnim zaštitnim mjerama utvrđenim međunarodnim konvencijama i načelima o ljudskim i radnim pravima te je su u skladu s tehničkim kriterijima provjere navedenima u delegiranim aktima koji dopunjuju taksonomiju.

Procjena taksonomski prihvatljivih djelatnosti u HT Grupi[67]

Za izvještajno razdoblje 2021. KPI-jevi se moraju objaviti u vezi s gospodarskim aktivnostima koje su taksonomski prihvatljive i koje nisu prihvatljive prema taksonomiji (članak 10. stavak 2. Delegirane uredbe). Određivanje KPI-jeva utvrđuje se u skladu s Prilogom I. člankom 8 Delegirane uredbe.

Potpuni pregled gospodarskih aktivnosti koje trenutno čine dio EU taksonomije dostupan je na EU kompasu za taksonomiju. Naša procjena taksonomske prihvatljivosti usredotočena je na gospodarske aktivnosti definirane kao pružanje dobara ili usluga na tržištu, čime se generiraju prihodi. Kao kompanija koja djeluje u području informacijskog i telekomunikacijskog sektora, prepoznali smo dvije ključne dvije gospodarske djelatnosti trenutno navedene u taksonomiji, a koje se odnose na naše gospodarske aktivnosti:

- 8.1. Obrada podataka, usluge poslužitelja i djelatnosti povezane s njima
- 8.2. Rješenja za smanjenje emisija stakleničkih plinova koja se temelje na podacima

Prepoznali smo i dodatne aktivnosti koje nisu dio sržnih aktivnosti informacijsko-telekomunikacijskog sektora, no kojima generiramo prihode:

- 4.1. Proizvodnja električne energije korištenjem solarne fotonaponske tehnologije
- 6.5. Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima
- 6.13. Infrastruktura za osobnu mobilnost, biciklistička logistika

Tablica u nastavku prikazuje taksonomsku prihvatljivost naših gospodarskih aktivnosti za ovu izvještajnu godinu u apsolutnim brojkama i kao postotak ukupnog prometa Grupe, kapitalnih izdataka i operativnih rashoda.

Tablica 13 – Procjena taksonomski prihvatljivih djelatnosti u HT Grupi

KPI-jevi	Prihodi		Kapitalni izdaci (Capex)		Operativni rashodi (Opex)	
	mio.HRK	%	mio.HRK	%	mio.HRK	%
Taksonomski prihvatljive gospodarske djelatnosti	85	1,2	11	0,7	43	2,1
Taksonomski neprihvatljive gospodarske djelatnosti	6.749	98,8	1.629	99,3	1.981	97,9

Definicija prihoda iz EU taksonomije je ekvivalentna neto prihodu naše Grupe. Relevantni kapitalni izdaci utvrđeni su na temelju konsolidiranog financijskog izvještaja i izračunavaju se zbrajanjem sljedećih ključnih stavki: dodaci i promjene u sastavu Grupe po nekretninama, postrojenjima i opremi, nematerijalnoj imovini (isključujući *goodwill*) i imovini s pravom uporabe. Definicija koja se koristi u taksonomiji EU-a za izračun relevantnih operativnih rashoda obuhvaća

[67] Pri izračunu taksonomski prihvatljivih djelatnosti vodili smo se DT-om metodologijom izračuna kojoj smo pridružili specifične djelatnosti HT Grupe.

troškove koji se odnose na istraživanje i razvoj, mjere sanacije zgrada, kratkoročni najam, održavanje i popravak te sve ostale izravne rashode koji se odnose na svakodnevno održavanje nekretnina, postrojenja i opreme koji su prikazani u konsolidiranom financijskom izvještaju dobiti i gubitaka u okviru ostalih poslovnih rashoda. Za izračun udjela taksonomski prihvatljivog Opex-a koristili smo direktni Opex, ne ukupni Opex, dakle troškove koji su direktno vezane uz projekt, troškove proizvodnje te sve one koji utječu na *Net Margin*, dok ostale troškove ne možemo direktno vezati za projekt. Prikazane objave o kapitalnim izdacima i operativnim rashodima izravno se odnose na gore prikazane gospodarske aktivnosti.

Zbirni pogled na taksonomsku prihvatljivost navedenih gospodarske djelatnosti daje vrlo niske udjele u izvještajnoj godini za prihode (1,2 %), kapitalne izdatke (0,7 %) i operativne rashode (2,1 %). Razlog tome je što EU taksonomija trenutno ne uključuje kriterije za gospodarsku djelatnost pružanja i rada mrežne infrastrukture za telekomunikacije. To znači da ključni dio našeg poslovnog modela još nije obuhvaćen taksonomijom te, kao rezultat toga, našu osnovnu djelatnost trenutno ne možemo svrstati kao taksonomski prihvatljivu. Telekomunikacijska industrija ključna je u postizanju za Europskog zelenog plana. IT rješenja i proizvodi koji rade na našim mrežama pomažu kompanijama i korisnicima da smanje svoje emisije CO_2. To uključuje, na primjer, web i video konferencije, kao i pametna rješenja poput pametnih gradova i pametnih zgrada. Usluge poput ovih pomažu u postizanju energetske učinkovitosti i smanjenju CO_2. Stoga smatramo da je, kako bi Europska unija ispunila svoje klimatske i energetske ciljeve, bitno odražavati važnost telekomunikacijskih mreža prilikom daljnjeg razvoja i usavršavanja taksonomije.

POVEZUJEMO ZAJEDNO

Izdvajamo:

- Nastavljamo napredovati u razvoju kompetencija za budućnost, osmišljavajući nove razvojne programe i kontinuirano povećavajući broj završenih online edukacija naših zaposlenika
- Potičemo naše zaposlenike na zdrav način života i odgovoran odnos prema okolišu te smo prva ICT kompanija u Hrvatskoj koja je dobila certifikat *Poslodavac prijatelj bicikliranja*
- Kao poslodavac koji svojim primjerom razvija razumijevanje i pozitivniji stav prema zapošljavanju osoba s invaliditetom, dobili smo priznanje *Poslodavac godine za osobe s invaliditetom* za 2020., a nagrada je dodijeljena u srpnju 2021. godine.

Želimo bolju budućnost već danas. Prilike koje nam pruža digitalizacija podržavaju naš cilj da povezujemo sve ljude u Hrvatskoj, bez obzira na to tko su i gdje žive. Naša je ambicija pokrenuti promjene koje čine život boljim i omogućiti pristup digitalnim uslugama nove generacije. Da bismo to postigli potrebno je puno više od najbolje tehnologije, potrebni su nam najbolji zaposlenici. S ljudima u središtu naše strategije, predano radimo na stvaranju angažirane i motivirajuće radne okoline koja zaposlenicima osigurava mogućnosti za profesionalni rast i razvoj, osigurava jednake prilike, brine o njihovoj dobrobiti te poštuje potrebu za ostvarivanjem životne ravnoteže.

Naša strategija upravljanja talentima počiva na sljedećem:

- **Kontinuirani razvoj**

Razvijamo sve svoje zaposlenike u ciljanim područjima razvoja i želimo da svatko ostvari svoje potencijale i otkrije svoje talente.

- **Karijerni put**

Najboljima koji su već prepoznati kao talenti omogućujemo jasan i strukturiran sustav hijerarhijskog napredovanja kroz proces *Karijerni put*. Karijerni put smo već uveli za sve naše zaposlenike koji su u izravnom kontaktu s korisnicima, a kroz koji je više stotina kolegica i kolega koji su karijeru započeli kao agenti u pozivnom centru napredovalo do voditelja tima, a nekim među njima su u svega nekoliko godina dospjeli i do razine direktora. Od iduće godine uvodimo i karijerni put na razini cijele kompanije kroz koji ćemo omogućiti svim zaposlenicima bez obzira u kojim segmentima rade i na kojim su pozicijama započeli karijeru, da strukturirano i transparentno kroz vrijeme, prateći naravno njihovu izvedbu kao ključni kriterij napredovanja, sustavno napreduju u kompaniji.

- **Razvojni programi za talente i sustav nasljeđivanja**

Talente uključujemo u razvojne programe osmišljene s ciljem da ih osnaže u novim radnim ulogama ako su već napredovali, odnosno pripremiti za buduća radna mjesta ukoliko su prepoznati kao mogući nasljednici za neku složeniju radnu ulogu

- **Kompetitivne naknade**

Kategorizaciju i financijske uvjete radnih mjesta stalno prilagođavamo potrebama organizacije i tržišta rada, tako smo za najbolje stručnjake uveli novo radno mjesto *Principal*.

Predani razvoju našeg tima od preko 5.000 članova, radimo na stvaranju agilnijih struktura, izgradnji uključive i podržavajuće kulture za sve, poticanju novih načina rada te razvoju vještina budućnosti. Nastojimo privući najbolje talente strateškim pristupom zapošljavanju, konkurentnim plaćama i povlasticama te stvaranjem otvorenog, raznolikog i sigurnog radnog okruženja.

U 2021. godini svjetsko i hrvatsko gospodarstvo i dalje su se učili nositi s pandemijom koja je, kao i u godini prije, uvelike utjecala na funkcioniranje društva i ekonomije. Hrvatskom Telekomu u 2021. godini uručena su brojna priznanja za upravljanje ljudskim resursima od koji smo posebno ponosni na priznanje *Poslodavac godine za osobe s invaliditetom* u kategoriji *Primjer dobre prakse*.

Tablica 14 – Broj zaposlenika[68]

Broj zaposlenika	2020.	2021.
Hrvatski Telekom - stalni zaposlenici	4.235	4.020
Hrvatski Telekom - agencijski zaposlenici	765	750
Iskon	187	180
Combis	379	380
UKUPNO ZAPOSLENIKA	**5.566**	**5.330**

[68] 102-7; 102-8

Tablica 15 – Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika[69, 70]

	Mlađi od 30 god.		30 do 50 god.		Stariji od 50 god.	
Spol	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Novozaposleni	96	68	86	43	6	3
Otišli	75	44	144	103	93	40

Radni odnosi

U Hrvatskom Telekomu vjerujemo da se samo zadovoljni i motivirani zaposlenici mogu nositi s poslovnim izazovima koje nameće stalni i brzi razvoj ICT tehnologija. Stoga redovito, dva puta godišnje, provodimo ispitivanje zadovoljstva naših zaposlenika, uvažavamo njihovo mišljenje i odgovaramo na njihove potrebe. Rezultati istraživanja koriste se kao poticaj za daljnja poboljšanja i promjene unutar kompanije. Zahvaljujući brojnim inicijativama koje se bave ključnim temama za zaposlenike, u izazovnoj 2021.godini, Hrvatski Telekom zabilježio je iznimno visoke rezultate zadovoljstva zaposlenika[71] te rast, kako angažmana, tako i privlačnosti HT-a kao poslodavca.

Kolektivnim ugovorom iz 2020., a koji je na snazi do kraja 2022. godine, našim zaposlenicima osigurana su prava koja nadilaze ona zakonska: od prigodnih isplata do posebnih pogodnosti koje HT za svoje zaposlenike dogovara s drugim tvrtkama. S ciljem da svojim zaposlenicima, a budućim umirovljenicima, osiguramo bolje životne uvjete u mirovini, kompanija je osnovala i Zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond HT-a. Koristeći pogodnosti Fonda, zaposlenici mogu dodatno štedjeti za svoju buduću mirovinu.

Ponosni smo nositelj certifikata *Poslodavac Partner* koji se dodjeljuje za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima te kontinuirano unapređenje radnih procesa i praćenja globalnih trendova. U 2021. godini dobili smo i potvrdu odličnog snalaženja u novonastaloj situaciji kroz certifikat *Izvrsnost u izazovima* koji dodjeljuje nezavisni certifikator, tvrtka Selectio. Prakse upravljanja ljudskim resursima u nepredvidljivim okolnostima ocjenjivane su 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.

[69] 401-1
[70] Vrijednosti se odnose na stalne zaposlenike HT d.d.
[71] 103-3

Kultura i vrijednosti

Kultura kompanije u središtu je njezinog poslovnog pristupa te kao takva ne utječe samo na način rada, već i na sam uspjeh. Uspjeh kompanije stoga ovisi prvenstveno o ljudima koji rade i svojim djelovanjem oblikuju kulturu radnog okruženja.

U Hrvatskom Telekomu promičemo kulturu povjerenja koja ljude čini zadovoljnima, a kompaniju uspješnom. Odlikuju je međusobno povjerenje i poštovanje, poduzetničko razmišljanje i timski rad. Našim zaposlenicima dajemo prostor za osobni i profesionalni rast te da svojim radom daju pozitivan doprinos kompaniji i društvu. Naša korporativna kultura, koja se temelji na našim korporativnim vrijednostima, formulirana je u šest vodećih načela koja su temelj naše međusobne suradnje kao i suradnje s našim korisnicima, partnerima, dioničarima i javnošću.

Naš Kodeks ponašanja te prateće aktivnosti temeljene na Vodećim načelima definiraju pravila za naš svakodnevni rad te oživljavaju naša načela sljedećim inicijativama:

- Vodeća načela ugrađujemo u sustav upravljanja radnim učinkom na temelju kojih se svaki zaposlenik individualno procjenjuje.
- Organiziramo obavezne edukacije iz domene etičkog postupanja.
- Godišnje nagrađujemo šest najboljih timova za timski projekt koji je polučio značajan doprinos za svako vodeće načelo.
- Sadržaj edukacija za razvoj mekih vještina oblikujemo prema vodećim načelima kako bi zaposlenike i menadžere kontinuirano podržavali i poticali u primjeni vrijednosti kompanije.
- Provodimo niz pojedinačnih akcija kao što su Klub volontera, Generacije zajedno, dobrovoljno darivanje krvi te obilježavanje Dana dobrih djela.

Jednakost prilika

U Hrvatskom Telekomu brinemo o stvaranju radnog okruženja koje promiče jednak tretman i prilike za muškarce i žene. Kako bismo to postigli, blisko surađujemo s timovima u cijeloj kompaniji kako bismo prepoznali prostor za napredak i napravili stvarne promjene. Pojačano radimo na primjeni načela jednake plaće za jednak rad bez obzira na spol zaposlenika, zalažemo se za jasnu i transparentnu komunikaciju te stoga provodimo redovite analize plaća i benefita unutar kompanije.

Prepoznati smo kao jedna od vodećih hrvatskih, ali i europskih telekomunikacijskih kompanija s visokim udjelom žena od čak 41 posto u svojem menadžerskom timu u 2021. godini.

Tablica 16 – Sastav upravljačkih tijela te struktura zaposlenika po kategorijama prema spolu i dobi i drugim pokazateljima raznolikosti[72, 73]

		UKUPNO ČLANOVA	SPOL		DOB		
			M	Ž	MLAĐI OD 30	30 DO 50	STARIJI OD 50
2021.	Uprava	5	4	1	0	4	1
	Svi zaposlenici	4.015	2.465	1.550	802	2.313	900
2020.	Uprava	5	4	1	0	4	1
	Svi zaposlenici	4.230	2.601	1.634	749	2.566	915
2019.	Uprava	6	5	1	0	5	1
	Svi zaposlenici	4.280	2.600	1.680	816	2.713	751

Tablica 17 – Omjer osnovne plaće i naknada muškaraca i žena prema kategoriji zaposlenika[74, 75]

KATEGORIJA ZAPOSLENIKA	OMJER BRUTO ISPLAĆENE PLAĆE ŽENA/MUŠKARACA	POJAŠNJENJE
Ne-menadžeri/-ce	0,95	Žene u prosjeku imaju za 5 % nižu plaću od muškaraca. (= YoY)
Menadžeri/-ce	1,01	Žene u prosjeku imaju za 1 % višu plaću od muškaraca. (u 2020. žene su imale 2 % nižu plaću).

Našim zaposlenicima nudimo okvir i pogodnosti kojima želimo postići bolju ravnotežu između privatnog i poslovnog života koja je ugrađena u temeljne vrijednosti korporativne kulture. Osim općih opcija kao što su rad na daljinu i fleksibilni radni aranžmani, zaposlenicima su na raspolaganju i individualizirane mjere koje uključuju sljedeće:

- Svi zaposlenici roditelji prvašića prvog dana škole dobivaju plaćeni slobodan dan kako bi svojoj djeci omogućili što bezbrižniji prijelaz u novo životno razdoblje
- Roditeljima školaraca osiguravamo popuste na različitim prodajnim mjestima za školsku opremu i opremu za djecu
- Organiziramo brojne aktivnosti i događanja za djecu i roditelje
- Osiguravamo plaćeni dopust za važne životne situacije garantiran Kolektivnim ugovorom.

[72] 405-1
[73] Vrijednosti se odnose na stalne zaposlenike HT d.d.
[74] 405-2
[75] Vrijednosti se odnose na stalne zaposlenike HT d.d.

Tablica 18 – Roditeljski dopust prema spolu[76, 77]

RODITELJSKI DOPUST	M	Ž
Imali su pravo na roditeljski dopust	115	110
Koristili su roditeljski dopust	10	95
Vratili su se na posao tijekom 2021. nakon završenog roditeljskog dopusta	10	90
Zaposleni su 12 mjeseci nakon povratka s roditeljskog	10	90
Stopa povratka nakon isteka rodiljinog dopusta (prvih 6 mjeseci nakon rođenja djeteta)	100 %	95 %

Hrvatski Telekom je aktivno sudjelovao u kampanji *Nije u redu u uredu* u sklopu projekta *Radnica – Rodna jednakost u svijetu* rada koji se provodi u partnerstvu s Pravobraniteljicom za ravnopravnost spolova, kreativnom agencijom Señor i organizacijom IWRA – Icelandic Women's Rights Association, a financijski je podržan sredstvima Fonda za aktivno građanstvo u Hrvatskoj. Cilj projekta i kampanje je poboljšati položaj žena u svijetu rada te osvijestiti o stereotipima koji uzrokuju diskriminaciju i druge poteškoće s kojima se žene i roditelji suočavaju. Četiri istaknute djelatnice HT-a, koje utjelovljuju poslovne i ljudske liderske vrijednosti također su bile među nominiranima za međunarodnu nagradu *Digital Female Leader Award 2021*.

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. Ujedno potičemo i nagrađujemo društveno odgovorno ponašanje poput dobrovoljnog davanja krvi.

U 2021. počeli smo raditi i na politici raznolikosti čija je objava predviđena kroz 2022.godinu. Kao grupa koja djeluje na međunarodnom tržištu, u različitim poslovnim područjima i koja pod jednim krovom objedinjuje različite organizacijske kulture, svjesni smo važnosti raznolikosti, uključivog stava i pristupa utemeljenog na jednakim prilikama kao temelja uspjeha naše kompanije, stoga kroz politiku raznolikosti želimo stvoriti i okvir koji će to i promicati.

Prepoznajemo vrijednost koju osobe s invaliditetom donose našoj organizaciji i naporno radimo kako bismo osigurali da objekti, sustavi i načini rada budu dizajnirani s pristupačnošću, tako da naši kolege s invaliditetom mogu u potpunosti sudjelovati u svim radnim procesima i radnom okruženju. Stoga nas osobito veseli priznanje *Poslodavac godine za osobe s invaliditetom* u 2020. godini u kategoriji *Primjer dobre prakse*, a nagrada je dodijeljena u srpnju 2021. godine. Projektom *Poslodavac godine za osobe s invaliditetom* žele se istaknuti poslodavci koji svojim primjerom razvijaju razumijevanje i pozitivniji stav prema zapošljavanju osoba s invaliditetom te pokazuju pozitivan način na koji zapošljavaju i posluju, njegujući pritom različitost, solidarnost i ljudska prava.

Klub volontera

Klub volontera HT grupe službeno djeluje od kraja 2019., a trenutno broji 260 članova. Aktivnosti Kluba volontera Hrvatskog Telekoma nastavljene su unatoč pandemiji i tijekom 2021. godine. Uz akcije dobrovoljnog darivanja krvi koje se u suradnji s Crvenim križem već redovno organiziraju u

[76] 401-3
[77] Vrijednosti se odnose na stalne zaposlenike HT d.d.

sjedištu u Zagrebu, pokrenuta je takva akcija i u Rijeci uz također odličan odaziv tamošnjih kolega. Osim toga održana je akcija pošumljavanja Maksimira te uređivanje dvaju stanova za štićenike udruge Krijesnica. Također možemo istaknuti kako su volonteri Hrvatskog Telekoma sudjelovali u projektu *Generacije zajedno* kroz koji su pružili tehničku podršku i proveli aktivno druženje sa štićenicima mnogih domova za stare i nemoćne diljem Hrvatske.

Međunarodni dan žena u Combisu

Povodom Međunarodnog dana žena u 2021., Combis je proveo anketu *Žene pitamo vas* u kojoj su sve Combisovke imale mogućnost izraziti svoje mišljenje o tome kako se osjećaju u Combisu i što bi ih razveselilo za Dan žena. Nakon toga uslijedila je službena odluka o slobodnom danu 8. ožujka ili drugi dan po odabiru u tom tjednu, mali poklon za sve kolegice te webinar za žene na temu ravnoteže poslovnog i privatnog života *Neka bude jednostavno*.

Volontiranje u Iskonu

U 2021. godini osnovana je Iskonova sekcija volontera koja je u prva četiri mjeseca aktivnosti sudjelovala u tri akcije: čišćenju potoka Črnomerec, obiteljskom *ploggingu* na Bundeku te pripremi azila Prijatelji Čakovec za zimske uvjete rada. Sekcija trenutno okuplja 45 volontera te nastavlja raditi na promociji volonterskog rada među zaposlenicima. Uprava Iskona podržala je inicijativu odobrivši dan za volontiranje kao plaćeni dopust. Iskon je također, kroz tehničko partnerstvo, nastavio podržavati brojne humanitarne udruge i inicijative kao što su Hrabri telefon, Nismo same, Udruga Sreća.

Akcije volonterskog kluba Crnogorskog Telekoma

Na samom početku 2021. Crnogorski Telekom podržao je humanitarnu akciju iniciranu od strane zaposlenika i organizirao prikupljanje igračaka I drugih potrepština za djecu Petrinje, Gline, Siska i okolnih mjesta čiji su domovi razoreni u potresima koji su se dogodili krajem 2020. Inicijativi i akciji Volonterskog kluba Telekoma pridružilo se više partnerskih kompanija iz Crne Gore, a Telekom je u suradnji s Crvenim križem Crne Gore pokrenuo i liniju za prikupljanje financijske pomoći koja je ustupljena hrvatskom Crvenom križu.

Volonterski klub Telekoma bio je najbrojniji i u dvije velike ekološke akcije. Volonteri su se, nakon velikog požara koji je tokom ljetnih mjeseci uništio dio zelenog područja, pridružili akciji čišćenja podgoričkog brda Gorica, najveće park-šume u glavnom gradu Crne Gore. Telekom je bio i prva kompanija koja je donirala sadnice za oporavak park-šume Gorica. Volonteri su sudjelovali i u akciji čišćenja crnogorskih obala tijekom Međunarodnog dana čistih obala, a riječ je o najvećem volonterskom pothvatu koji se održava jednom godišnje diljem svijeta. Kompanija je bila i najveći sponzor ove akcije.

Klub je s crnogorskim Zavodom za transfuziju krvi organizirao akciju dobrovoljnog darivanja krvi za zaposlenike Crnogorskog Telekoma, a volonteri su već tradicionalno bili sudionici humanitarnog Božićnog diplomatskog bazara. Uz to, Telekom je i ove godine podržao humanitarnu inicijativu zahvaljujući kojoj je više stotina djece iz cijele Crne Gore dobilo novogodišnje poklone.

Osiguravanje dobrobiti naših zaposlenika

U vrijeme pandemije briga o zdravlju i dobrobiti zaposlenika svakako predstavlja ključni prioritet kompanije. Uvođenjem SmartWork hibridnog modela rada iz ureda i od kuće još u lipnju 2020. godine, odgovorili smo na potrebe zaposlenika i omogućili fleksibilno upravljanje mjestom rada ovisno o okolnostima pandemije. Budućnost modela SmartWork u velikoj mjeri je prilagođena željama i potrebama zaposlenika čije smo povratne informacije i mišljenje o tome na koji način žele raditi u budućnosti prikupljali anketom.

U 2021. godini nastavili smo s praksom rada od kuće u hibridnom formatu, što znači da svaki zaposlenik kojem priroda posla omogućava jednako učinkovit udaljeni rad može raditi iz ureda ili od kuće prema svojim osobnim preferencijama. Zaposlenicima su kontinuirano dostupni sustavi podrške za rad od kuće, u vidu digitalnih platformi, sustava za praćenje učinka i ciljanih edukacija koje im pomažu u suočavanja s izazovima rada od kuće. Teme koje su se pokazale ključnima su povećanje radne učinkovitosti i produktivnosti, suočavanje s izazovima povezanim s radom od kuće, motivacija i upravljanje vremenom, stoga o njima nastavljamo pričati kroz edukacije i webinare na temu dobrobiti, kao i online vježbanje s iskusnim trenerima.

Istodobno za vrijeme rada iz ureda i na drugim lokacijama poslodavca, zaposlenicima su osigurani najviši standardi sigurnosti i zaštite zdravlja. Uz konstantno prilagođavanje uputa i smjernica za rad promjenjivim uvjetima koje donosi razvoj pandemijske situacije, Hrvatski Telekom je među prvim poslodavcima proveo organizirano cijepljenje protiv bolesti Covid-19 te nastavlja aktivnu promociju cijepljenja i potiče zaposlenike da odgovornim ponašanjem zaštite sebe, svoje bližnje kao i kolege te korisnike s kojima dolaze u izravni doticaj obavljajući svoj posao[78].

Organiziramo i provodimo mjere za poticanje unapređivanja sigurnosti i zdravlja radnika na radu, sprječavanje ozljeda na radu, profesionalnih bolesti te zaštitu radnog okoliša, a kvaliteta našeg sustava upravljanja zaštitom i zdravljem na radu i u 2021. je potvrđena ISO 45001 certifikatom. Tijekom 2021. godine radili smo na izradi novih online obaveznih zakonskih edukacija iz domene zaštite na radu i zaštite od požara prilagođenih modernim IT alatima za učenje. Svi su naši zaposlenici osigurani od nezgode, dok su tijekom službenih putovanja u inozemstvo osigurani inozemnim putnim zdravstvenim osiguranjem[79]. Godišnji sistematski pregledi i preventivna cijepljenja dio su brige o zdravlju zaposlenika, a pogodnosti osiguravamo i za članove njihovih obitelji[80].

Poticanje na bavljenje sportom

Hrvatski Telekom već tradicionalno promiče zdravlje zaposlenika sufinanciranjem sportskih aktivnosti, Multisport programa s mogućnosti korištenja više od 400 sportskih objekata diljem Hrvatske te timskog online vježbanja koje vode profesionalni treneri. Zdrav način života među svojim zaposlenicima promičemo i na intranet stranici Zdravko obogaćenoj raznim sadržajima o zdravim životnim navikama.

[78] 103-1
[79] 403-3
[80] 403-6

Poslodavac prijatelj bicikliranja

Hrvatski Telekom prva je ICT kompanija u Hrvatskoj kojoj je dodijeljen europski certifikat *Poslodavac prijatelj bicikliranja* za lokaciju Radnička cesta 21 u Zagrebu. Hrvatski Telekom se time priključio međunarodnom društvu odgovornih kompanija koje ovu inicijativu provode s ciljem smanjenja emisija stakleničkih plinova i poticanje zdravijeg života zaposlenika.

Certifikaciju u Hrvatskoj provodi udruga Sindikat biciklista koja je dio europskog konzorcija Cycle-friendly Employer Certification. Znajući da mnogi naši zaposlenici putuju biciklom na posao, potrudili smo se pružiti im najbolje uvjete za njihovo zdravlje i stil života. Cilj nam je bio potaknuti i druge zaposlenike da im se u tome pridruže. Onima koji koriste bicikl nudimo izvrsne uvjete: natkriveno parkiralište za bicikle s više od 100 mjesta, tuševe, kabine za presvlačenje i mjesto za popravak bicikala. Zaposlenicima su na raspolaganju i električni bicikli za odlazak na sastanke.

Žnirance zaveži i jezik razveži u Combisu

Combis je u 2021. pokrenuo više novih društveno odgovornih inicijativa pod krovnim sloganom #GetInvolved. Tako je osmišljen program pod nazivom *Žnirance zaveži* koji se sastojao od raznih tipova tjelovježbe za unaprjeđenje zdravlja i pokretljivosti tijela. Vježbe su bile osmišljene i prilagođene svim zaposlenicima, a na svakom treningu, prateći instrukcije profesionalne trenerice, vježbe je izvodio i netko od kolega Combisovaca. Kroz projekt *Jezik razveži* odvili su se tematski webinari i motivirajući video klipovi vođeni od strane mag. psih., dopredsjednice Hrvatskog društva psihologa, Nelije Rudolfi, koja je ekskluzivno za Combis otvarala teme za razgovor poput stresa i traume, motivacije, rada od kuće, razvoja sposobnosti koje omogućuju izvući maksimum iz svog života.

Hibridni model rada u Iskonu

Odlukom o trajnom nastavku hibridnog modela rada, Iskon nastavlja njegovati izraženu kulturu autonomije zaposlenika. Na razini cijele Deutsche Telekom Grupe pokazuje iznadprosječne rezultate zadovoljstva po pitanju balansa privatnog i poslovnog života te samostalnosti u određivanju vremena za odrađivanje poslovnih zadataka. Čak 84 posto zaposlenika smatra da im Iskon pruža apsolutno sve uvjete za uspješno balansiranje između privatnog i poslovnog životnog fronta. Ovo je posebno prepoznato među zaposlenicima roditeljima, koji pruženu fleksibilnost mogu maksimalno iskoristiti prilikom organizacije rada i škole od kuće te brizi o bolesnim ukućanima. Iskonovci roditelji uz to imaju mogućnost dobiti plaćeni dopust za prvi dan škole i vrtića te u slučaju odsutnosti radi njege djeteta nisu primorani dostavljati doznake o bolovanju.

Zaštita na radu

Povjerenik radnika za zaštitu na radu bira se i djeluje 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[81]. Zadaća povjerenika je da djeluje u interesu radnika na području zaštite na radu te da prati primjenu propisa i naređenih mjera zaštite u radnoj sredini. 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.

[81] 403-1

Povjerenici između sebe biraju koordinatore povjerenika i glavnog koordinatora povjerenika radnika za zaštitu na radu[82]. Povjerenik radnika za zaštitu na radu redovito je obaviješten o svim mjerama koje se poduzimaju vezano za sigurnost i zaštitu zdravlja te je konzultiran prilikom donošenja akata kojima se uređuju pitanja zaštite na radu[83]. Uz to sudjeluje u izradi procjene rizika te podnosi prijedloge vezane uz donošenje odluka iz područja zaštite zdravlja i sigurnosti na radu. Ukoliko uoči propuste u primjeni standarda zaštite na radu, dužan je podnositi pritužbe tijelima nadležnim za zaštitu na radu te zahtijevati od poslodavca da poduzme odgovarajuće mjere u cilju smanjenja i otklanjanja izvora opasnosti. Osluškujući zapažanja radnika u vezi s primjenom pravila zaštite na radu, predlaže i sudjeluje u planiranju unapređivanja uvjeta rada, uvođenja novih tehnologija i procesa te radnike svojim djelovanjem poticati na provedbu i obavještavati o napretku u području zaštite na radu[84].

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[85].

Tablica 19 – Broj ozljeda na radu[86, 87]

	BROJ OZLJEDA		BROJ OZLJEDA %		IZGUBLJENI RADNI SATI		IZGUBLJENI RADNI DANI	
	2020.	2021.	2020.	2021.	2020.	2021.	2020.	2021.
Ozljede na radu	25	18	1	0,44	2.584	5.736	323	717
U radnom procesu	14	13	0,56	0,31	784	4.976	98	622
Izvan radnog procesa	11	5	0,44	0,12	1.800	760	225	95

Dojava nepravilnosti

Svakom zaposleniku na raspolaganju su brojni, strogo povjerljivi mehanizmi kojima može prijaviti sve moguće nepravilnosti povezane s mobingom i diskriminacijom:

- Osoba ovlaštena za zaštitu dostojanstva radnika (prema Zakonu o radu)
- Povjerljiva osoba (prema Zakonu o zaštiti prijavitelja nepravilnosti)
- Portal *Tell Me*
- Osobno, poštom ili na e-mail adresu Usklađenosti ili Povjerenika za usklađenost poslovanja
- SAD! sustavom (Sustav anonimnih dojava) može se prijaviti bilo koju vrsta nepravilnosti i kršenja zakonskih propisa. Sustav u potpunosti štiti anonimnost i funkcionira kao virtualni poštanski sandučić.

[82] 403-4
[83] 403-7
[84] 403-2
[85] 403-5
[86] 403-9
[87] Vrijednosti se odnose na stalne zaposlenike HT d.d.

- BKMS (*Business Keeper Management System*): Dojave podnesene putem BKMS obrađuju djelatnici Deutsche Telekom Grupe u Bonnu, dok dojave podnesene putem SAD! sustava obrađuju djelatnici Hrvatskog Telekoma
- Etička linija.

U 2021. su zabilježena tri prijavljena slučaja za koje je provedena stroga interna istraga i donesen zaključak da prijave nisu osnovane.

Stvaranje angažiranog i motivirajućeg radnog okruženja

Kompanija znanja – to smo mi

Neprestano podižemo razinu znanja u organizaciji. Ulažući u edukaciju, kompanija omogućuje zaposlenicima razvoj njihovih potencijala i osobne konkurentnosti, a istodobno osigurava ostvarivanje svojih strateških ciljeva. Našim zaposlenicima na raspolaganju je digitalno učenje putem platforme koja 24/7 nudi više od 20.000 *online* tečajeva. Ponosni smo što svake godine kontinuirano povećavamo broj završenih *online* edukacija za 10 do 20 posto godišnje, što dokazuje da naši zaposlenici rado prihvaćaju moderne alate za učenje i samoinicijativno posežu za kontinuiranim usavršavanjem. Zaposlenike u tome podržavamo izradom specijaliziranih kataloga digitalnih edukacija i odabirom sadržaja prema specifičnim potrebama ciljanih skupina zaposlenika. Kao visokotehnološkoj tvrtki koja prati nove trendove, ali ih i sama pokreće, učenje o vještinama budućnosti poput umjetne inteligencije ili obrade podataka nam je imperativ. Za zaposlenike tehnike razvijen je set edukacija u sklopu programa *Back2Core*, usmjeren na povećanje njihovih kompetencija u području kriznog menadžmenta, komunikacijskih i prezentacijskih vještina te stručnih znanja kroz *Expert Talks* – predavanja domaćih i inozemnih stručnjaka iz ICT, IT i NT.

Uz brojne certifikate i edukacije koje polaze naši zaposlenici ovisno o njihovom interesu i vrsti posla koji rade, jako nam je važno interno obrazovanje i prijenos znanja. Tu je presudna i uloga naših HT trenera - vrhunskih stručnjaka koji su osmislili i vode edukcije o za nas važnim temama. Program *Leading by Hacking Human Obsession leadership* je akademija za višu razinu menadžera kojom je obuhvaćeno je 45 menadžera, dok je *leadership* akademijom za srednju i nižu razinu menadžera obuhvaćeno 150 zaposlenika. U pripremi je i poseban program za *onboarding* menadžera za menadžere koji se zapošljavaju u HT s tržišta.

Naših šest kolega iz korisničke službe sudjelovali su na programu prekvalifikacije za Junior Java developera nakon kojeg su, bez ikakvih programerskih predznanja, napravili veliki karijerni zaokret te postali software developeri u HT Grupi. Riječ je o pilot projektu koji provodi Deutsche Telekom. Projektu su se, osim Hrvatske koja je imala najveći broj predstavnika, pridružili i kolege iz Njemačke, Poljske, Mađarske i Sjeverne Makedonije. Iza njih je strogi selekcijski proces te četiri mjeseca intenzivne obuke tijekom koje su bili posvećeni isključivo učenju od najvećih stručnjaka iz DT Grupe i DT AG Java Akademije. Nije ni mala stvar što su cijelo vrijeme edukacije primali redovitu plaću kao poticaj za bezbrižnije učenje. Danas su oni certificirani IT junior developeri koji su svoja uobičajena radna mjesta zamijenili stručnim programima i projektima vezanim uz napredne tehnologije u HT Grupi. Za sve zaposlenike koji se žele uključiti, u 2021. nastavljen je program *Vještine budućnosti* iz tri tematska područja: analitika podataka, razvoj softvera i digitalni marketing.

Privlačenje i upravljanje talentima

Hrvatski Telekom želi privlačiti najbolje zaposlenike, odnosno najtalentiranije ljude. Kontinuirano provodimo aktivnosti kojima privlačimo talente s tržišta rada, ali i interne aktivnosti kojima pružamo sustavnu platformu za rast i razvoj HT talenata.

Za nove zaposlenike uveden je moderan, potpuno digitaliziran *onboarding* proces – strukturirano uvođenje u kompaniju i upoznavanje s najvažnijim procesima, aktima i razvojnim mogućnostima. *Onboarding* proces podržava mobilna aplikacija koja u svakom trenutku korisniku pruža relevantne informacije i omogućuje snalaženje u novoj kompaniji: od trenutka prihvaćanja naše ponude do kraja prve godine rada[88]. Neprestano usavršavamo naše sustave upravljanja radnim učinkom s obzirom na tip radnog mjesta: za radnike koji su u direktnoj komunikaciji s vanjskim korisnicima (*frontline* sustavi) i za sve ostale koji su podrška (*non-frontline* sustavi). Svi zaposlenici, bez iznimke, redovito dobivaju ocjenu svog rada. Zajedno s *frontline* karijernim putem koji je uveden ranije, tijekom 2021. započeli smo s implementacijom strukturiranog karijernog puta i jasno definiranih uvjeta napredovanja na više pozicije za *non-frontline* dio organizacije.

Nastavili smo raditi na identificiranju ključnih talenata iz svih područja kompanije te razvoju njihovih karijera pristupamo individualno kako bismo ciljano povećali kompetencije, angažiranost i motivaciju. *Leadership* talent program *Board Challenger*, uveden 2020. godine, obuhvaća aktivan rad s članovima Uprave na stvarnim poslovnim temama. Navedeni program nadilazi klasične oblike edukacije te se pokazao najučinkovitijom metodom usavršavanja jer se učenje događa u procesu rada. *Board Challenger* završen je krajem 2021. godine te su ga sudionici ocijenili visokom ocjenom 4,8 / 5,0. Naše najbolje stručnjake nagrađujemo kroz *T-master* program koji obuhvaća dva aspekta: financijsku nagradu, tj. dodatan bonus za izvanredna postignuća u svom području rada i razvojne programe koje svaki T-master odabire prema svojim individualnim preferencijama.

Društvo znanja

U 2021. nastavili smo suradnju sa studentskom populacijom s više različitih fakulteta. Studentima smo omogućili studentsku stručnu praksu koju vode iskusni HT-ovi stručnjaci u ulozi mentora.

Uz to što već tradicionalno surađujemo s fakultetima održavajući gostujuća predavanja i zajedničke projekte, u 2021. organizirane su ljetne i jesenske studentske prakse. Za prakse je studentima ponuđeno više od 50 različitih pozicija te mentoriranje od iskusnih stručnjaka. U 2021. pokrenuta je i ICT Akademija - ti oblikuješ svoju budućnost. Riječ je o petodnevnom online programu interaktivnih radionica i predavanja koje drže eksperti Hrvatskog Telekoma. Akademija je namijenjena svim studentima koje pokreće znatiželja, žele učiti i razvijati se te tako napraviti onaj *extra mile* na putu do svog prvog posla. Na predavanjima su studenti, osim teorijskog znanja, usvajali i praktično iskustvo poput pisanja životopisa, kreiranja strategije za društvene mreže, uvođenja agilnog načina rada u svakodnevicu, ali i učili kako *full stack* web ili mobilne aplikacije kreiraju oni kojima je to svakodnevni posao te kako *Big Data science* izgleda u telekom korporaciji poput Hrvatskog Telekoma. Kroz 15 sati interaktivnih radionica i predavanja, studenti su izravno učili od naših stručnjaka koji rade na nekim od najvećih projekata u ICT industriji u ovom dijelu Europe. Više od 1.300 studenata prepoznalo je ove sjajne prilike i prijavilo se u program.

[88] 103-2

Tablica 20 – Obuka zaposlenika[89, 90]

	UKUPNO SATI		Postotak promjene	Broj zaposlenika		Postotak promjene	Prosječni sati po zaposleniku91		Postotak promjene
	2020.	2021.		2020.	2021.		2020.	2021.	
Ukupno prema vrsti radnog mjesta	130.000	131.000	+1 %	4.235	4.020	-5 %	31	32,6	+5 %
Izvršiteljsko	126.000	127.000	+1 %	4.095	3.880	-5 %	31	32,7	+5 %
Rukovodeće	4.000	4.000	0	140	140	0	29	29	0
Ukupno prema spolu	130.000	131.000	+1 %	4.235	4.020	-5 %	31	32,6	+5 %
Muškarci	69.000	70.000	+1 %	2.605	2.469	-5 %	26	28	+8 %
Žene	61.000	61.000	0	1.630	1.551	-5 %	37	39	+5 %

Godina	Ukupno sati interne edukacije (*uključujući digitalne sate)	Ukupno sati eksterne edukacije	Broj sati interne edukacije po zaposleniku	Broj sati eksterne edukacije po zaposleniku	Ukupan broj zaposlenika
2021.	94.800	36.200	23,6	9	4020
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

Tablica 21 – Oblici nagrađivanja zaposlenika u HT-u

NOVČANE NAGRADE
Božićnica
Dar za dijete
Regres
Jednokratna pomoć kod rođenja djeteta
Novčana pomoć (za slučaj smrti, teške bolesti zaposlenika i/ili užeg člana obitelji, stipendije za djecu poginulih zaposlenika)
Naknada za prijevoz
Programi nagrađivanja van bonus sheme i varijabilne plaće (npr. Hvala Ti!; *ad-hoc* bonusi i sl.)
Subvencioniranje roditeljskog dopusta
Kreditne kartice
Otpremnine iznad zakonskog minimuma
Povoljniji uvjeti bankovnog poslovanja

[89] Vrijednosti se odnose na stalne zaposlenike HT d.d.
[90] Vrijednosti se odnose na stalne zaposlenike HT d.d.
[91] 404-1

NENOVČANE NAGRADE
Treći mirovinski stup
Osiguranje od nezgoda (van zakonskog minimuma)
Sistematski pregledi (izvan zakonski propisanih)
Mobitel u privatne svrhe
Plaćeni dopust (primjerice za dodatne edukacije)
Povoljniji krediti u banci (vlastiti krediti HT-a)
Beneficirani obroci (povoljnije cijene u restoranu)
Mali poticaji (kino ulaznice i događanja, knjižare, rođendanski poklon...)
Subvencionirane sportske aktivnosti (HT olimpijada)
Multisport kartica
Proizvodi tvrtke
Popusti za zaposlenike

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Izdvajamo:

- Zagrebačka burza u prosincu 2021. dodijelila je nagrade za najbolje kompanije u tekućoj godini, pri čemu je dionicom godine prema izboru javnosti proglašena dionica HT-a
- HT je u društvu top tri kompanije u Hrvatskoj vezano uz usklađenost s *Kodeksom korporativnog upravljanja* HANFA-e
- Na korporativnoj web stranici omogućena je besplatna *online* edukacija o etičnosti i usklađenosti poslovanja za naše partnere i dobavljače

Naša je uloga stvarati preduvjete važne za napredak društva. Kao vodeći katalizator digitalizacije neprestano postavljamo nove, sve ambicioznije 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 i odgovorno korporativno upravljanje. Ugled koji HT uživa u društvu opravdava odabire naših korisnika i poslovnih partnera te pridonosi našem cjelokupnom poslovnom uspjehu.

Dobro upravljanje počinje s neovisnom i angažiranom Upravom koja ima snažan osjećaj integriteta i poštovanja prema različitosti stajališta. Od svih naših članova Uprave, rukovodećih osoba i zaposlenika očekujemo da čuvaju vrijednosti kompanije te poštuju njezina interna pravila i primjenjive zakone. Time jačaju osnovne elemente kao što su povjerenje, vjerodostojnost, pouzdanost i dobar ugled.

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 da jednostavan i transparentan 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. Radi unaprjeđenja poslovne etike organizirali smo online edukacije za zaposlenike o načelima etičnog vodstva u svakodnevnom poslovanju, antikorupciji, osnovama usklađenosti poslovanja, digitalne etike, postupanjima u slučaju sukoba interesa i Kodeksu ponašanja.

Nadalje, kao skup pravila i uspostavljenih procedura, korporativno upravljanje ima za cilj uspostavu visoke razine odgovornosti relevantnih osoba unutar društva te jačanje mehanizama unutarnje i vanjske kontrole, kao i povećanje transparentnosti poslovanja za dioničare i ulagatelje. Smatramo da mi u HT-u dosegnutom razinom korporativnog upravljanja nadilazimo regulatorne zahtjeve i standarde te zahtijevamo predanost svih dionika (Uprave, Nadzornog odbora, rukovoditelja, zaposlenika, dioničara) u stvaranju preduvjeta za djelovanje prema najvišim etičkim standardima i standardima dobroga korporativnog upravljanja.

Uspostavljene su i objavljene na mrežnim stranicama društva politike i procedure koje smatramo primjerenima te redovito poduzimamo primjerene mjere i provjere usklađenosti relevantnih organizacijskih cjelina kojima osiguravamo učinkovit proces upravljanja. Također, društvo ima usvojenu politiku Objavljivanja informacija kojom se uređuje proces postupanja i objava informacija.

Interni dokumenti iz područja usklađenosti poslovanja:

a. Kodeks ponašanja
b. Politika sprječavanja korupcije i drugih sukoba interesa
c. Smjernica za sprječavanje sukoba interesa
d. Politika prihvaćanja i davanja pogodnosti
e. Politika događanja HT-a
f. Politika sprječavanja korupcijskih rizika u radu s vanjskim savjetnicima
g. Politike, kontrole i postupci za smanjivanje i učinkovito upravljanje rizikom od pranja novca i financiranja terorizma
h. Politika prava tržišnog natjecanja HT-a
i. Antikorupcijska klauzula
j. Smjernice digitalne etike
k. Neke od ostalih obvezujućih politika i dokumenata su Politika HT Grupe o korporativnoj odgovornosti, Politika o odnosima sa zaposlenicima, Socijalna povelja itd.

Vanjske reference:

a. Uredbe EU
b. Zakon o tržištu kapitala
c. Zakon o trgovačkim društvima
d. Pravila Zagrebačke burze
e. Pravilnici HANFA-e
f. Kodeks Korporativnog upravljanja.

Početkom 2021. godine smo za poslovne ciljeve postavili profitabilan rast, jačanje vodeće pozicije naše nepokretne i pokretne mreže, daljnje poboljšanje korisničkog iskustva, rast angažmana zaposlenika i privlačnosti HT-a kao poslodavca, uz predvođenje digitalizacije hrvatskog gospodarstva i društva. Unatoč izazovnom makroekonomskom okruženju, ponosni smo što smo uspješno ostvarili sve ciljeve.

Uspješnost pristupa korporativnom upravljanju ocjenjujemo ocjenom ostvarenja ciljeva i podizanjem ljestvica u postavljanju ciljeva za iduće razdoblje. Uspješnost pristupa ocjenjuje i regulator na temelju ispunjenih upitnika o usklađenosti sa Kodeksom korporativnog upravljanja. Prema ocjeni praksi upravljanja koje primjenjuje, HANFA je Hrvatski Telekom svrstala u društvo top tri kompanije u Hrvatskoj. Za sve nedoumice i moguće žalbe na temu korporativnog upravljanja moguće je obratiti se na e-mail: IR@t.ht.hr.

Za konzultacije u vezi pitanja iz područja usklađenosti poslovanja moguće je obratiti se na adresu: compliance@t.ht.hr (portal *Pitaj me!*). Osim toga, organizacijska cjelina za usklađenost poslovanja upravlja različitim alatima za prijavljivanje nepravilnosti, koje se mogu prijaviti putem sljedećih kanala:

- Etička linija: poštom, telefonom, faksom ili preko e-maila: Eticka.linija@t.ht.hr ili compliance@t.ht.hr
- SAD! (Sustav anonimnih dojava): HT-ov IT sustav putem kojeg je moguće dostaviti potpuno anonimnu dojavu, a omogućava i naknadnu komunikaciju putem posebnog „poštanskog sandučića“, bez obzira na anonimnost dojavitelja
- BKMS (Business Keeper Monitoring System): DT-ov IT sustav putem kojeg je moguće dostaviti potpuno anonimnu dojavu, a omogućava i naknadnu komunikaciju putem posebnog „poštanskog sandučića“, bez obzira na anonimnost dojavitelja.

Uz navedene alate, nepravilnosti se mogu prijaviti i imenovanoj povjerljivoj osobi, u skladu sa Zakonom o zaštiti prijavitelja nepravilnosti. Pritužbe vezane za zaštitu dostojanstva radnika od uznemiravanja i spolnog uznemiravanja te pritužbe vezane za zaštitu od diskriminacije mogu se dostaviti ovlaštenoj osobi za rješavanje istih.

Upravljanje rizicima[92, 93]

Upravljanje rizicima i neizvjesnošću sastavni je dio uspješnog ostvarivanja naših strateških ciljeva. Sveobuhvatno upravljanje rizicima za nas znači razmatranje prilika i rizika koji proizlaze iz okolišnih, društvenih i upravljačkih utjecaja naše kompanije. Stoga smo u naše poslovanje ugradili okvir upravljanja rizicima koji za cilj ima osigurati dosljednost u provođenju mjera ublažavanja i odgovarajuću razinu nadzora. Naš sustav upravljanja rizicima identificira, procjenjuje i rješava relevantne rizike, te provodi unutarnju procjenu usklađenosti. Uz to što ispituje najvažnije rizike održivosti, godišnja procjena rizika nam daje pregled i rizika u nastajanju.

Procjenom rizika usklađenosti (CRA), koja se svake godine provodi na razini Deutsche Telekom Grupe, pravilno se utvrđuju i razvijaju relevantne mjere za suzbijanje rizika usklađenosti[94]. Za rezultate procjene rizika usklađenosti u HT-u odgovorna je Uprava, a na temelju rezultata razvijaju se aktivnosti i odgovornosti za program usklađivanja za sljedeću godinu. Uprava tada donosi službenu rezoluciju o odobravanju programa. Mjere iz programa usklađenosti pažljivo se prate. U 2021. godini analiza rizika obuhvaćala je 21 ključnu kategoriju rizika, uključujući, na primjer, korupciju, kršenje zakona o tržišnom natjecanju i kršenje propisa o sukobu interesa.
HT kao dio procesa praćenja usklađenosti provodi i dubinsku analizu svojih dobavljača i partnera. Samo u 2021. godini provjera je izvršena 640 puta.

U slučaju prekršajnih postupaka koji se odnose na osobito teške povrede Zakona o elektroničkim komunikacijama zapriječena je novčana kazna u iznosu od 1 % do najviše 10 % ukupnog godišnjeg bruto prihoda Društva od obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, ostvarenog u godini počinjenja prekršaja, utvrđenog odlukom suda[95]. Grupa se snažno zalaže za uspjeh u svim sudskim sporovima i potencijalnim sporovima, uključujući regulatorna pitanja i sudske sporove sa zaposlenicima.

---

[92] 102-15
[93] 102-11
[94] 205-1
[95] 419-1

Aktivno i sustavno uključujemo relevantne dionike kako bismo utvrdili koji su trenutni i potencijalni rizici i prilike važni za Hrvatski Telekom te sudjelujemo u brojnim radnim skupinama i odborima[96]. Uz to 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[97].

Rizici održivosti[98]

Svaka kompanija treba nastojati predvidjeti i pripremiti se za sve dugoročne rizike koji bi se mogli pojaviti u budućnosti. Iako ih je teško identificirati, oni mogu imati značajne učinke. Kako bismo našu kompaniju i klijente zaštitili od takvih rizika, moramo djelovati rano i učinkovito kako bismo identificirali i procijenili rizike te razvili strategije za njihovo ublažavanje.

Kako rizici koji se tiču okolišnih, društvenih i upravljačkih aspekata postaju sve složeniji i ubrzano se mijenjaju, moramo biti agilniji i prilagodljiviji u našoj identifikaciji i odgovorima na tu skupinu rizika. Stoga usavršavamo i upravljanje rizicima i prilikama čime podržavamo ostvarivanje ciljeva i strategije održivosti. Našu matricu materijalnosti koristimo kao osnovu za ocjenu ESG rizika i prilika.

Najznačajniji identificirani rizici održivosti u telekomunikacijskom sektoru odnose se na društvene čimbenike, osobito ponašanje korisnika, društvenu koheziju i upravljanje sigurnošću i privatnošću korisnika. Svi incidenti povezani sa sigurnošću podataka i stabilnošću sustava u sektoru telekomunikacija također su vrlo vidljivi, s obzirom na široki utjecaj sektora u tom segmentu. Odgovarajući na te rizike, postavljamo robusnije sigurnosne mjere provjere autentičnosti, identificiranja te jačanja i poboljšanja sposobnosti za odbijanje kibernetičkih napada. U procjeni društvenog rizika, uzimamo u obzir povjerenje javnosti u operatere u pogledu angažmana u zajednici, dostupnosti i društvene osjetljivosti te korporativnog građanstva. S obzirom na veliku i raznoliku bazu korisnika u sektoru, odnosi u zajednici predstavljaju niske, ali važne rizike u pogledu društvene kohezije. Osluškujemo civilno društvo i zajednice u kojima djelujemo te osmišljavamo programe i aktivnosti kojima odgovaramo na njihove potrebe. Prateći negativne trendove u odljevu radne snage te povezane izazove na tržištu rada, upravljanje ljudskim potencijalima predstavlja još jedan od ključnih društvenih rizika. Pritom su neka od ključnih pitanja i ona ljudskih prava te upravljanja pitanjima raznolikosti i uključivosti, a naša strategija upravljanja ljudskim potencijalima kvalitetna je osnova na kojoj temeljimo mjere upravljanja ovim rizikom.

Iako su okolišni rizici dosad bili nešto niži zbog relativno niskog izravnog (opseg 1 i opseg 2) doprinosa emisijama stakleničkih plinova, otpadu i onečišćenju te niskih izravnih i neizravnih upotreba vode u industriji, uz ubrzanu digitalizaciju te pojačan naglasak na korporativnoj dubinskoj analizi dobavljačkog lanca u pitanjima okoliša i ovi su rizici dobili na važnosti. Korištenje energije u sektoru telekomunikacija za napajanje komunikacijskih mreža, podatkovnih centara i operacija manje je intenzivno od drugih energetski intenzivnih sektora pa stoga tu prepoznajemo relativno umjeren rizik. Izloženost rizicima od klimatskih promjena uglavnom se temelji na učinku koje bi ekstremne vremenske prilike imale na infrastrukturu telekomunikacija i korisnike. Mjere za adresiranje te skupine rizika uključuju analizu i predviđanje mogućih budućih promjena te planove za kontinuitet poslovanja i oporavak u područjima koja su posebno ugrožena u slučaju težih i čestih prirodnih nepogoda.

---

[96] 103-1
[97] 103-2
[98] 201-2

Rizici povezani s upravljanjem većinom se odnose na regulatorne mjere te disrupcije u opskrbnim lancima. Učestale promjene regulatornog okvira u telekomunikacijskoj industriji su dijelom povezane ubrzanim tehnološkim napretkom, a dijelom uvjetovane ekonomskim i društvenim čimbenicima. U novije vrijeme sve više promjene regulacija zadiru i u domenu zaštite klime i okoliša, čemu je izložen i telekomunikacijski sektor. Te promjene uvjetuju stalnu i koncentriranu prilagodbu poslovnih procesa, strukture organizacije te kontinuiranu edukaciju menadžera i zaposlenika o novim regulativama i etičnom poslovanju te odgovornom upravljanju u lancu vrijednosti. HT-a ima razgranat dobavljački lanac i izuzetno je zahtjevno pratiti sve rizike koji se u tom lancu pojavljuju. Nastojimo provjeravati odgovornost i otpornost naših dobavljača kako bismo u suradnji s njima osigurali poštivanje pravila upravljanja koja primjenjujemo u našoj kompaniji. Izloženost rizicima disrupcije opskrbnih lanaca pokazala se značajnom u protekle dvije godine. S tim izazovima smo se nosili pravodobnim planiranjem i fleksibilnim pristupom dobavljačima.

Transparentnost i izvještavanje

U Hrvatskom Telekomu radimo na stalnom unaprjeđivanju odgovornih i etičnih poslovnih praksi, uz provođenje našeg programa korporativne transparentnosti. Posvećeni stvaranju boljeg sutra, obećali smo sebi, korisnicima, partnerima i zajednicama u kojima djelujemo da ćemo izgraditi svijet boljih mogućnosti. Naše korisnike redovito informiramo o našim vrijednostima, poslovanju, dostupnim edukacijama te potencijalnim rizicima s kojima se kao sektor suočavamo. Stoga su transparentnost, istinitost, neposrednost i usporedivost u objavljivanju informacija o financijskom, ali nefinancijskom aspektu poslovanja ključni za mjerenje našeg doprinosa i napretka[99].

Godišnji izvještaj HT Grupe detaljno prikazuje naše poslovne rezultate te daje cjelovit i istinit prikaz imovine i obveza, gubitaka i dobitaka, financijskog položaja i poslovanja HT Grupe. Sve informacije podliježu strogom internom kontrolnom sustavu kao i onom vanjskog revizora. 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 d.d. i njegovih društava kćeri[100].

Analizirajući izvješća Uprave Društva te prateći kretanje glavnih poslovnih pokazatelja, ocijenjeno je da su ciljevi postavljeni za 2021. godinu ispunjeni, unatoč činjenici da su se izazovi vezani uz Covid-19 nastavili tijekom cijele godine. Društvo i Grupa zabilježili su dobre financijske rezultate, uz povećanje dobiti, prihoda i EBITDA-e nakon najmova zahvaljujući rastu poslovanja nepokretnih i pokretnih telekomunikacija u segmentima privatnih i poslovnih korisnika, pri čemu najveća ulaganja na tržištu pridonose nastavku pozitivnih trendova i poslovnog zamaha. HT Grupa uspješno je odgovorila na tržišne izazove i zadržala vodeći položaj na hrvatskom telekomunikacijskom tržištu u svim područjima svojeg poslovanja u 2021. godini, usprkos konkurentskim pritiscima i izazovima koji su proizašli iz Covid-19 pandemije, ostvarivši jednu od godina najbržeg rasta poslovanja. U 2021. godini ostali smo predani svojem planu ulaganja, koja su ukupno iznosila 1,78 milijardi kuna i podupirala su naš poslovni rast te istovremeno omogućila

[99] 103-1
[100] 103-2

gospodarski i općenito društveni razvoj[101]. U 2021. godini Društvo je nastavilo primjenjivati Kodeks korporativnog upravljanja koji su usvojile Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA) i Zagrebačka burza d.d. Zagreb, u primjeni je od 1. siječnja 2020. godine.

Aktivno radimo na korporativnoj transformaciji i održivom razvoju našeg poslovanja te smo svojim angažmanom u cijelom ekosustavu otvorili vrata drugim industrijama, poduzećima, gospodarstvu i društvu za korištenjem mogućnosti koje digitalizacija pruža te ostvarenju njihovih ambicija u području održivog razvoja. O našem napretku u okolišnom, društvenom i upravljačkom aspektu izvještavamo u godišnjem izvještaju o održivosti HT Grupe[102]. Izvještaj obuhvaća vremensko razdoblje 1. siječnja 2021. do 31. prosinca 2021. godine[103]. Prethodni izvještaj o održivosti HT Grupe objavljen je u lipnju 2021. godine za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2020. Ovaj je izvještaj pripremljen u skladu s GRI standardima: sržna opcija[104]. Svi prethodni izvještaji o održivosti, odgovornom poslovanju i zaštiti okoliša dostupni su na sljedećoj poveznici. Kontakt osoba za pitanja o izvještavanju o održivosti – Igor Vukasović, Odjel za korporativne komunikacije, igor.vukasovic@t.ht.hr [105].

Antikorupcijsko djelovanje

U Hrvatskom Telekomu podržavamo i njegujemo kulturu nulte tolerancije prema mitu ili korupciji u svim našim aktivnostima. Politika sprječavanja korupcije i drugih sukoba interesa, kao i druge politike poput Politike prihvaćanja i davanja pogodnosti te Smjernica za sprječavanje sukoba interesa, bazirane na našem Kodeksu ponašanja, definiraju područje primjene, oblike koruptivnog ponašanja, mjere te odgovornosti i organizacijske dužnosti s ciljem izbjegavanja korupcije i drugih sukoba interesa. Politike se dosljedno primjenjuje na sve zaposlenike i rukovodeće osobe HT-a te na sve zaposlenike 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 ove Politike.

Kako bismo podigli svijest i razumijevanje politike te rizika koji proizlaze iz nezakonitog, nepropisnog i neetičnog ponašanja, provodimo obvezne redovite edukacije za sve zaposlenike. Rizici korupcije s kojima se suočavamo neprestano se razvijaju, stoga za njihovo prepoznavanje, uz tečajeve u učionici, koji su tijekom 2021. bili ograničeni, koristimo i razne e-formate i interaktivne oblike edukacija za usvajanje mjera za sprječavanje korupcije u svakodnevnim aktivnostima zaposlenika. Također, svi se zaposlenici redovitim podsjetnicima putem e-mail notifikacija obavještavaju o svojim obvezama prolaska online edukacija iz područja usklađenosti, uključujući edukacije o antikorupciji. Antikorupcijsku obuku prošli su i svi članovi upravnog tijela HT-a. Ukupno je u 2021. godini antikorupcijsku obuku (uključujući edukacije o osnovama usklađenosti, Kodeksu ponašanja, sukobu interesa...) prošlo 1.634 zaposlenika, odnosno 37 posto[106].

Načela definirana Politikom također se primjenjuju na osobe angažirane na temelju posebnog ugovora kao vanjske suradnike (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[107]. Prije prihvaćanja poslovnog odnosa s Hrvatskim

[101] 103-3
[102] 102-52
[103] 102-50
[104] 102-51
[105] 102-53
[106] 205-2
[107] 103-2

Telekomom, naši partneri moraju se informirati o Kodeksu ponašanja koji uključuje 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. Tijekom 2021. godine HT je provodio i revizije poslovnih partnera HT Grupe, koje su, osim sustava informacijske sigurnosti i zaštite podataka, obuhvatile i načela usklađenog poslovanja, uključujući antikorupciju i etičko djelovanje. 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.

Naše napore i mjere vezane za sprječavanje i otkrivanje korupcije i drugih sukoba interesa u svim poslovnim područjima nadgleda Uprava HT-a. Antikorupcijske mjere provodi prvenstveno organizacijska cjelina nadležna 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 druge organizacijske cjeline koje posjeduju stručno znanje u ovom području (pravni poslovi, računovodstvo, sigurnost, revizija, zaštita podataka). 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.

Tijekom 2021. godine u HT-u nije bilo potvrđenih slučajeva korupcije, kao ni pravnih sporova vezanih za korupciju koji su pokrenuti protiv HT-a ili zaposlenika HT-a[108].

Odgovornosti i organizacijske dužnosti

Odsjek za usklađenost poslovanja pomaže Upravi HT-a u ispunjavanju dužnosti u pogledu upravljanja rizicima i usklađenosti s antikorupcijskom politikom. Uprava HT-a dodijelila je stoga Odsjeku za usklađenost poslovanja skupinu zadataka koja uključuje sljedeće:

- Odgovornost za proces usklađenosti poslovanja
- Uspostavu i provedbu 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 neprihvatljivog ponašanja
- Koordinaciju i osiguranje u pogledu provedbe odgovarajuće obuke zaposlenika o suzbijanju korupcije
- Upravljanje savjetodavnim portalom (*Pitaj me!*) i portalom za prijave (*Reci mi!)*
- Analiziranje i procjenu 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[109].

Odsjek za usklađenost poslovanja u redovitim vremenskim razmacima obavještava Upravu HT-a i Revizijski odbor Nadzornog odbora o svim uočenim slučajevima neusklađenosti poslovanja te o

[108] 205-3
[109] 103-1

poduzetim korektivnim mjerama. Za bilo kakve objave za javnost o utvrđenim slučajevima nadležan je isključivo organizacijska cjelina nadležna za korporativne komunikacije, uz prethodnu procjenu i dogovor s organizacijska cjelina nadležna za usklađenost poslovanja i organizacijskom cjelinom za pravne poslove. Na temelju zaprimljene prijave, organizacijska cjelina nadležna 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[110].

Hrvatski Telekom stvara okruženje i klimu bez straha od negativnih posljedica kako bi se sve dionike potaknuo da prema potrebi komuniciraju kršenje pravila i koruptivno djelovanje. Svi koji raspolažu informacijama o nezakonitim ili neetičkim postupanjima HT-a ili nekog od partnera, dojavu mogu podnijeti kroz brojne kanale na raspolaganju, a sve dojave su strogo povjerljive.

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 na savjetodavnom portalu *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 s 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 se dostaviti na portalu za prijave *Reci mi*! Grupa potiče zaposlenike da otvoreno komuniciraju sa svojim nadređenima i vrlo često se problemi tako mogu riješiti u cijelosti. Ako ta mogućnost ne dolazi u obzir, prijava se može uputiti poštom, telefonski, elektroničkom poštom ili posebnim elektronskim kanalima za prijavu nepravilnosti koji u potpunosti štite osobnost i identitet prijavitelja. Sve prijave i pripadajuće informacije tretiraju se kao strogo povjerljive, a postoji i mogućnost podnošenja anonimne prijave. Portal za prijave dostupan je na intranetskoj stranici.
Prijave nepravilnosti mogu podnijeti treće (vanjske) osobe u alatima za prijavu nepravilnosti, a koji su dostupni i na korporativnoj web stranici.

Naše napore u širenju korporativne kulture visokog stupnja etičnosti te primjere dobre prakse dijelimo s partnerima, dobavljačima te društvom u cjelini. Na korporativnoj web stranici svi zainteresirani mogu saznati i detalje o Kodeksu ponašanja HT Grupe, našim vrijednostima te proći i edukaciju o usklađenosti poslovanja i digitalnoj etici.

Etičke poslovne prakse i usklađenost poslovanja

Potičemo razvoj društva znanja, otvaramo vrata novih mogućnosti pojedincima, poslovnim subjektima i društvu, pritom se vodeći najvišim etičkim standardima koji su dijelom naše korporativne kulture. Nastojimo stvoriti okruženje u kojem će se svi zaposlenici ponašati etično u svom svakodnevnom radu te težimo standardima koji nisu puko poštivanje zakona i propisa. Pravila su važna, usklađenost je važna, ali zdrava kultura i etičnost poslovanja neki su od glavnih čimbenika uspjeha HT Grupe. To je prepoznao i Ethisphere, globalni lider u definiranju i

[110] 103-3

unapređenju standarda etičnih poslovnih praksi, te Hrvatskom Telekomu dodijelio priznanje kao jednoj od najetičnijih svjetskih kompanija. Ovo je prvi put da je jedna hrvatska kompanija zavrijedila ovo priznanje i ispunila kriterije izvrsnosti Ethispherea u pet kategorija uključujući program etike i usklađenosti, etičku kulturu, korporativnu odgovornost, upravljanje i vodstvo. Time se Hrvatski Telekom našao u društvu renomiranih svjetskih kompanija kao jedan od samo pet globalnih dobitnika u telekomunikacijskoj industriji.

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, zaposlenicima, investitorima, menadžerima i općim okruženjem[111]. Hrvatski Telekom ima *Sustav upravljanja usklađenošću poslovanja* (*Compliance Management System - CMS*) čija je efikasnost potvrđena certifikatom *German Assurance Standard IDW AssS 980*. 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 pridajemo toj temi. Zadaća Povjerenika za usklađenost poslovanja je osigurati da se sustav upravljanja usklađenošću i naši ciljevi usklađenosti uspješno provode[112].

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 etičnog ponašanja[113].

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. U tu svrhu koristimo naš sustav upravljanja rizicima koji sustavno identificira, procjenjuje i rješava relevantne rizike i unutarnju procjenu usklađenosti. Uz to se na razini Deutsche Telekom Grupe svake godine provodi procjena rizika usklađenosti (CRA) kako bi se svi rizici povezani s usklađenošću pravilno procijenili i razvile relevantne mjere za suzbijanje rizika usklađenosti, a obuhvaća cijelu kompaniju, odnosno sve poslovne djelatnosti. Analiza je pokazala kako su rizici 2021. godine uglavnom proizlazili iz novog načina poslovanja i rada od kuće koji su rezultat pandemije 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 usklađivanja za sljedeću godinu. Uprava tada donosi službenu rezoluciju o odobravanju programa, a mjere iz programa usklađenosti pažljivo se prate. U 2021. 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 društvenim načelima.

[111] 103-1
[112] 103-2
[113] 103-3

O NAMA

PROFIL HT GRUPE

Članice HT Grupe u Hrvatskoj[114]

Hrvatski Telekom[115]

Hrvatski Telekom je vodeća telekomunikacijska kompanija u Hrvatskoj koja pruža usluge nepokretne i pokretne telefonije, veleprodajne, internetske i podatkovne usluge.
Hrvatski Telekom d.d. (HT d.d. ili Društvo) uključujući i njemu ovisna društva je vodeći pružatelj sveobuhvatnih informacijskih i komunikacijskih rješenja i usluga na području cijele Republike Hrvatske. Pruža se široki spektar proizvoda i usluge fiksne širokopojasne mreže, mobilne komunikacije, interneta, IPTV-a, usluge Interneta stvari (IoT) te usluge prijenosa podataka između uređaja (M2M). HT Grupa također pruža cjelovita rješenja informacijske i komunikacijske tehnologije (ICT) za poslovne i korporativne korisnike te usluge prijenosa podataka (najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS).
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 Hrvatski Telekom d.d. nalazi se na adresi Radnička cesta 21, 10000 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 praćenje TV sadržaja putem mobilnih uređaja.
Tvrtka posluje kao samostalno trgovačko 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 Solina, 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.

---

[114] 102-45
[115] 102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-6

HT produkcija

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

Promjene u sastavu HT Grupe[116]

U srpnju 2021. Hrvatski Telekom d.d. i Zagrebačka banka d.d. potpisali su s društvom Telemach Hrvatska d.o.o., koje je u vlasništvu grupacije United Group (United Group B.V., The Netherlands), sporazum o kupoprodaji dionica društva Optima Telekom d.d. Nakon potpisivanja Sporazuma o kupnji dionica Telemach je dobio sva potrebna regulatorna odobrenja te su 21. siječnja 2022., budući da su bili ispunjeni svi drugi uvjeti, Hrvatski Telekom i Zagrebačka banka potpisali Sporazum o prijenosu dionica, čime su svoje dionice u Optimi prenijeli na Telemach.
U rujnu 2021. godine zaključen je Ugovor o prijenosu poslovnog udjela koji društvo HT holding d.o.o. drži u društvu Kabelsko distributivni sustav d.o.o. (KDS), između HT holdinga d.o.o. kao društva prenositelja i HT-a kao društva preuzimatelja. Dana 1. prosinca 2021. godine pripojeno društvo KDS prestalo postojati, a društvo preuzimatelj, HT, postalo je sveopći pravni sljednik pripojenog društva.

Članice HT Grupe u inozemstvu[117]

Crnogorski Telekom AD

Najveća telekomunikacijska kompanija u Crnoj Gori koja pruža kompletan spektar fiksnih i mobilnih telekomunikacijskih servisa (govorne 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[118]

Na dan 31. prosinca 2021. godine značajni imatelji dionica u Društvu su kako slijedi.
Većinski vlasnik HT-a je Deutsche Telekom Europe B.V. s 52,2 % vlasničkog udjela (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.2GmbH). Deutsche Telekom Europe Holding GmbH je u stopostotnom vlasništvu Deutsche Telekoma AG.
Fond hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata posjeduje 6,8 %, dok Centar za restrukturiranje i prodaju (CERP)/Republika Hrvatska posjeduje 2,9 %. Preostalih 38,1 % dionica je u vlasništvu građana Republike Hrvatske te ostalih domaćih i stranih institucionalnih ulagatelja.
Među privatnim i institucionalnim ulagateljima kao ulagatelj s najvećim vlasničkim udjelom nalaze se Raiffeisen mirovinski fondovi. Na dan 31. prosinca 2021. godine Raiffeisen mirovinski fondovi imaju 10,8 % dionica Društva.

---

[116] 102-10
[117] 102-45
[118] 102-5

Zadnje stanje deset najvećih dioničara Društva može se pronaći na internet stranicama Središnjeg Klirinškog Depozitarnog Društva.
Dionice Društva uključene su u depozitorij Središnjeg Klirinškog Depozitarnog Društva od 12. srpnja 2002. godine. Dionice Društva na tržištu su Zagrebačke burze od 5. listopada 2007. godine.
Detaljan pregled glavnih obilježja i ključnih financijskih pokazatelja poslovanja dostupan je u našem Godišnjem izvješću 2021[119].

Uprava[120]

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

- Konstantinos Nempis, predsjednik Uprave i glavni direktor
- Daniel Daub, član Uprave i glavni direktor za financije
- Nataša Rapaić, članica Uprave i glavna operativna direktorica za privatne korisnike
- Boris Drilo, član Uprave i glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije
- Ivan Bartulović, član Uprave i glavni direktor za ljudske resurse

Promjene u sastavu Uprave bile su kako slijedi:
Konstantinos Nempis ponovno je imenovan predsjednikom Uprave (CEO), na novo mandatno razdoblje, s početkom od 1. travnja 2022. godine. Nataša Rapaić ponovno je imenovana članicom Uprave i glavnom operativnom direktoricom za privatne korisnike s početkom od 1. veljače 2022., a Ivan Bartulović članom Uprave i glavnim direktorom za ljudske resurse s početkom od 1. ožujka 2022. godine.

Nadzorni odbor

Nadzorni odbor sastoji se od devet članova. Osam članova izabire Glavna skupština, a jednoga imenuje Radničko vijeće kao predstavnik 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, Revizijski odbor i Odbor za transakcije s povezanim osobama.

Jonathan Richard Talbot	Predsjednik	Od 25. travnja 2017. godine (predsjednik Odbora za transakcije s povezanim stranama i predsjednik Odbora za naknade i imenovanja)
Dr. sc. Ivica Mišetić	Zamjenik predsjednika	Član od 21. travnja 2008. do 24. travnja 2020. (zamjenik predsjednika od 8. svibnja 2008.); od 20. srpnja 2020. (član Odbora za naknade i imenovanja)
Vesna Mamić	Članica, predstavnica radnika	Od 1. siječnja 2016. godine

[119] 102-7
[120] 102-18

Dolly Predovic	Članica	Od 29. travnja 2014. (članica Revizijskog odbora i članica Odbora za transakcije s povezanim stranama
Marc Stehle	Član	Od 16. prosinca 2015. (predsjednik Revizijskog odbora)
Eirini Nikolaidi	Članica	Od 25. travnja 2016. do 24. travnja 2020.; od 20. srpnja 2020. (članica Revizijskog odbora
Eva Somorjai-Tamassy	Članica	Od 25. travnja 2017. (članica Odbora za naknade i imenovanja)
Tino Puch	Član	Od 24. travnja 2018. godine
Prof. dr. sc. Gordan Gledec	Član	Od 20. srpnja 2020. (član Odbora za transakcije s povezanim stranama)

Nadzorni odbor je proveo procjenu svoje učinkovitosti za poslovnu godinu 2021., 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 primjeren i učinkovit način. Struktura, veličina i sastav Nadzornog odbora i njegovih odbora su ocjenjeni primjerenim 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 u budućnosti.

Vanjske inicijative[121]

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 komori. Član je međunarodnih organizacija operatora elektroničkih komunikacijskih mreža European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO) i GSM Association koje se zalažu za promicanje interesa operatora elektroničkoga 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.

[121] 102-12; 102-13

GRI indeks sadržaja

GRI 102: OPĆE OBJAVE		
GRI standard	**Objava**	**Poglavlje**
Organizacijski profil		
102-1	Naziv organizacije	Članice HT Grupe
102-2	Aktivnosti, tržišne marke, proizvodi i usluge	Članice HT Grupe
102-3	Lokacija sjedišta organizacije	Članice HT Grupe
102-4	Lokacije poslovnih aktivnosti	Članice HT Grupe
102-5	Vlasništvo i pravni oblik	Korporativni profil
102-6	Tržišta na kojima organizacija djeluje	Članice HT Grupe
102-7	Veličina organizacije	Povezujemo zajedno Korporativni profil
102-8	Informacije o zaposlenicima i drugim radnicima	Povezujemo zajedno
102-9	Dobavljački lanac	Digitalizacija poslovanja Sustavi upravljanja okolišem
102-10	Značajne promjene u organizaciji i njenom dobavljačkom lancu	Članice HT Grupe
102-11	Pristup predostrožnosti	Upravljanje rizicima
102-12	Vanjske inicijative	Vanjske inicijative
102-13	Članstvo u udruženjima	Vanjske inicijative
Strategija		
102-14	Izjava najviše rangirane osobe za donošenje odluka	Riječ predsjednika Uprave
Etika i integritet		
102-16	Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja	Naše vrijednosti
102-17	Mehanizmi traženja savjeta i izražavanja zabrinutosti vezanih uz etičnost	Antikorupcijsko djelovanje
Upravljanje		
102-18	Upravljačka struktura	Korporativni profil
102-19	Delegiranje odgovornosti	Organizacijska struktura
102-20	Izvršna razina odgovornosti za ekonomske, okolišne i društvene teme	Korporativni profil
102-21	Konzultacije s dionicima o ekonomskim, okolišnim i društvenim temama	Proces određivanja materijalnosti
102-22	Sastav najvišeg tijela upravljanja i njegovih odbora	Uprava
102-29	Identifikacija i upravljanje ekonomskim, okolišnim i društvenim utjecajima	Proces određivanja materijalnosti
102-30	Učinkovitost procesa upravljanja rizicima	Upravljanje rizicima
Uključenje dionika		
102-40	Popis uključenih skupina dionika	Proces određivanja materijalnosti
102-41	Kolektivni ugovori	Radni odnosi
102-42	Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	Proces određivanja materijalnosti
102-43	Pristup uključivanju dionika	Proces određivanja materijalnosti
102-44	Ključne teme i otvorena pitanja	Proces određivanja materijalnosti
Praksa izvještavanja		
102-45	Subjekti uključeni u konsolidirane financijske izvještaje	Članice HT Grupe
102-46	Definiranje sadržaja izvještaja i granica tema	Proces određivanja materijalnosti
102-47	Popis materijalnih tema	Proces određivanja materijalnosti

102-48	Izmjene u informacijama	Korporativni profil
102-49	Promjene u izvještavanju	Proces određivanja materijalnosti
102-50	Izvještajno razdoblje	Transparentnost i izvještavanje
102-51	Datum posljednjeg izvještaja	Transparentnost i izvještavanje
102-52	Izvještajni ciklus	Transparentnost i izvještavanje
102-53	Kontakt za pitanja vezana uz izvještaj	Transparentnost i izvještavanje
102-54	Tvrdnje za izvještavanje sukladno GRI Standardima	Transparentnost i izvještavanje
102-55	Kazalo sadržaja GRI-ja	GRI indeks sadržaja

TEMATSKI SPECIFIČNE OBJAVE		
DIGITALIZACIJA ZA BOLJU BUDUĆNOST		
Materijalne teme	**Objave**	
Širenje mreže i razvoj infrastrukture	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
	GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji	203-1 Potpomognuta ulaganja u infrastrukturu i usluge
		203-2 Značajni neizravni ekonomski utjecaji
Digitalizacija poslovanja	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
Istraživanje i inovacije	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
DIGITALNO DRUŠTVO		
Digitalna pismenost	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
	GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji	203-2 Značajni neizravni ekonomski utjecaji
Suradnja s lokalnim zajednicama	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
	GRI 413: Lokalne zajednice	413-1 Djelatnosti u kojima su provedeni uključivanje lokalne zajednice, procjene utjecaja i razvojni programi

Ljudska prava	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
	GRI 406: Nediskriminacija	406-1 Slučajevi diskriminacije i poduzete korektivne mjere
NAJBOLJE KORISNIČKO ISKUSTVO		
Sigurnost, zaštita osobnih podataka i privatnosti	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
	GRI 418: Privatnost kupaca	418-1 Opravdane pritužbe u vezi s povredama privatnosti kupaca i gubicima osobnih podataka o kupcu
Kvaliteta i sigurnost proizvoda i usluga	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
	GRI 203: Neizravni ekonomski utjecaji	203-2 Značajni neizravni ekonomski utjecaji
	GRI 416: Zdravlje i sigurnost kupaca	416-1 Procjena utjecaja na zdravlje i sigurnost značajnih kategorija proizvoda i usluga
POVEZUJEMO ZAJEDNO		
Radni odnosi	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
Kultura i vrijednosti	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
	GRI 401: Zapošljavanje	401-3 Roditeljski dopust
	GRI 405: Raznolikost i jednake mogućnosti	405-1 Raznolikost upravnih tijela i zaposlenika
		405-2 Omjer osnovne plaće i naknade za žene i muškarce
Osiguravanje dobrobiti naših zaposlenika	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju

	GRI 403: Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu	403-1 Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu
		403-2 Identifikacija opasnosti, procjena rizika i istraživanje nesreća
		403-3 Zdravstvene usluge na radnom mjestu
		403-4 Sudjelovanje radnika, savjetovanje i komunikacija o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu
		403-5 Obuka radnika o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu
		403-6 Promocija zdravlja radnika
		403-7 Sprečavanje i ublažavanje utjecaja zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu direktno povezanih s poslovnim odnosima
		403-9 Ozljede na radu
Stvaranje angažiranog i motivirajućeg radnog okruženja	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
	GRI 401: Zapošljavanje	401-1 Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika
	GRI 404: Obuka i obrazovanje	404-1 Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku
ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU		
ICT rješenja za niskougljičnu budućnost	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
	GRI 302: Energija	302-5 Smanjenje energetskih zahtjeva proizvoda i usluga
Sustavi upravljanja okolišem	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
	GRI 301: Materijali	301-1 Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu
		301-3 Reciklirani proizvodi i pakiranje
	GRI 303: Voda	303-1 Crpljenje vode

	GRI 304: Bioraznolikost	304-2 Značajni utjecaji aktivnosti, proizvoda i usluga na bioraznolikost
	GRI 306: Otpad	306-1 Stvaranje otpada i značajni utjecaji na otpad
		306-2 Upravljanje značajnim utjecajima na otpad
		306-3 Proizvedeni otpad
		306-4 Otpad preusmjeren s odlaganja
Energetska učinkovitost	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
	GRI 302: Energija	302-1 Potrošnja energije unutar organizacije
	GRI 305: Emisije	305-1 Izravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 1)
		305-2 Neizravne energetske emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 2)
		305-5 Smanjenje emisija stakleničkih plinova (GHG)
		305-7 Dušikovi oksidi (NO_X), sulfatni oksidi (SO_X) i ostale značajne emisije u zrak
KORPORATIVNO UPRAVLJANJE		
Upravljanje rizicima	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
	GRI 205: Anti-korupcija	205-1 Poslovne djelatnosti za koje je izvršena procjena izloženosti riziku od korupcije
	GRI 419: Pridržavanje socio-ekonomskih propisa	419-1 Nepridržavanje propisa i zakona koji se tiču socijalnog i ekonomskog područja
Transparentnost i izvještavanje	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
Antikorupcijsko djelovanje	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice

		103-3 Ocjena pristupa upravljanju
	GRI 205: Anti-korupcija	205-2 Komunikacija i obuka o anti-korupcijskim politikama i postupcima
	GRI 412: Procjena ljudskih prava	412-1 Djelatnosti nad kojima je izvršena provjera poštivanja ljudskih prava ili procjene utjecaja
Etičke poslovne prakse i usklađenost poslovanja	GRI 103: Pristup upravljanju	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice
		103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice
		103-3 Ocjena pristupa upravljanju