

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2018 rok



	STRUKTURA I FORMA WŁASNOŚCI GRUPY NETIA [GRI 102-5]	4
	Lokalizacja siedziby głównej i działalności operacyjnej [GRI 102-3 GRI 102-4]	4
	Obsługiwane rynki [GRI 102-6]	4
	◊ Misja, wizja, wartości Grupy Netia [GRI 102-16 częściowo]	5
	◊ Model biznesowy	5
▲ 2.	Strategia biznesowa	5
3.	Podstawy naszego działania	6
▲ 3.1.	Polityka zarządzania ryzykiem [GRI 102-30]	6
◊	Istotne ryzyka związane z działalnością grupy [GRI 102-15]	7
▲	Zarządzanie ryzykiem nadużyć	7
▼	Analiza jednostek pod kątem ryzyka związanego z korupcją [GRI 205-1, 205-3]	8
▲ 3.2.	Przepisy regulujące działalność Grupy Netia	8
▼	Niezgodności z przepisami prawa i regulacjami społeczno-ekonomicznymi [GRI 419-1]	9
▲ 3.3.	Audyt wewnętrzny	9
▲ 3.4.	Kodeks etyki w Grupie Netia [GRI 102-16 częściowo]	10
▶	Działalność Rzecznika ds. Etyki oraz Rady Etyki [GRI 102-17]	11
▲ ▶ 3.5.	Odpowiedzialność w Łączuchu Dostaw [GRI 102-9]	12
◊ 4.	Interesariusze w Grupie Netia	12
 ROZDZIAŁ II. MIEJSCE GRUPY NETIA W SEKTORZE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH		 16
1.	Wkład Grupy Netia w kreowanie otoczenia lokalnego	17
◊	Patriotyzm gospodarczy w Grupie Netia	17
▼	W trosce o jakość i niezawodność sieci	17
◊	Inicjatywy społeczne i aktywność w stowarzyszeniach [GRI 102-12 GRI 102-13]	18
2.	Podejście do klienta w Grupie Netia i Netia S.A.	19
◊	Główne grupy klientów	19
◊	Działania podejmowane na rzecz poszerzenia oferty oraz zwiększenia dostępności usług	19
▲ 3.	Polityka regulująca jakość obsługi klienta	21
▶	Systemy i procesy wdrożone w celu poprawy jakości obsługi klienta:	23
▶	Formalne procedury regulujące kwestię rozpatrywania reklamacji	24
▼	Wyniki badań satysfakcji klientów z jakości obsługi [GRI 102-43 częściowo]	25
4.	Polityka bezpieczeństwa danych w Grupie Netia	26
▶	Bezpieczeństwo informacji, bezpieczeństwo fizyczne, zarządzanie kryzysowe oraz zarządzanie incydentami bezpieczeństwa	26
▲	Przetwarzanie danych klientów	26
◄	Bezpieczeństwo klientów	27
▼	3 Skargi klientów na naruszenie prywatności [GRI 418-1] oraz niezgodności w komunikacji marketingowej [GRI 417-3]	27
 ROZDZIAŁ III. ZATRUDNIENIE W GRUPIE NETIA		 27
▲▶ 1.	Polityka zatrudnienia	27
◄	Świadczenia dodatkowe [GRI 401-2]	29
▼	Struktura zatrudnienia	30
◄▼ 2.	Rozwój pracowników w Grupie Netia GRI 404-2 GRI 404-3	31
◄▼	Odsetek pracowników objętych programami podnoszącymi kwalifikacje	32

◀▼ 3. Inicjatywy wspierające zaangażowanie pracowników	32
ROZDZIAŁ IV. GRUPA NETIA JAKO ODPOWIEDZIALNY PARTNER	33
1. Troska o środowisko naturalne	33
▲ Zarządzanie wpływem na środowisko	33
◇ ◀ Obszary wpływu na środowisko Grupy Netia	33
◇ ◀ Działania podjęte w celu ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko:	34
▶ Kontrola instalacji emitujących promieniowanie – formalne procedury	36
Zużycie zasobów energii	37
2. Troska o rozwój lokalnych społeczności	40
◀ Najważniejsze działania na rzecz społeczeństwa zorganizowane przez Grupę Netia w 2018 roku [GRI 203-1]	40
ROZDZIAŁ V. PODEJŚCIE DO DEFINIOWANIA TREŚCI	41

Rozdział I. Ogólna charakterystyka Grupy Netia

◇ 1. Opis działalności organizacji, podstawowe informacje o produktach i usługach [GRI 102-2]

Netia S.A. z siedzibą w Warszawie („Netia” lub „Netia S.A.”) została utworzona i zarejestrowana w Polsce w 1990 roku jako spółka z ograniczoną odpowiedzialnością i działała wówczas pod nazwą RP Telekom. W roku 1992, dokonano zmiany formy prawnej i przekształcono ją w spółkę akcyjną. W kolejnych latach spółka RP Telekom była spółką holdingową, grupującą kilkanaście spółek zależnych, których zadaniem była budowa i eksploatacja lokalnych sieci telekomunikacyjnych na poszczególnych obszarach koncesyjnych. W 1997 roku spółka zmieniała nazwę na Netia Holding S.A. W 2000 roku akcje spółki zadebiutowały na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. W 2003 roku Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Spółki zaaprobowało zmianę firmy z Netia Holding S.A. na obecnie obowiązującą: „Netia S.A.”.

Od maja 2018 roku większościowy pakiet akcji Netia S.A. posiada Cyfrowy Polsat.

W skład Grupy Kapitałowej Netia („Grupa Netia”) wchodzi:

Netia S.A.
Netia 2 sp. z o.o. – 100% udziałów;
Internetia sp. z o.o. – 100% udziałów;
TK Telekom sp. z o.o. – 100% udziałów;
Petrotel sp. z o.o. – 100% udziałów.

W niniejszym dokumencie wszystkie informacje odwołujące się do „Grupy Netia” odnoszą się do ogółu spółek Grupy Kapitałowej Netia S.A. (w tym Netia S.A.), chyba że w treści zaznaczono inaczej.

Grupa Netia w liczbach:

- 20 000 kilometrów nowoczesnej szkieletowej sieci światłowodowej;
- 2,6 miliona lokali w zasięgu;
- około 80% budynków biurowych klasy A i B w Polsce w zasięgu sieci;
- blisko 2,0 miliony świadczonych usług, w tym:
 - ponad 600 tys. usług szerokopasmowego dostępu do Internetu;
 - prawie 940 tys. usług telefonicznych;
 - około 215 tys. usług TV;
 - ponad 150 tys. usług mobilnych.

Spółki z Grupy Netia świadczą różnorodne usługi telekomunikacyjne na sieci własnej oraz sieciach dzierżawionych od innych operatorów. Zakres działalności to przede wszystkim: usługi transmisji danych, usługi głosowe, usługi telewizyjne, usługi telefonii komórkowej oraz szerokopasmowego dostępu do Internetu.

STRUKTURA I FORMA WŁASNOŚCI GRUPY NETIA [GRI 102-5]

Netia S.A. jest spółką publiczną. Aktualny akcjonariat Spółki, zgodnie z wytycznymi zawartymi w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW został opublikowany na stronie internetowej Netii. Zaznaczyć należy, iż Spółka przekazuje opinii publicznej informacje o akcjonariacie na podstawie przesyłanych przez akcjonariuszy zawiadomień w trybie art. 69 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych. Netia nie posiada wiedzy w zakresie właścicieli pozostałych akcji Spółki, które są w obrocie publicznym.

(na dzień 31.12.2018 roku)

Akcjonariat Spółki	Liczba akcji	% kapitału	% głosów
Cyfrowy Polsat S.A.	221 404 885	65,98	65,98
FIP 11 Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych	19 182 760	5,72	5,72
PZU OFE 'Złota Jesień'	17 656 988	5,26	5,26
Akcje w obrocie publicznym i należące do innych Akcjonariuszy	77 333711	23,04	23,04
Kapitał zakładowy	335 578 344	100,00	100,00

Lokalizacja siedziby głównej i działalności operacyjnej [GRI 102-3 GRI 102-4]

Zarejestrowana siedziba Spółki znajduje się w Polsce, w Warszawie przy ulicy Poleczki 13. Główna działalność operacyjna prowadzona jest w budynku Netia Tower zlokalizowanym w Warszawie przy ulicy Taśmowej 7A oraz w biurach znajdujących się m.in. we Wrocławiu, Katowicach, Gdańsku i Poznaniu.

Telesprzedaż B2C znajduje się w Ostrowcu Świętokrzyskim, a działania związane z rozpatrywaniem reklamacji i utrzymaniem klientów B2C prowadzone są w Łęcznej.

Infolinie obsługi klienta B2C mieszczą się w Bielsku-Białej (Centrum Obsługi Technicznej) oraz Będzinie i Legnicy (Centrum Obsługi Klienta). Druga Linia Centrum Obsługi Technicznej mieści się w Katowicach.

Dwa centra kolokacji mieszczą się w Warszawie oraz jedno w Jaworznie.

Obsługiwane rynki [GRI 102-6]

Grupa Netia prowadzi działalność głównie w jednym obszarze geograficznym, jakim jest terytorium Polski, świadcząc swoje usługi zarówno klientom instytucjonalnym, jak i indywidualnym. Usługi dostarczane są przez dwie wydzielone struktury komercyjne – B2B oraz B2C.

Sprzedaż business-to-business (B2B) adresowana jest do dużych klientów korporacyjnych oraz małych i średnich przedsiębiorstw (SME), a także innych operatorów telekomunikacyjnych. W ramach struktur B2B w Grupie Netia działa również jednostka obsługująca klientów zagranicznych. Netia International wspiera

klientów międzynarodowych w ich bieżącej działalności. Sprzedaż business-to-consumer (B2C) adresowana jest do klientów indywidualnych oraz do małych firm i mikro przedsiębiorców.

Grupa Netia prowadzi sprzedaż na rynku hurtowym. Firma oferuje tranzyt i terminację ruchu głosowego, transmisję danych, telehousing, dzierżawę infrastruktury oraz dzierżawę cyfrową.

◇ Misja, wizja, wartości Grupy Netia [GRI 102-16 częściowo]

Wierzymy w zrównoważony rozwój firmy. Z aprobatą interesariuszy dążymy do osiągnięcia swoich najważniejszych celów strategicznych.

Misją firmy jest dostarczanie kompleksowych i przyjaznych w użytkowaniu rozwiązań on-line oraz rozrywki. Dewizą marki jest „Dostarczamy świat on-line”. Grupa Netia dzięki dokonaniu rentownej transformacji jest preferowanym dostawcą usług on-line. Więcej informacji na temat polityki obsługi klienta i badania satysfakcji z usług znajduje się w *Rozdziale II*.

Nasze główne wartości:

- Klient
- Doskonalenie
- Zwinność
- Odpowiedzialność

◇ Model biznesowy

Model biznesowy Grupy Netia nakierowany jest na długoterminową optymalizację wartości w dwóch strukturach komercyjnych –klientów biznesowych B2B oraz klientów indywidualnych B2C.

Głównym czynnikiem wzrostu w segmencie B2C jest rosnąca penetracja na nowoczesnej infrastrukturze, która jest możliwa dzięki konsekwentnej modernizacji sieci dostępowej. Wynikiem tego jest wzrost bazy klientów na sieci własnej oraz pakietyzacja usług.

W obszarze B2B długoterminowy wzrost skali działalności osiągnięty zostanie poprzez zmianę struktury portfela produktów, oznaczającą głównie zmniejszenie ekspozycji na usługi głosowe oraz dynamiczny rozwój w segmencie *New Data* oraz *ICT*.

▲ 2. Strategia biznesowa

Główne kierunki strategiczne w B2C:

- Dalsza akwizycja klientów na sieci własnej przy założonej optymalizacji kanałów sprzedażowych oraz średnich kosztów pozyskania;

- Maksymalizacja wartości sieci własnej poprzez wzrost penetracji oferty pakietowej opartej na usłudze telewizyjnej (pakiet dwóch i trzech usług) przy jednoczesnym wykorzystaniu rozwiązań mobilnych do działań retencyjnych;
- Koncentracja na obronie wartości rynku, tj. intensywne działania retencyjne w ramach istniejącej bazy klientów przy jednocześnie relatywnie niższych kosztach obsługi klienta;
- Wzrost docelowej liczby usług na klienta indywidualnego do poziomu 2,0x;
- Podejście geo-marketingowe kluczem do zwiększanie penetracji usług na sieci własnej;
- Optymalizacja modelu kosztowego.

Główne kierunki strategiczne w B2B:

- Stabilizacja przychodów w krótkim okresie oraz długoterminowy wzrost skali działalności poprzez zmianę struktury portfela produktów dzięki zmniejszeniu obecnej ekspozycji na usługi głosowe;
- Dynamiczny rozwój w segmencie ICT – rozwój centrów danych oraz usług w chmurze obliczeniowej, w tym potencjalnie selektywne akwizycje kompetencji lub infrastruktury w tym obszarze;
- Partnerstwo w zakresie usług konwergentnych w celu oferowania pełnego zakresu usług telekomunikacyjnych oraz na bazie transmisji danych;
- Wykorzystanie potencjału rynku usług hurtowych przy pomocy pełnej użycia własnej infrastruktury sieciowej;
- Rozwój kompetencji oraz portfolio usług z zakresu cyberbezpieczeństwa;
- Budowa kompetencji integratorskich w ramach projektu NetiaNext.

3. Podstawy naszego działania

▲ 3.1. Polityka zarządzania ryzykiem [GRI 102-30]

Zarządzanie ryzykiem w Grupie Netia jest uwarunkowane prowadzeniem analizy ryzyka na podstawie metodyk zbieżnych z ISO 31000. Podstawowymi założeniami przyjętymi w procesie jest zaangażowanie kadry menadżerskiej organizacji we właściwą identyfikację oraz ewaluację ryzyka występującego w bieżącej działalności operacyjnej, jak również w szerszej perspektywie dotyczącej funkcjonowania organizacji. Celem prowadzenia analiz jest identyfikacja oraz szacowanie ryzyka, a także przygotowanie do podejmowania właściwych działań. Powyższe analizy są prowadzone w trybie ciągłym na poziomie menadżerów, przy współdziałaniu jednostek wspierających, takich jak bezpieczeństwo, audyt czy compliance. Dzięki podejściu adaptacyjnemu Grupa Netia uzyskuje właściwe dostosowanie skali analiz do zagadnień

i organizacji przy spojrzeniu na problem ryzyka. Ewaluacja ryzyka następuje poprzez ocenę prawdopodobieństwa ich wystąpienia. W przypadku ryzyka określonego jako kluczowe, przyjmuje się działania mające na celu ich ograniczenie do poziomu akceptowalnego w organizacji. Zarządzanie ryzykiem jest procesem, za który odpowiedzialność ponoszą wszyscy menedżerowie w Grupie. W związku z

dołączeniem Netii do Grupy Cyfrowy Polsat, metodyka zarządzania ryzykiem oraz powiązane z nią procesy zostaną ujednoczone.

◇ Istotne ryzyka związane z działalnością grupy [GRI 102-15]

Grupa Netia analizuje ryzyka związane z wpływem prowadzonej działalności na poszanowanie praw pracowniczych i praw człowieka. Dbamy o kształtowanie odpowiedzialnych relacji z klientami i partnerami biznesowymi, przestrzeganie prawa ochrony środowiska i rozwoju społeczności lokalnych. Monitorujemy zmiany na rynku pracy, oczekiwania wchodzących pokoleń, ich poziom wiedzy i kompetencji. Zapewniamy szanse rozwojowe dla naszych pracowników i tworzymy etyczną kulturę organizacyjną opartą na zaufaniu, ale również na przejrzystych procedurach postępowania. Dbamy o budowanie odpowiedzialnych relacji z naszymi partnerami. W szczególności dla nas obszarem, jakim są relacje z klientami, prowadzimy monitoring poziomu satysfakcji, a także analizujemy wszelkie informacje dotyczące możliwego wpływu naszych usług i dostarczanych produktów na zdrowie i bezpieczeństwo użytkowników. Planując programy inwestycyjne, weryfikujemy potencjalne zagrożenia dla środowiska przyrodniczego i dla zdrowia społeczności lokalnych. Współpracujemy z innymi organizacjami oraz administracją lokalną w zakresie tworzenia rozwiązań aktywizujących osoby zamieszkujące na danym terenie. Podejmujemy działania lokalne na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu i rozwarstwieniu społecznemu tworząc wartościowe miejsca pracy.

Główne obszary ryzyka zidentyfikowane w działalności Grupy Netia:

- ryzyka związane z zapewnieniem odpowiedniej jakości usług świadczonych dla klientów, w tym ryzyko utraty danych;
- ryzyko nadużyć (w tym korupcji);
- aspekty ryzyka związanego z wpływem społecznym, w tym m.in. ryzyko protestów, nacisków społecznych;
- ryzyko kosztów i konsekwencji prawnych w wypadku zaistnienia niezgodności z prawem i regulacjami wewnętrznymi.

▲ Zarządzanie ryzykiem nadużyć

Polityka przeciwdziałania nadużyciom jest podstawą programu etycznego w Grupie Netia. Dodatkowo postępujemy zgodnie z zasadami określonymi w *Deklaracji Wartości, Kodeksie Etycznym*, a także z przyjętą *Polityką przeciwdziałania mobbingowi i molestowaniu seksualnemu* oraz *Polityką przeciwdziałania nadużyciom*. Zaprojektowane i wdrożone rozwiązania w tym obszarze są ukierunkowane przede wszystkim na zapobieganie wystąpieniu przypadków nadużyć i nieprawidłowości. O ile jednak nastąpią tego rodzaju zdarzenia – dbamy o szybkie ich wykrywanie oraz minimalizowanie negatywnych konsekwencji, a także wyeliminowanie możliwości wystąpienia tych zjawisk w przyszłości. W roku 2018 zaimplementowana została Procedura Przeciwdziałania Nadużyciom w obszarze Sponsoringu, korzyści i konfliktu interesów. Procedura ta jest ważna ze względu na doszczegółowienie zagadnień, do których się odnosi, a także wprowadzenie dwóch istotnych rejestrów tj. Rejestru

Korzyści oraz Rejestru konfliktu Interesów pozwalających odpowiednio monitorować obszary narażone na nieetyczne zachowania.

Grupa Netia wspiera kulturę przeciwdziałania nadużyciom w całej organizacji. Podejmujemy adekwatne działania edukacyjne w zakresie tematyki nadużyć i prawa z nimi związanego, ryzyka nadużyć, przekupstwa oraz korupcji. Upowszechniamy informacje na temat obowiązków pracowników i współpracowników dotyczących raportowania przypadków wystąpienia nadużyć, a także struktur i mechanizmów ustanowionych wewnątrz Grupy Netia w celu przeciwdziałania nadużyciom. Każdy pracownik, który przypuszcza lub jest przekonany, że w firmie występują sytuacje mające charakter nadużycia, był świadkiem lub sam doświadczał takich sytuacji, jest zobowiązany do zgłoszenia tego faktu do Rady Etyki lub bezpośrednio do Rzecznika ds. Etyki. Więcej o *Kodeksie Etyki i procedurach obowiązujących w Grupie Netia* do przeczytania w punkcie 3.4. Kodeks etyki w Grupie Netia.

▼ Analiza jednostek pod kątem ryzyka związanego z korupcją [GRI 205-1, 205-3]

Analiza ryzyka związanego z korupcją zakłada odniesienie się do wszystkich procesów w Grupie przez kierowników komórek organizacyjnych. Proces antykorupcyjny w Grupie Netia dotyczy wszystkich jednostek biznesowych ze szczególnym uwzględnieniem takich obszarów jak zakupy, inwestycje, realizacja usług oraz marketing.

Praktyka pokazuje, że najlepszym i najskuteczniejszym sposobem ograniczania działań korupcyjnych jest budowanie świadomości w tym zakresie poprzez działania edukacyjne i prewencyjne adresowane do pracowników i ich przełożonych. Wprowadzone inicjatywy związane z rozpowszechnieniem działań antykorupcyjnych to szkolenia w zakresie *Polityki przeciwdziałania nadużyciom i ochronie sygnalisty* skierowane do kadry Zarządzającej oraz pracowników, w tym obowiązkowe szkolenie z tego zakresu dla nowych pracowników.

W roku 2018 zidentyfikowano jedno nadużycie w zakresie nieuprawnionych działań w systemie informatycznym. Podjęto zdecydowane działania wobec nadużycia obejmujące konsekwencje dyscyplinarne oraz opracowano mechanizmy kontrolne zapobiegające takim sytuacjom w przyszłości. Grupa w kolejnym roku będzie kontynuować wzmożone działania w tym obszarze skierowane do kadry zarządzającej i kierowniczej oraz pracowników Netii S.A. oraz jej spółek zależnych.

▲ 3.2. Przepisy regulujące działalność Grupy Netia

Netia S.A. jako spółka publiczna notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. podlega wielu regulacjom i obostrzeniom, których głównym celem jest zapewnienie transparentności oraz przejrzystego obrazu podejmowanych przez Spółkę działań.

Nasza działalność regulowana jest w szczególności poprzez:

- Kodeks Spółek Handlowych;

- Ustawę o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych;
- Ustawę o obrocie instrumentami finansowymi;
- Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) w sprawie nadużyć na rynku (ang. Market Abuse Regulation);
- Dobre praktyki spółek notowanych na GPW 2016;
- Ustawę o prawie telekomunikacyjnym;
- Ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów;
- Ustawę o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
- Ustawę o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;
- Statut Netia S.A.
- Regulamin Rady Nadzorczej.

▼ *Niezgodności z przepisami prawa i regulacjami społeczno-ekonomicznymi [GRI 419-1]*

W 2018 roku w toku kontroli i postępowań wyjaśniających prowadzonych przez Prezesa UKE, Prezesa UOKiK oraz Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych nie zostały wydane prawomocne decyzje, które stwierdziłyby wystąpienie przypadków niezgodności z przepisami prawa i regulacjami społeczno-ekonomicznymi w naszej organizacji.

▲ 3.3. Audyt wewnętrzny

Działanie audytu wewnętrznego jest oparte na fundamentach i standardach międzynarodowych określonych przez *Instytut Audytorów Wewnętrznych*. Celem audytu wewnętrznego jest usprawnienie działalności organizacji poprzez niezależną i obiektywną ocenę procesów oraz działań. Zasady regulujące funkcjonowanie komórki określa Statut Audytu Wewnętrznego, przyjęty przez Zarząd oraz Radę Nadzorczą Netia. Zgodnie z najlepszymi praktykami, Audyt Wewnętrzny raportuje do Zarządu oraz Komitetu ds. Audytu, funkcjonującego w ramach Rady Nadzorczej.

Planowanie audytowe odbywa się w cyklu rocznym i odpowiada za nie Dyrektor Audytu Wewnętrznego. Opiera się ono na analizie ryzyka określając, zgodnie z celami organizacji, priorytety dla działań audytu. Na podstawie analiz ryzyka proponowane są tematy audytowe do Planu Audytów na kolejny rok. Sugestia planów audytu jest przedstawiana Zarządowi w celu zaopiniowania oraz nadania priorytetów poszczególnym tematom. Następnie omówiony z Zarządem plan audytów przekazywany jest członkom Komitetu ds. Audytu celem zatwierdzenia.

Realizacja zadań audytowych składa się z trzech podstawowych elementów: planowanie, praca audytowa oraz raportowanie. Zidentyfikowane procedury i kontrole wewnętrzne weryfikowane są w formie technik badania i testów audytowych. Raportowanie audytowe jest ustandaryzowane, a Raport zawiera takie elementy jak: zakres wykonywanych prac, stwierdzone nieprawidłowości, wynikające z nich ryzyka oraz rekomendacje. Audytowani mają prawo zgłaszać uwagi oraz komentarze zawarte w końcowej wersji Raportu. Dyrektor Audytu Wewnętrznego na koniec audytu organizuje spotkanie zamykające, na którym określana jest odpowiedzialność i czas wdrożenia rekomendacji. Wtedy też raport osiąga status Finalnego Raportu i jest

przesyłany do Zarządu oraz osób odpowiedzialnych za badany obszar. Rekomendacje wydane przez audyt wewnętrzny podlegają weryfikacji w zakresie ich wprowadzenia.

▲ 3.4. Kodeks etyki w Grupie Netia [GRI 102-16 częściowo]

Grupa Netia przygotowała i wdrożyła całościowy *Program Etyczny*, który wspiera prowadzenie działalności biznesowej w oparciu o najwyższe standardy etyczne. Celem programu jest zapewnienie przestrzegania zasad etyki oraz systematyczne podnoszenie jakości kultury organizacyjnej w Grupie Netia poprzez wskazywanie i upowszechnianie zachowań pożądaných, a zarazem przeciwdziałanie wszelkim przejawom, które nie są zgodne z przyjętymi zasadami etyki. Podstawą programu etycznego jest *Deklaracja Wartości* oraz *Kodeks Etyki*.

Deklaracja Wartości to przedstawienie kluczowych zasad moralnych, które wzmacniają proces kształtowania etycznego środowiska, integracji i wzajemnego zaufania.

Kodeks Etyki Grupy Netia przedstawia dziesięć zasad postępowania, wynikających z deklarowanych wartości i zgodnych z najlepszą praktyką biznesową, a także opisuje procedurę zgłaszania naruszeń tych zasad. Z *Kodeksem Etyki* jest powiązana *Polityka przeciwdziałania mobbingowi i molestowaniu seksualnemu* w Grupie Netia, która ustala zasady postępowania w sytuacji zaistnienia przypadku mobbingu lub molestowania seksualnego w miejscu pracy. *Kodeks Etyki* jest drogowskazem postępowania i pozwala właściwie zarządzać relacjami ze wszystkimi interesariuszami, tworząc bezpieczne i przyjazne środowisko pracy. Każdy pracownik, który przypuszcza lub jest przekonany, że w firmie naruszono zasady etyki i standardy postępowania, był świadkiem lub doświadczył nieetycznego postępowania, sprzecznego z zasadami przyjętymi w *Kodeksie Etyki* i w dokumentach towarzyszących, powinien bezwzględnie zgłosić ten fakt do Rady Etyki lub bezpośrednio do Rzecznika ds. Etyki. Każdy z pracowników ma dostęp do materiałów takich jak *Kodeks Etyki* oraz polityk organizacyjnych (w tym wymienionych powyżej) poprzez NetiaNet – wewnętrzną stronę Netii.

Kanały komunikacji z Rzecznikiem *Ethical Hotline*:

- Osobiście lub telefonicznie podczas dyżurów;
- Via e-mail: netia@rzeczniketyki.pl;
- Poczta tradycyjną na adres Rada Etyki – Taśmowa 7a, 02-677 Warszawa.

W 2018 roku do Rzecznika ds. Etyki wpłynęło 5 zgłoszeń od pracowników Grupy Netia z czego:

- w 2 przypadkach nie stwierdzono naruszeń;
- w 1 przypadku zastosowano pouczenie;
- w 2 przypadkach prace są w toku.

Rzecznik ds. Etyki uczestniczył również w wyjaśnianiu nieprawidłowości w zachowaniach grupy pracowników prowadzonym przez Dyrektora Audytu Wewnętrznego.

Rzecznik ds. Etyki prowadził w 2018 roku szereg szkoleń dla pracowników, a także indywidualne konsultacje z pracownikami, kadrą kierowniczą oraz przedstawicielami związków zawodowych.

▶ Działalność Rzecznika ds. Etyki oraz Rady Etyki [GRI 102-17]

Zarząd Netia S.A. powołał Radę Etyki Grupy Netia oraz Rzecznika ds. Etyki. Na wniosek Rady Etyki Zarząd Netia S.A. podejmuje decyzje dotyczące wyciągnięcia konsekwencji wobec osób, którym udowodniono naruszenie zasad Kodeksu Etyki lub zasad sformułowanych w pozostałych dokumentach programu etycznego Grupy Netia. Funkcję Przewodniczącego Rady Etyki pełni każdorazowo Dyrektor ds. Zasobów Ludzkich.

Zadania Rady Etyki:

- analiza zgłoszeń na temat ewentualnego naruszenia zasad etyki w Grupie Netia, podejrzania dotyczącego możliwych nadużyć i nieprawidłowości, sytuacji noszących znamiona mobbingu lub molestowania seksualnego;
- współtworzenie, opiniowanie i wprowadzanie zmian w poszczególnych dokumentach programu etycznego i innych regulacjach wewnętrznych w Grupie Netia związanych z wartościami;
- promowanie postaw etycznych, wartości oraz odpowiedzialnych i uczciwych praktyk biznesowych.

Rzecznik ds. Etyki prowadzi *linię etyki* umożliwiającą przekazywanie zgłoszeń oraz pytań i wątpliwości w zakresie zasad etyki przez wszystkich pracowników Grupy Netia z wykorzystaniem numeru telefonicznego dostępnego przez całą dobę i siedem dni w tygodniu oraz bezpiecznej skrzynki mailowej. Rzecznik ds. Etyki rozpatruje wstępnie wszelkie zgłoszenia kierowane do Rady Etyki, dokonywane przez pracowników i innych interesariuszy, dotyczące ewentualnego naruszenia zasad etyki w Grupie Netia. Rada Etyki analizuje zgłoszenia po wstępnym ich rozpoznaniu dokonanym przez Rzecznika Etyki, a następnie podejmuje czynności prowadzące do rzetelnego wyjaśnienia zgłoszenia, m.in. analizując przesłanki prawne i etyczne, istniejącą dokumentację, wszelkie inne dowody przedstawione przez strony postępowania, sporządzając listę ewentualnych świadków i organizując ich wysłuchanie.

Rzecznik ds. Etyki przygotowuje też i prowadzi – samodzielnie lub wspólnie z innymi członkami Rady Etyki – szkolenia oraz warsztaty edukacyjne dla kadry kierowniczej oraz pracowników dotyczące programu etycznego. Ponadto uczestniczy w działaniach komunikacyjnych na rzecz doskonalenia kultury organizacyjnej Grupy Netia, budowy etycznych relacji społecznych oraz prowadzi konsultacje z przedstawicielami kadry menedżerskiej i ekspertów zewnętrznych w zakresie niezbędnych zmian w programie etycznym Grupy Netia.

▲▶ 3.5. Odpowiedzialność w Łańcuchu Dostaw [GRI 102-9]

W Grupie Netia funkcjonuje scentralizowane podejście do zarządzania łańcuchem dostaw. Odpowiedzialność za pełen proces spoczywa na Departamencie Zakupów i Logistyki. Proces w części dotyczącej wyboru dostawców odbywa się zgodnie z *Procedurą Zakupów* wprowadzoną uchwałą nr 6/09/2017 z dnia 25.09.2017 r.

Z dostawcami zawierane są umowy ramowe, które zdecydowanie przyspieszają proces realizacji zamówień oraz pozwalają na uzyskiwanie lepszych warunków cenowych dzięki centralizacji wolumenu zakupów. Dodatkowo dla produktów strategicznych sporządzane są i wysyłane do dostawców prognozy terminowe zapotrzebowania, dzięki którym dostawcy zapewniają niezakłócony dostęp do tych produktów.

Departament Zakupów i Logistyki we współpracy z komórkami merytorycznymi opracowuje wytyczne dotyczące szybkości dostępu poszczególnych produktów oraz poziomu utrzymywanych zapasów dla materiałów cyklicznie rotujących. Produkty potrzebne do szybkiej reakcji, np. po wystąpieniu awarii, kupowane są na zapas i przechowywane w magazynie centralnym obsługiwanym przez zewnętrznego operatora lub w magazynach lokalnych zarządzanych przez Grupę Netia. Raz w roku przeprowadzana jest analiza zapasów w celu ich optymalizacji oraz dostosowania do aktualnych potrzeb. Transport produktów z magazynu odbywa się za pośrednictwem firm transportowych, z którymi zostały podpisane odpowiednie umowy.

◇ 4. Interesariusze w Grupie Netia

Interesariusze w Grupie Netia są istotnym uczestnikiem procesu tworzenia odpowiedzialnego przedsiębiorstwa. Jesteśmy świadomi, że interesariusze są kluczowi podczas realizowania działań z zakresu CSR (Społecznej Odpowiedzialności Biznesu). Grupa Netia posiada wiele dedykowanych kanałów do kontaktów z nimi, dzięki czemu możemy na bieżąco gromadzić ich oczekiwania i reagować na nie.

Lp	Grupa interesariuszy	Charakterystyka	Kanały angażowania interesariuszy [GRI 102-43]
Kluczowi interesariusze			
1.	Pracownicy	Grupa Netia zatrudnia łącznie około 3000 pracowników oraz osób współpracujących, w tym ponad 2000 osób w oparciu o umowę o pracę. W samej Warszawie liczba pracowników wynosi około 950 osób.	<ul style="list-style-type: none">• Intranet;• Mail;• Wideokonferencje z zarządem (min. raz na kwartał);• Wideokonferencje Dywizji;

			<ul style="list-style-type: none"> • Roadshow – spotkania z pracownikami organizacji poza główną siedzibą firmy; • Przestrzeń biurowa – plakaty; • Eventy tematyczne; • Akcje angażujące pracowników.
2.	Akcjonariusze	<p>Główni akcjonariusze (>5% akcji):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cyfrowy Polsat S.A. (65,98%); • FIP 11 Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych (5,72%); • PZU OFE 'Złota Jesień' (5,26%); • Akcjonariusze pozostali (<5% akcji) - ponad 20% akcji znajduje się w obrocie publicznym w rękach Akcjonariuszy (poniżej progu, który wymaga raportowania). 	<ul style="list-style-type: none"> • Raporty bieżące i okresowe, wysyłane poprzez system ESPI; • Na bieżąco aktualizowany serwis inwestorski <i>inwestor.netia.pl</i>; • Na bieżąco wysyłany newsletter oraz kanał RSS dla inwestorów; • Stały kontakt mailowy i telefoniczny, podany na stronie www (dedykowana osoba do kontaktów z rynkiem kapitałowym); • Konferencje z udziałem Zarządu Netii dotyczące publikowanych wyników kwartalnych; • Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy.
3.	Klienci indywidualni	Okolo milion klientów indywidualnych	<ul style="list-style-type: none"> • Strona www dla klientów <i>netia.pl</i>; • Serwis online dla klientów <i>netiaonline.pl</i>; • Infolinia dla klientów; • Badania satysfakcji; • Wydzielony serwis konsumencki; • Formularze kontaktowe; • Social Media (Facebook, Twitter, YouTube).
4.	Klienci biznesowi	Kilkadziesiąt tysięcy firm i instytucji	<ul style="list-style-type: none"> • Strona www dla klientów <i>biznes.netia.pl</i>;

			<ul style="list-style-type: none"> • Serwis online dla klientów: <i>netiaonline.pl</i>; • Infolinia dla klientów; • Badania satysfakcji; • Wydzielony serwis konsumencki; • Formularze kontaktowe; • Spotkania indywidualne z opiekunami Klientów.
5.	Dostawcy	<ul style="list-style-type: none"> • Firmy współpracujące na podstawie zawartych umów lub złożonych zamówień; • Firmy działające w każdej formie prawnej – spółki akcyjne, sp. z o.o., działalność gospodarcza, itp. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mail; • Kontakt telefoniczny; • Spotkania; • Postępowania zakupowe.
6.	Regulatorzy	<p>Nadzór nad Netia S.A.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KNF – Netia S.A. notowana jest na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.; • UOKiK (ochrona praw konsumentów); • UKE (regulacja rynku usług telekomunikacyjnych); • GIODO (ochrona danych osobowych). 	<ul style="list-style-type: none"> • Netia niezwłocznie i wyczerpująco odpowiada na każde zapytanie przedstawicieli regulatorów, dążąc do wyjaśnienia wszelkich wątpliwości; • Netia zobowiązuje wszystkich swoich pracowników i przedstawicieli firmy do bezwzględnego przestrzegania wszelkich zaleceń regulatorów; • Netia prowadzi przejrzystą politykę informacyjną za pośrednictwem systemów ESPI oraz EBI.
Ważni interesariusze			
7.	Media	<ul style="list-style-type: none"> • Media ogólnopolskie: <ul style="list-style-type: none"> - prasa - radio - stacje telewizyjne - portale internetowe • Media branżowe: <ul style="list-style-type: none"> - prasa - portale internetowe 	<ul style="list-style-type: none"> • Bieżące aktualizacje w serwisie dla mediów; • Informacje prasowe oraz materiały multimedialne wysyłane zgodnie z deklarowanymi preferencjami przedstawicieli mediów (w

		<ul style="list-style-type: none"> • Media regionalne. 	<p>2018 roku dystrybuowanych ponad 50 informacji prasowych);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dedykowany kontakt dla mediów na stronie www (telefoniczny oraz mailowy); • Konferencje prasowe (min. raz na kwartał oraz z okazji ważnych wydarzeń w organizacji); • Bieżący kontakt z przedstawicielami kluczowych mediów (badanie potrzeb oraz zapotrzebowania na informacje); • Bieżące odpowiedzi na wszystkie merytoryczne zapytania mediów.
8.	Konkurencja	<p>Grupa Netia swoją konkurencję definiuje szeroko, w zależności od sektora, w którym świadczy usługi. Głównymi konkurentami są:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stacjonarni operatorzy telekomunikacyjni; • Mobilni operatorzy telekomunikacyjni; • Operatorzy kablowi; • Integratorzy. 	<ul style="list-style-type: none"> • Regularne spotkania w ramach organizacji branżowych.
9.	Analitycy rynku kapitałowego	<ul style="list-style-type: none"> • Analitycy biur maklerskich wydający rekomendacje dotyczące Netii; • Analitycy funduszy inwestycyjnych polskich oraz zagranicznych; • Analitycy otwartych funduszy emerytalnych; • Inwestorzy niezależni. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bieżące aktualizacje źródeł: Serwis <i>inwestor.netia.pl</i>, Newsletter; • Stały kontakt mailowy, adres podany na stronie www (dedykowana osoba do kontaktów z rynkiem kapitałowym); • Konferencje z udziałem Zarządu Netii dotyczące publikowanych wyników kwartalnych.

10.	Organizacje biznesowe i branżowe	Netia jest członkiem KIGEIT (Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji), KIKE (Krajowa Izba Komunikacji Ethernetowej), PIKE (Polska Izba Komunikacji Elektronicznej), ECTA (Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Konkurencji w Telekomunikacji), PRCH (Polska Rada Centrów Handlowych), MEF (Metro Ethernet Forum), RBF (Railway Business Forum), SEG (Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych).	Netia jest aktywnym uczestnikiem organizacji biznesowych i branżowych, uczestniczy w spotkaniach i bierze aktywny udział w działaniach wszystkich organizacji, których jest członkiem.
11.	Potencjalni pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> • Przejrzysty proces rekrutacji; • Atrakcyjne warunki zatrudnienia; • Możliwość stałego rozwoju; • Program stażowy „Odkrywczy Kariery” i praktyki dla 12stażystów i 5 praktykantów rocznie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dedykowany serwis kariera; • Narzędzie Recruiter w serwisie <i>LinkedIn.com</i>; • Uczestnictwo w targach pracy; • Oferta zatrudnienia publikowana w serwisach pracuj.pl i OLX.pl.
12.	Opinia publiczna	Netia uznaje opinię publiczną i szeroko pojętą społeczność za ważnego interesariusza, który ma prawo śledzić działania firmy i proponować jej usprawnienia, a także wyrażać opinię na temat działalności firmy bądź jej przedstawicieli.	<ul style="list-style-type: none"> • Bieżąca komunikacja pośrednia poprzez prasę, radio, telewizję i media elektroniczne, ogólnotematyczne oraz specjalistyczne oraz za pośrednictwem serwisów: <i>My.netia.pl</i>, <i>Twitter</i>, <i>Facebook</i>, <i>LinkedIn</i>.

Rozdział II. Miejsce Grupy Netia w sektorze usług telekomunikacyjnych

1. Wkład Grupy Netia w kreowanie otoczenia lokalnego

Jako czołowy inwestor w sektorze usług telekomunikacyjnych, Grupa Netia zapewnia trwały wkład w rozwój polskiej gospodarki. Tworzy nowoczesne warunki do prowadzenia biznesu, niezawodnej komunikacji, możliwości edukacji i pełnowartościowej rozrywki. Inwestuje w sieć światłowodowych łącz internetowych, których parametry pomogą rozwinąć potencjał polskich firm, rozwijaj nowe, innowacyjne usługi.

◇ Patriotyzm gospodarczy w Grupie Netia

Od 2000 roku akcje spółki notowane są na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. Większość akcji znajduje się w posiadaniu polskich inwestorów, co przyczynia się do podejmowania decyzji istotnych i korzystnych dla dobrobytu Polski i Polaków.

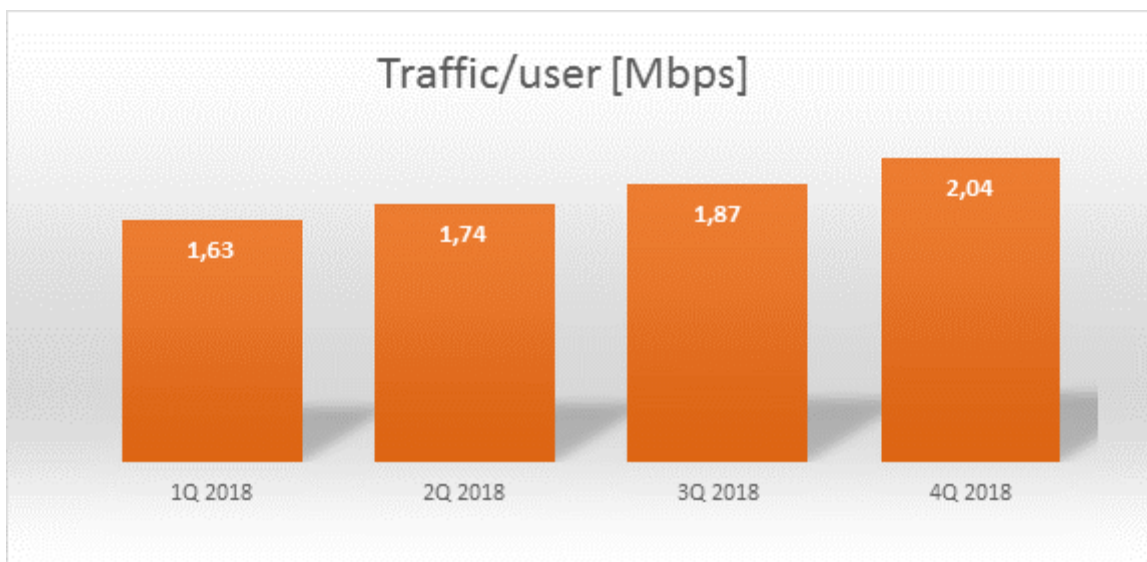
Grupa Netia na wiele sposobów przyczynia się do wzrostu polskiej gospodarki. Jest uczciwym podatnikiem oraz rzetelnym pracodawcą dla ponad 2000 osób w 70 lokalizacjach w całej Polsce (osoby zatrudnione na umowę o pracę). Dbamy przy tym o rozwój talentów i budowanie ścieżek kariery dla zdolnych i zaangażowanych absolwentów. Grupa Netia prowadzi program stażowy „Odkrywcy Kariery” i praktyki dla 12 stażystów i 5 praktykantów rocznie.

Dodatkowo prowadzimy inwestycje rozbudowujące ogólnopolską infrastrukturę teleinformatyczną. Netia przeznaczy ponad 400 mln złotych, by zapewnić polskim konsumentom i firmom działającym na terenie Polski doskonałe warunki do prowadzenia biznesu, niezawodnej komunikacji, możliwości edukacji i pełnowartościowej rozrywki. Zapewnimy łącza internetowe, których parametry pomogą uwolnić potencjał biznesowy polskich firm.

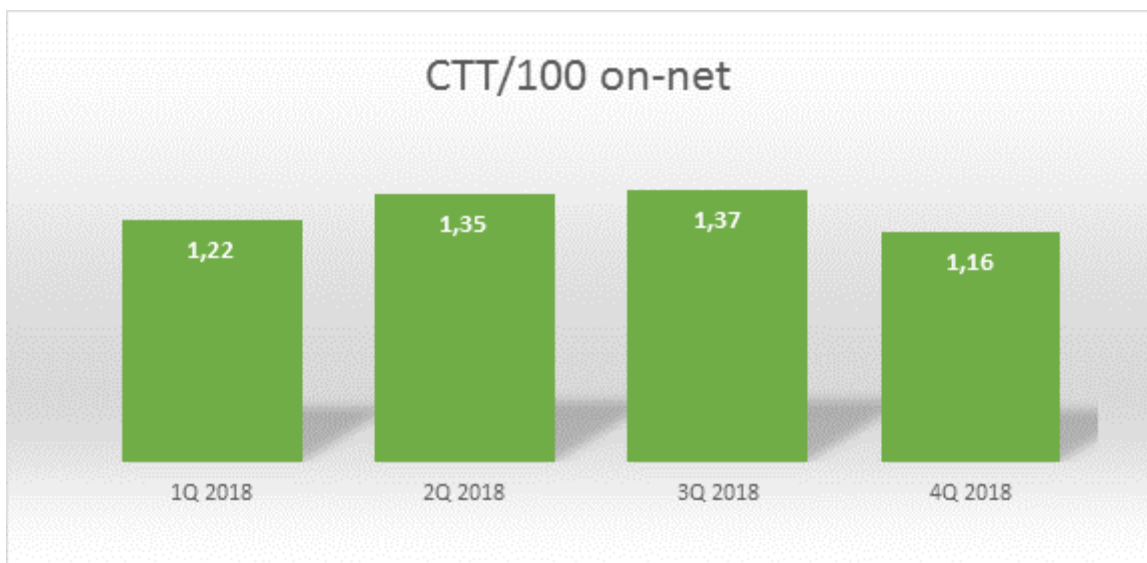
Stałe realizowanie założeń patriotyzmu gospodarczego oznacza dla Grupy Netia konsekwentne wdrażanie na polskim rynku rozwiązań i standardów na najwyższym światowym poziomie. Jesteśmy przekonani, że to najlepszy wkład w dobrostan polskiego biznesu i polskich konsumentów.

▼ W trosce o jakość i niezawodność sieci

Poniżej przedstawiamy wskaźniki w zakresie wydajności sieci w ujęciu kwartalnym, średni ruch IP w godzinach szczytu na klienta B2C w Mbps oraz liczba awarii abonenckich na 100 usług oferowanych przez Netię.



Wykres nr 1. Średni ruch IP w Mbps przypadający na pojedynczego aktywnego klienta indywidualnego usługi dostępu do sieci Internet w godzinach szczytu



Wykres nr 2. Liczba awarii abonenckich (Customer Trouble Ticket) przypadających na sto usług na sieci własnej (bez BSA, LLU, WLR)

◇ *Inicjatywy społeczne i aktywność w stowarzyszeniach [GRI 102-12 GRI 102-13]*

Jako świadomi dostawcy usług telekomunikacyjnych, zaufani partnerzy biznesowi oraz odpowiedzialni pracodawcy, spółki z Grupy Netia są członkami KIGEIT (Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji). Przedstawiciele Netii i Internetii wchodziły w skład Zarządu Sekcji Operatorów Telekomunikacyjnych KIGEIT.

Dodatkowo należymy do:

- PIKE (Polska Izba Komunikacji Elektronicznej) – organizacji zrzeszającej nadawców i operatorów sieci kablowych;
- PRCH (Polska Rada Centrów Handlowych) – stowarzyszenia związanego z branżą nieruchomości handlowych;
- KIKE (Krajowa Izba Komunikacji Ethernetowej) – izby gospodarczej zrzeszającej operatorów telekomunikacyjnych.

Netia S.A. jest również członkiem organizacji międzynarodowej MEF (Metro Ethernet Forum).

TK Telekom (spółka zależna Netia S.A.) jest członkiem RBF (Railway Business Forum).

2. Podejście do klienta w Grupie Netia i Netia S.A.

◇ *Główne grupy klientów*

Grupa Netia

Klienci ogółem:

1. Indywidualni;
2. Biznesowi:
 - a. Business – klienci biznesowi;
 - b. Key Account – klienci kluczowi;
 - c. MŚP (SME) – małe i średnie przedsiębiorstwa;
 - d. Wholesales – polscy i międzynarodowi operatorzy telekomunikacyjni;
 - e. XSP – lokalni dostawcy Internetu.

◇ *Działania podejmowane na rzecz poszerzenia oferty oraz zwiększenia dostępności usług*

W ramach rozwoju sprzedaży B2B powstała *NetiaNext*. Projekt ten ma na celu zbudowanie w Grupie Netia kompetencji integratorskich i poszerzenie portfolio sprzedażowego o usługi *ICT* (informacyjne i komunikacyjne). Portfolio produktowe w tym obszarze funkcjonuje w duchu startup-owym. W tej kategorii Grupa Netia ma otwartych blisko 330 projektów sprzedażowych.

Szczególny nacisk kładziony jest na rozwój następujących obszarów:

1. Usługi oparte o technologię WIFI – sieci WLAN premium, geo-lokalizacja, reklama mobilna, usługi lojalnościowe, usługi BI (Business Intelligence);
2. Bezpieczeństwo – usługi dedykowanej ochrony zasobów klienta, ochrona przed atakami na systemy komputerowe (DDoS), kopia bezpieczeństwa online (Backup as a Service);
3. Unified Communications as a Service – usługi zintegrowanej komunikacji (głos, video, czat i inne) świadczone w modelu hostowanym u operatora;

4. Zasoby chmury obliczeniowej zapewniającej ciągłość pracy i eliminującej ograniczenia infrastruktury informatycznej. Data Center (centrum danych) oraz ogólnie pojęte projekty integratorskie, w których jednym z elementów są usługi telekomunikacyjne;
5. Kompetencje wewnętrzne oraz bazę partnerów, z którymi będziemy współpracować. W IV kwartale przygotowaliśmy dwie konferencje „What’s Next”, na których zaprezentowane zostały rozwiązania z zakresu Bezpieczeństwa IT oraz Data Center & Cloud dla blisko 150 klientów.

W obszarze B2C Grupa Netia dostarcza kompleksowe, przyjazne w użytkowaniu rozwiązania komunikacyjne on-line: szybki, stacjonarny dostęp do Internetu oraz TV i multimedialną rozrywkę. Usługi Netii skierowane są do użytkowników prywatnych, firm oraz instytucji.

Miniony rok obfitował w działania zwiększających dostępność usług Netii. Dzięki zmianom

w strukturze akcjonariatu, od czerwca 2018 usługi Netii są dostępne w sieci sprzedaży Cyfrowego Polsatu i Plusa. W znaczny sposób powiększyło to liczbę punktów sprzedaży w których można nabyć usługi Netii. Aby zaadresować potrzeby jak największej grupy klientów, Netia wprowadziła również nową ofertę światłowodowego dostępu do Internetu i pakietów z TV dla mieszkańców domów jednorodzinnych.

Cały czas rozwijamy swoją ofertę mobilną tak aby Netia Mobile była ofertą elastyczną i atrakcyjną cenową. W marcu (2018) dzięki pozytywnej decyzji Prezesa UKE, Netia przywróciła usługi roamingu międzynarodowego, z tanimi usługami na terenie UE. Było to doskonałe uzupełnienie wprowadzonych wcześniej bardzo atrakcyjnych taryf, które wspierały rozwój bazy abonentów Netia Mobile. Aby podtrzymać dynamikę, w połowie roku wprowadzone zostały nowe oferty promocyjne usług mobilnych w wariantach od jednej do trzech kart SIM, wszystkie w atrakcyjnych cenach.

Poszerzenie oferty to nie tylko inicjatywy skierowane na wzrost przychodu. Z okazji Międzynarodowego Dnia Dziecka udostępniliśmy bez dodatkowych opłat wybrane kanały dla dzieci. Od 30 maja aż do 1 lipca br. użytkownicy Telewizji Osobistej Netii, mieli dostęp do 10 wybranych kanałów dla dzieci wchodzących w skład pakietów: „Młodsze dzieci” oraz „Starsze dzieci”. Pakiety te wchodziły w skład unikalnej na polskim rynku oferty telewizyjnej Netii. Przed Mistrzostwami Świata w Piłce Nożnej (czerwiec) do podstawowej oferty telewizyjnej (również bez dodatkowych opłat) wprowadzony został kanał TVP Sport HD. Oprócz tego, podczas Mundialu, na Netia Playerach dostępna była specjalna zakładka – Strefa Kibica. W której każdy abonent mógł znaleźć bieżące informacje na temat meczy, drużyn, godzin rozpoczęcia rozgrywek, a także dostęp do wybranych materiałów VOD dotyczących mundialu, wyprodukowanych przez różnych nadawców, których kanały znajdują się w ofercie TV

Mundial to nie koniec sportowych atrakcji w ofercie Netii. W sierpniu wprowadziliśmy do oferty nowy pakiet telewizyjny Polsat Sport Premium, w którym można obejrzeć na żywo wszystkie mecze Ligi Mistrzów i Ligi Europy UEFA. Na dwóch nowych kanałach oraz czterech dodatkowych serwisach, dostępne są wszystkie transmisje z meczów, powtórki oraz ekstra materiały, a to wszystko w jakości Super HD. Idealne rozwiązanie dla fanatyków piłki nożnej.

Abonentom, którzy nie są miłośnikami piłki nożnej lub oprócz piłki nożnej lubią również obejrzeć dobry film, udostępniona została nowa wersja aplikacji wideo na życzenie

(VOD). W nowym Netia VOD można łatwiej i szybciej przeszukiwać coraz bogatszą bibliotekę wideo, która poszerzyła się m.in. wybrane treści emitowane na linearnych kanałach tematycznych – aż 900 pozycji w 20 kategoriach, do których dostęp mają poszczególni abonenci. Aplikacja zyskała wizualnie oraz funkcjonalnie bowiem oprócz ładniejszego i przyjemniejszego wyglądu przeglądanie treści dodatkowo ułatwia wyszukiwarka.

Aby ułatwić naszym klientom dostęp do ciekawych informacji o nowych ofertach czy promocjach oraz ułatwić zarządzanie zgodami na przetwarzanie danych osobowych, udostępniliśmy aplikację do zarządzania zgodami RODO z poziomu dekodera (Netia Player). Dokonaliśmy tego jako pierwszy operator w Polsce.

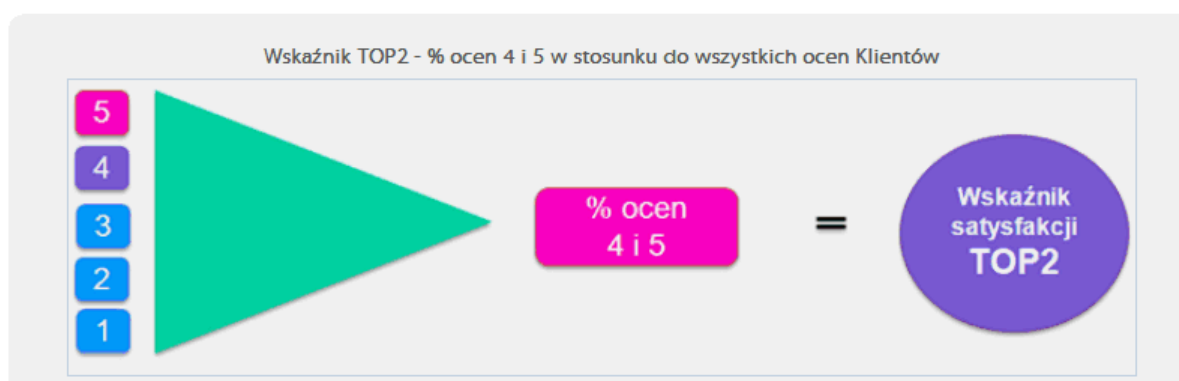
Dbając o atrakcyjność naszej oferty telewizyjnej nieustannie ją poszerzamy. W minionym roku dodaliśmy cztery nowe kanały : Polsat Rodzina Polsat Games, TV Okazje, wPolsce.pl. Łącznie w ofercie Telewizji Osobistej Netii jest 214 kanałów, w tym 119 w HD.

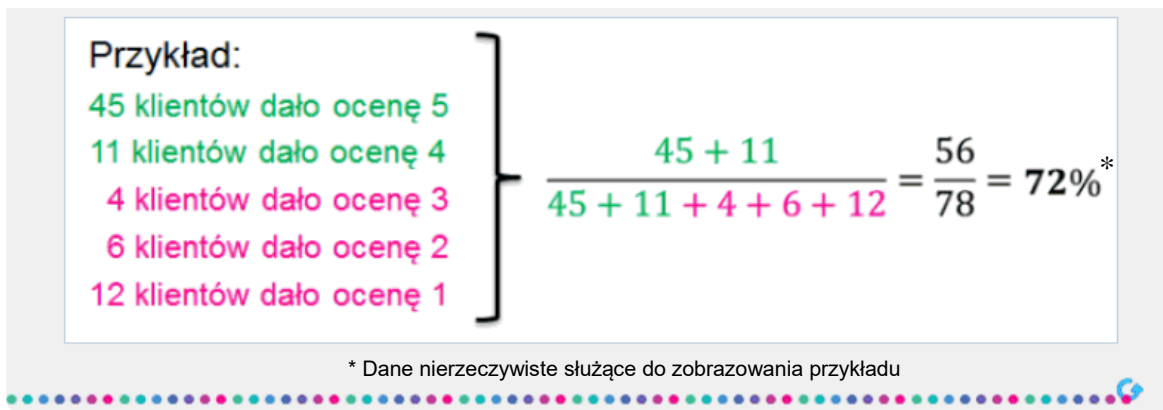
▲ 3. Polityka regulująca jakość obsługi klienta

Jakość Obsługi Klientów B2B w Grupie Netia jest realizowana w 2 wymiarach wewnętrznych. Pierwsza ze składowych obejmuje weryfikację jakości pracy/realizacji powierzonych zadań przez każdego pracownika Obsługi Klienta – przy pomocy arkuszy Nice dostosowanych do specyfiki stanowiska. Drugi sposób obejmuje badanie percepcji klienta po interakcji ze Spółką. Obydwie składowe są zawarte w celach pracowników i rozliczane kwartalnie.

Dodatkowo, w 2018 roku przeprowadzony został projekt NetiaLajk, który miał na celu zbadanie potrzeb i oczekiwań klientów biznesowych. Efektem są wyniki badań ilościowych, jakościowych, warsztatów z klientami strategicznymi. Na tej podstawie powstała matryca działań, których realizacja ma na celu nadążanie za zmianami w oczekiwaniach klientów.

Wskaźnik satysfakcji TOP2





ISO 9001 w B2B



W dniach 12-13 listopada 2018 roku został przeprowadzony audyt kontrolny ISO 9001, który nie wykazał niezgodności i tym samym certyfikat ISO 9001 z dnia 7 grudnia 2017 roku dla spółek z Grupy Netia został utrzymany. To najnowsza wersja standardu, który kładzie dużo większy nacisk na wysoką jakość oraz dostosowanie się firmy świadczącej usługi do potrzeb i wymagań Klientów.

Norma ISO 9001: 2015 kładzie bardzo duży nacisk na dostosowanie się organizacji do Klienta, powszechnego wykorzystania analizy ryzyka oraz zarządzania procesowego dla osiągnięcia celów, w tym spełniania oczekiwań Klientów.

Certyfikat został przyznany na okres 3 lat. Objęte są nim m.in.: świadczenia usług telekomunikacyjnych, usługi bezpieczeństwa teleinformatycznego, kolokacji, cloud computingu, obsługa klienta oraz specjalistyczne usługi dla rynku kolejowego.

Jakość Obsługa klienta B2C – główne założenia na 2018 rok

DOSTĘPNI – Zapewniamy naszym Klientom możliwości załatwienia swojej sprawy poprzez preferowany kanał kontaktu: Infolinia, Netia online, Facebook. Rozwijamy oraz promujemy selfserwisy takie jak: netia-on-line, automaty oraz komunikaty IVR, dzięki czemu zmniejszamy liczbę połączeń obsługiwanych przez Infolinię.

SKUTE CZNI – Każdą napotkaną lukę w procesie czy produkcji kierujemy do poprawy przez właściciela i monitorujemy. Jednocześnie zmniejszamy liczbę połączeń, eliminując powody kontaktu współpracując projektowo i operacyjnie z właścicielami

procesów. Ograniczamy liczbę awarii, poprawiamy czytelność dokumentów, proaktywnie informujemy klientów o statusie spraw, zleceń, awarii. Załatwiamy sprawy klientów przy pierwszym kontakcie, proponując im najlepsze możliwe rozwiązanie.

ZAANGAŻOWANI – Regularnie podnosimy kompetencje naszych pracowników oraz zapewniamy im ścieżkę rozwoju. Wynagrodzenie pracowników opiera się na systemie prowizyjnym i premiowym, co motywuje ich do osiągnięcia coraz lepszych rezultatów i doskonalenia procesu obsługi klienta.

ZARABIAMY – Obsługując Klientów zwiększamy przychody, podejmujemy działania na rzecz lojalizacji oraz utrzymania. Podnosimy wartość dostarczaną przez Klientów dosprzedając im usługi główne oraz dodatkowe. Regularnie zbieramy zgody marketingowe.

Kluczowe wskaźniki za 2018 rok:

- **Serwis Level (SL):** procent połączeń klientów dzwoniących na infolinie odebranych do 30 sekund - **40%**
- **Oczekiwanie (ASA):** średni czas oczekiwania klienta na połączenie - **137 sekund**
- **Użytkownicy selfserwisów:** % użytkowników NOL oraz selfserwisów IVR do bazy klientów - **30%**
- **NPS Obsługi Klienta** – średnia roczna - **8**
- **TOP2:** procent klientów, którzy ocenili rozmowę na infolinii na ocenę 4 lub 5 (skala 5-stopniowa) do wszystkich ocen klientów - **średnia roczna 85%**
- **FCR 168h** – procent klientów, którzy po kontakcie z infolinią dostali rozwiązanie swojej sprawy w taki sposób, że nie skontaktowali się z nami ponownie (telefonicznie, mailowo lub listownie) w ciągu kolejnych 7 dni - **średnia roczna 75%**
- **Rotacja:** procent konsultantów infolinii, którzy odeszli z pracy w danym miesiącu do wszystkich zatrudnionych w danym miesiącu na podstawie umowy o pracę i umowy zlecenie - **średnia roczna 7%**

Systemy i procesy wdrożone w celu poprawy jakości obsługi klienta:

1. Nowy IVR umożliwiający w sposób bardziej intuicyjny wybór powodu kontaktu oraz zapewniający możliwość poprawnego połączenia się niezależnie od wybranego numeru Infolinii
2. Nowy sposób logowania do Netia online, eliminujący konieczność wpisywania kodu drukowanego na umowie, umożliwiający logowanie zintegrowane między innymi z Facebookiem
3. Nowy formularz oceny jakości rozmowy telefonicznej wraz z instrukcją jego wypełniania przez osobę monitorującą. Formularz służy weryfikacji, czy

rozmowy są prowadzone zgodnie z obowiązującymi standardami oraz procedurami

4. Nowy, interaktywny skrypt rozmowy sprzedażowej umożliwiający sprawniejszy oraz dogodniejszy dla Klienta sposób prezentacji oraz podsumowywania oferty sprzedażowej, dosprzedażowej oraz utrzymaniowej
5. Nową bazę wiedzy dla konsultantów wspierających naszych Klientów w zakresie wsparcia technicznego.

 **Formalne procedury regulujące kwestię rozpatrywania reklamacji**

Złożenie reklamacji przez Klienta dopuszczalne jest w formie telefonicznej, pisemnej lub mailowej. W 14 dniu obsługi zadania reklamacyjnego do Klienta wysyłane jest pismo potwierdzające przyjęcie reklamacji i wskazujące 30-dniowy termin rozpatrzenia reklamacji. Po rozpatrzeniu reklamacji pozytywnie wysyłamy do klienta odpowiedź listem zwykłym bądź mailowo, jeśli na takowy klient wyraził zgodę. W przypadku reklamacji rozpatrzonych negatywnie lub częściowo wysyłka odpowiedzi odbywa się listem poleconym, a w decyzji powołana jest każdorazowo podstawa prawna odnosząca się do odmowy uznania roszczeń Klienta. Jeśli odpowiedź na reklamację udzielana jest w terminie późniejszym niż 30 dni, reklamacja Klienta zostaje uznana.

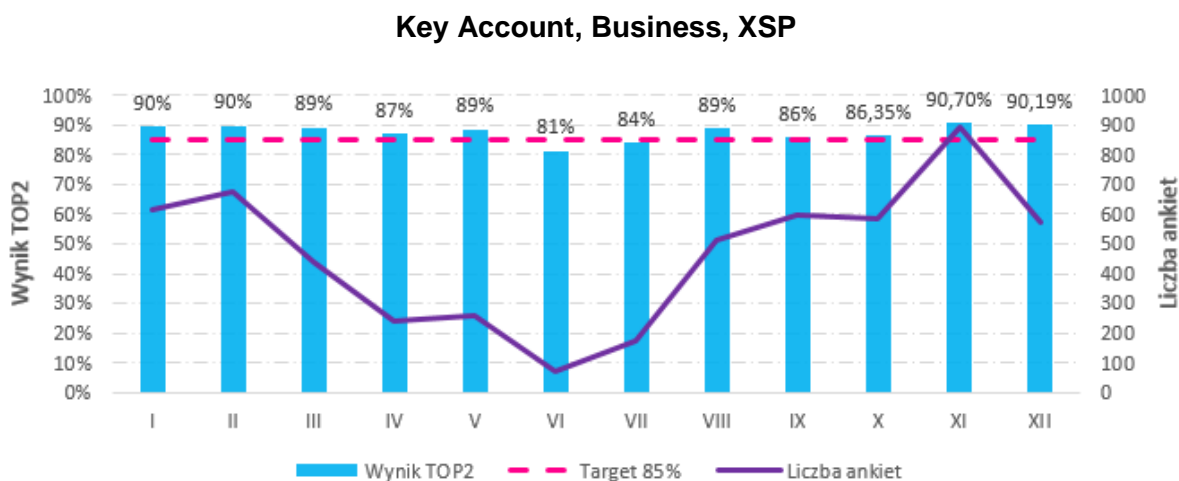
W celu podniesienia zadowolenia Klienta z obsługi, a także skrócenia procesów reklamacyjnych, funkcjonuje procedura *Szybkie rozwiązanie*, która ma na celu rozpatrzenie prostych przypadków reklamacyjnych w momencie zgłaszania uwag przez Klienta.

WSKAŹNIK ROZPATRZONYCH REKLAMACJI B2C		
	Netia S.A./Telefonia Dialog sp. z o.o.	Internetia sp. z o.o.
Rozpatrzone pozytywnie	67%	73%
Średni czas rozpatrzenia [dni kalendarzowych]	7,5	7
Rozpatrzone do 14 dni	87%	87%
Rozpatrzone do 30 dni zgodnie z prawem telekomunikacyjnym	100%	100%

WSKAŹNIK ROZPATRZONYCH REKLAMACJI B2B	
	Netia S.A./Telefonia Dialog sp. z o.o./ TK Telekom sp. z o.o.
Rozpatrzone pozytywnie	58%
Średni czas rozpatrzenia [dni kalendarzowych]	6,3
Rozpatrzone do 14 dni	86%
Rozpatrzone do 30 dni zgodnie z prawem telekomunikacyjnym	100%

▼ Wyniki badań satysfakcji klientów z jakości obsługi [GRI 102-43 częściowo]

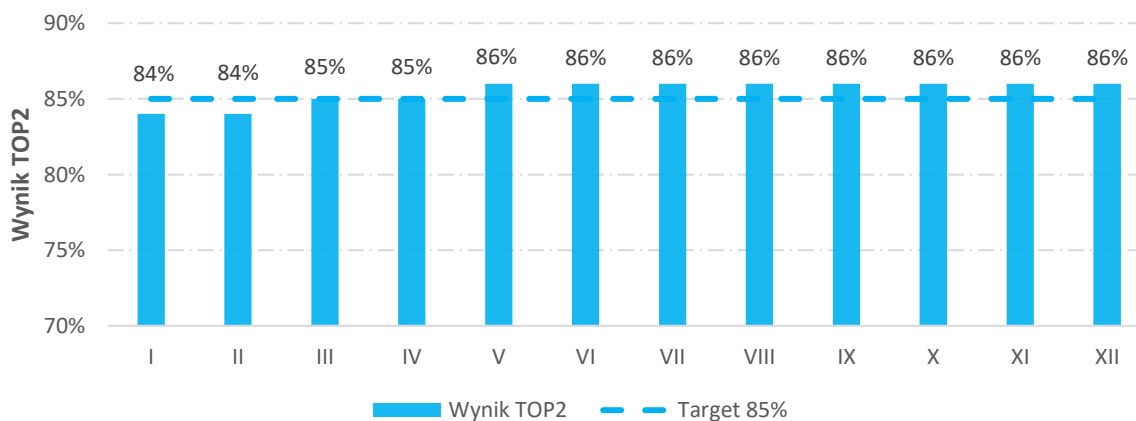
Obsługa klienta B2B



Obsługa klienta B2C

Wskaźnik zadowolenia z obsługi klienta TOP2

Ankieta TOP2 jest wysyłana do klienta po przeprowadzonej rozmowie z infolinią lub kontakcie mailowym w celu poznania jego opinii na temat obsługi klienta. Ankieta składa się z 3 pytań, przy czym TOP 2 liczymy z pytania: *Jak oceniasz rozwiązanie zaproponowane przez konsultanta i jego kompetencje?* Klient ocenia je w skali 1-5, TOP 2 jest liczony jako procentowy udział ocen 4 i 5 w stosunku do wszystkich ocen.



4. Polityka bezpieczeństwa danych w Grupie Netia

Bezpieczeństwo informacji, bezpieczeństwo fizyczne, zarządzanie kryzysowe oraz zarządzanie incydentami bezpieczeństwa

W ramach Grupy Netia funkcjonuje szereg regulacji wewnętrznych w zakresie bezpieczeństwa informacji, bezpieczeństwa fizycznego, zarządzania kryzysowego oraz zarządzania incydentami bezpieczeństwa. Podstawowym dokumentem w zakresie ochrony danych klientów jest *Polityka Ochrony Danych Osobowych*. Wszystkie regulacje poddawane są okresowemu przeglądowi i, jeśli to konieczne, aktualizowane w celu wyznaczenia jak najlepszych standardów ochrony danych klientów. Wszyscy pracownicy zobowiązani są do znajomości tych regulacji, a nowi pracownicy przechodzą szkolenie w zakresie bezpieczeństwa informacji.

W ramach Grupy Netia funkcjonują również dwa Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji wg normy ISO 27001:2013. Zakres wdrożonego systemu w spółce Netia obejmuje świadczenie usług kolokacji i chmury obliczeniowej dla rynku biznesowego.

System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w spółce Grupy Netia – TK Telekom sp. z o.o., wdrożony jest w zakresie świadczenia usług transmisji danych, dzierżawy łączy, usług telefonicznych, szerokopasmowego dostępu do Internetu, specjalistycznych usług dla rynku kolejowego oraz usług telekomunikacyjno-budowlanych.

Przetwarzanie danych klientów

Zgodne z prawem zasady przetwarzania danych klientów są dla Grupy Netia priorytetowe. Dlatego też w roku 2018 zakończono prace polegające na przeglądzie obowiązujących i wymaganych procedur w zakresie zgodności z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – dalej RODO).

Na podstawie przeprowadzonego w Grupie przeglądu wszystkich procesów biznesowych zidentyfikowano i przanalizowano je pod kątem przetwarzania danych osobowych. Zastosowano odpowiednie środki bezpieczeństwa, wdrożono zasady przetwarzania oraz niezbędne rozwiązania techniczne wspierające procesy w taki sposób, aby zapewnić skuteczną ochronę przetwarzanych danych osobowych jak również powołany został Inspektor Ochrony Danych.

Ważną decyzją w zakresie przetwarzania danych w naszej Grupie jest to, że Netia S.A., będąca Administratorem przetwarzanych danych osobowych dokonuje współadministrowania przetwarzanych danych osobowych w oparciu o zawartą pomiędzy spółkami Grupy umowę (co zostało odzwierciedlone w obowiązku informacyjnym skierowanym do osób, których dane osobowe przetwarzamy).

Bezpieczeństwo klientów

Grupa Netia stosuje do ochrony swoich systemów teleinformatycznych oraz przetwarzanych w nich danych klientów szereg rozwiązań od wiodących producentów, a nad zapewnieniem ciągłości usług czuwa całodobowe centrum monitorowania sieci (NOC – *Network Operations Center*) oraz rozwijane jest centrum monitorowania bezpieczeństwa (SOC – *Security Operations Center*). Również w obszarze bezpieczeństwa fizycznego stosowane są najlepsze praktyki oraz nowoczesne rozwiązania. Kluczowe lokalizacje chronione są nowoczesnymi systemami sygnalizacji włamania i napadu, systemami telewizji dozorowej (CCTV), objęte centralnie zarządzanym systemem kontroli dostępu i nadzorowane przez systemy sygnalizacji pożarowej. Pomieszczenia serwerowe chronione są ponadto przez systemy gaszenia. Jako pierwsza firma w Polsce dysponujemy w naszym *Centrum Kolokacji* najnowocześniejszym systemem gaśniczym z cichymi dyszami. Innowacyjność tego systemu znacznie zwiększa bezpieczeństwo chronionych urządzeń. System jest także w pełni bezpieczny dla środowiska. Przy zastosowaniu tradycyjnych rozwiązań, wyładowaniu gazu towarzyszy ogromny hałas – rzędu 135 dB., czyli porównywalny ze startem samolotu odrzutowego. Może to spowodować trwałe uszkodzenia kolokowanego sprzętu, np. dysków twardych, które są bardzo wrażliwe i mogą zawierać krytyczne dane. W naszym systemie ciche dysze i regulatory ciśnienia zapewniają stały wypływ gazu z butli, obniżając ewentualne turbulencje i towarzyszący im hałas do bezpiecznego poziomu.

3 Skargi klientów na naruszenie prywatności [GRI 418-1] oraz niezgodności w komunikacji marketingowej [GRI 417-3]

W 2018 roku odnotowano w Grupie Netia 12 przypadków naruszeń danych osobowych, które wymagały powiadomienia zarówno osoby, które dane dotyczą jak i organu nadzorującego (GIODO/PUODO).. W ramach przeprowadzonych postępowań Urząd nie stwierdził istotnych nieprawidłowości w przetwarzaniu danych osobowych i nie nałożone na Grupę żadnych kar z tego tytułu uznając tym samym, że podjęte przez Spółkę działania naprawcze i zaradcze pozwalające uniknąć takich przypadków w przyszłości były wystarczające.

W raportowanym okresie nie wystąpiły w Grupie Netia żadne przypadki niezgodności z regulacjami dotyczącymi komunikacji marketingowej skutkujące ostrzeżeniem organu.

Rozdział III. Zatrudnienie w Grupie Netia

1. Polityka zatrudnienia

Polityka zatrudnienia w Grupie Netia opiera się na Regulaminach pracy poszczególnych spółek, normujących zasady organizacji pracy, obowiązki pracodawcy i pracownika, kwestie związane z bezpieczeństwem i higieną pracy. Dodatkowo wpływ na kształt zatrudnienia ma zatwierdzony przez Radę Nadzorczą budżet na dany rok. Na jego podstawie kontrolowana jest zarówno strona kosztowa, jak i wysokość zatrudnienia.

Polityka wynagradzania w Grupie Netia wynika wprost z *Regulaminu Wynagradzania* oraz regulaminów szczegółowych określających zasady naliczania wynagrodzeń zmiennych – *Regulaminy Premiowe obowiązujące w obszarach B2B i B2C*. Ponadto polityka wynagrodzeń zmiennych opiera się o wartościowanie stanowisk metodą *Mercer IPE* – wyjątkiem jest spółka TK Telekom, w której sposób wynagradzania reguluje *Zakładowy Układ Zbiorowy Pracowników (ZUZP)*. Dodatkowo wprowadzony został dokument regulujący kwestie związane z posiadaniem i użytkowaniem służbowego samochodu – *Polityka Samochodowa* oraz telefonu komórkowego – *Polityka Telefoniczna*.

Dobre praktyki w zakresie promowania różnorodności w miejscu pracy

Mając na uwadze poszanowanie dla różnorodnego środowiska, w Grupie Netia funkcjonuje szereg dobrych praktyk promujących i upowszechniających różnorodność.

1. Równy dostęp do stanowisk

Kluczowy dla nas jest równy dostęp do stanowisk, bez względu na płeć czy wiek, a także jednolita i przejrzysta polityka wynagradzania, oparta na równym traktowaniu i sprawiedliwej ocenie. Wielu naszych menedżerów, a także wiele osób na stanowiskach technicznych to kobiety. Wszyscy pracownicy traktowani są według jasnych i równych zasad na każdym etapie, tj. rekrutacji, przedstawiania warunków zatrudnienia oraz awansów.

2. Równe płace

Aby podkreślić, jak ważna jest dla nas różnorodność, kwartalnie analizujemy strukturę zatrudnienia wg płci oraz porównujemy wysokość wynagrodzeń kobiet i mężczyzn na wszystkich stanowiskach w firmie, ze szczególnym uwzględnieniem stanowisk kierowniczych.

3. Zróżnicowane zespoły

Stawiamy na zróżnicowane wiekowo zespoły. Pracujemy w zespołach składających się z doświadczonych pracowników z długim stażem oraz młodych pracowników, którzy wnoszą do pracy zespołu świeże spojrzenie.

Aby przyciągać młodych pracowników rozwijamy program Praktyk i Staży „Odkrywczy kariery”, który daje szansę rozwijać się osobom z niewielkim jeszcze doświadczeniem pod okiem specjalistów i profesjonalistów. Aby zaś docenić wieloletnich pracowników za ich wkład w rozwój firmy, prowadzimy jubileuszowy program nagród.

4. Wiele lokalizacji

Zatrudniamy pracowników w kilkudziesięciu lokalizacjach w Polsce, co nie tylko przyczynia się do tworzenia różnorodnego środowiska pracy, ale także daje nam szerokie spojrzenie na świadczone przez Netię usługi oraz potrzeby klientów w poszczególnych miastach w Polsce.

Tworzymy miejsca pracy także w niewielkich miastach, dając lokalnym społecznościom szansę na rozwój zawodowy.

5. Rozwój kompetencji

Inwestujemy w rozwój kompetencji pracowników. Nasi pracownicy uczestniczą w szkoleniach specjalistycznych, technologicznych, menedżerskich i w konferencjach branżowych. Prowadzimy również programy rozwojowe dedykowane menedżerom różnych szczebli.

Doceniamy różnorodność kompetencji. Prowadzony od 2014 roku program dzielenia się wiedzą „Światłowód” umożliwia doświadczonym pracownikom – ekspertom z danej dziedziny, dzielenie się wiedzą z pracownikami, którzy chcą zdobyć wiedzę z danego obszaru. W ramach „Światłowodu” prowadzone są zarówno szkolenia specjalistyczne, jak i szkolenia kompetencji miękkich.

Dzięki prowadzonym rekrutacjom wewnętrznym potrzebnych kompetencji szukamy najpierw wewnątrz firmy, dając tym samym szansę wszechstronnego rozwoju pracownikom już u nas zatrudnionym. Rekrutacje wewnętrzne umożliwiają naszym pracownikom zmianę ścieżki zawodowej, pracę w innym obszarze, departamencie lub dziale firmy.

6. Zwiększanie świadomości

Prowadzony w Netii program etyczny i funkcjonująca Rada Etyki pomagają dbać o stałe podnoszenie wiedzy na temat zachowań antydyskryminacyjnych i antymobbingowych co wspiera dobre praktyki dotyczące różnorodności.

Kadra menedżerska oraz zainteresowani pracownicy zostali przeszkoleni z zakresu etyki w biznesie i przeciwdziałania nadużyciom przez, współpracującego z Netią, Rzecznika ds. Etyki, dr. hab. Bolesława Roka.

7. Równowaga między pracą a życiem prywatnym

Zależy nam na tym, aby nasi pracownicy zachowali równowagę między pracą a życiem prywatnym. Chcąc wspierać role pełnione przez naszych pracowników w domu, bierzemy udział w akcji „Dwie godziny dla Rodziny”. Zachęcamy naszych pracowników do ciekawego spędzania czasu z rodzinami lub bliskimi im osobami.

Wspieramy jakościowe spędzanie czasu pracowników z ich bliskimi i rodzinami organizując prorodzinne konkursy z nagrodami do wykorzystania przez całe rodziny lub grupy znajomych.

Świadczenia dodatkowe [GRI 401-2]

Grupa Netia, jako świadomy pracodawca, przywiązuje dużą wagę do motywacji pracowników. Od poziomu motywacji zależy osiągnięcie rezultatów biznesowych, dlatego naszym pracownikom zapewniamy różnorodne dodatkowe świadczenia socjalne. Dbamy o to, aby ich poczucie satysfakcji z pracy w spółkach Grupy Netia było utrzymane na jak najwyższym poziomie. Instrumenty motywowania pracowników koncentrują się nie tylko wokół czynników płacowych, ale również pozapłacowych, takich jak prywatna opieka medyczna oraz ubezpieczenia na życie. Grupa zapewnia także wszystkie świadczenia zagwarantowane w kodeksie pracy i wynikające z przepisów ZUS. Pracownicy Grupy Netia mają również dostęp do szerokiego wachlarza świadczeń finansowanych ze środków Zakładowego Funduszu Świadczeń

Socjalnych. Dodatkowo pracownikom zatrudnionym w TK Telekom przysługują deputaty węglowe i ulgi na przejazdy kolejowe.

▼ *Struktura zatrudnienia*

Poniżej przedstawiono tabelę określającą szczegółowe dane dotyczące liczby zatrudnionych pracowników. Informacje podzielone są na zatrudnienie w Grupie Netia oraz Netia S.A., z uwzględnieniem pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, jak i współpracujących w oparciu o inne formy zatrudnienia. Kolejne pozycje określają wskaźnik nowozatrudnionych pracowników, wskaźnik fluktuacji oraz skład i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci i wieku.

STRUKTURA PRACOWNIKÓW ORAZ INNYCH OSÓB ŚWIADZĄCYCH PRACĘ [GRI 102-8]		
	Grupa Netia	Netia S.A.
Osoby współpracujące na podstawie umowy o pracę		
Liczba osób łącznie	2 125	1 479
Umowa o pracę na czas nieokreślony	1 901	1 269
Liczba kobiet	743	634
Liczba mężczyzn	1 158	635
Umowa o pracę na czas określony	224	210
Liczba kobiet	131	128
Liczba mężczyzn	93	82
Umowa o pracę na pełen etat	2 080	1 446
Liczba kobiet	854	746
Liczba mężczyzn	1 226	700
Umowa o pracę w niepełnym wymiarze czasu pracy	45	33
Liczba kobiet	20	16
Liczba mężczyzn	25	17
Osoby współpracujące na umowie zleceniu i na działalności gospodarczej		
Ilość osób łącznie	980	877
Obszar B2B – sprzedaż i obsługa klientów biznesowych	123	35
Obszar B2C – sprzedaż i obsługa klientów indywidualnych	719	715
Obszar Finansów	9	8
Obszar Prezesa Zarządu – wsparcie	18	12
Obszar Rozwoju Biznesu i IT	25	23
Obszar Technologii i Zarządzania Siecią	86	84

WSKAŹNIK NOWOZATRUDNIONYCH PRACOWNIKÓW [GRI 401-1]		
	Grupa Netia	Netia S.A.

	Wskaźnik procentowy (%)	Liczba osób	Wskaźnik procentowy (%)	Liczba osób
Ilość nowozatrudnionych	24,2%	477	24,9%	306
Liczba kobiet	8,6%	169	12%	147
Liczba mężczyzn	15,6%	308	12,9%	159
Wskaźnik nowozatrudnionych w podziale na wiek				
Poniżej 30 lat	9,0%	177	11,6%	143
Pomiędzy 30 a 50 lat	13,5%	266	12,1%	149
Powyżej 50 lat	1,7%	34	1,1%	14
WSKAŹNIK FLUKTUACJI PRACOWNIKÓW [GRI 401-1]				
	Grupa Netia		Netia S.A.	
	Wskaźnik procentowy (%)	Liczba osób	Wskaźnik procentowy (%)	Liczba osób
Fluktuacja całkowita	15,7%	309	18,2%	223
Liczba kobiet	6,4%	126	7,2%	89
Liczba mężczyzn	9,3%	183	10,9%	134
Fluktuacja w podziale na wiek				
Poniżej 30 lat	5,1%	101	6,6%	81
Pomiędzy 30 a 50 lat	9,2%	182	10,7%	131
Powyżej 50 lat	1,3%	26	0,9%	11

SKŁAD CIAŁ NADZORCZYCH I KADRY PRACOWNICZEJ [GRI 405-1]		
	Grupa Netia	Netia S.A.
	Wskaźnik procentowy (%)	Wskaźnik procentowy (%)
Rady Nadzorcze w podziale na płeć		
Liczba kobiet	28%	14%
Liczba mężczyzn	72%	86%
Rady Nadzorcze w podziale na wiek		
Poniżej 30 lat	6%	14%
Pomiędzy 30 a 50 lat	67%	43%
Powyżej 50 lat	28%	43%
Pracownicy w podziale na płeć		
Liczba kobiet	41,1%	51,5%
Liczba mężczyzn	58,9%	48,5%
Pracownicy w podziale na wiek		
Poniżej 30 lat	19,9%	25,4%
Pomiędzy 30 a 50 lat	68%	69,0%
Powyżej 50 lat	12,23%	5,5%

2. Rozwój pracowników w Grupie Netia GRI 404-2 GRI 404-3

Dbając o rozwój pracowników, Grupa Netia zapewnia różnorodne programy szkoleń rozwijające zarówno kompetencje miękkie, jak i wiedzę merytoryczną i techniczną.

Pracownicy mają również możliwość udziału w konferencjach branżowych dających możliwość aktualizowania wiedzy profesjonalnej oraz podnoszących kwalifikacje. Regularnej ocenie podlega jakość pracy wszystkich pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę. Oprócz unitów B2B i B2C, gdzie część pracowników podlega odrębnym regulaminom premiowym (miesięcznym lub kwartalnym), pracownicy podlegają ocenie rocznej MBO. W sumie ocenianych jest 92% pracowników. Wyjątkiem jest TK Telekom, gdzie ocena nie jest przeprowadzana.

W poniższej tabeli przedstawiono informacje dotyczące pracowników objętych programami szkoleń oraz biorących udział w konferencjach.

◀▼ <i>Odsetek pracowników objętych programami podnoszącymi kwalifikacje</i>		
	Grupa Netia	Netia S.A.
	Wskaźnik procentowy (%)	Wskaźnik procentowy (%)
Konferencje krajowe wewnętrzne	12,3%	16,6%
Konferencje krajowe zewnętrzne	2,4%	3,1%
Szkolenia menedżerskie wewnętrzne	9,8%	12,3%
Szkolenia menedżerskie zewnętrzne	0%	0,1%
Szkolenia merytoryczne/techniczne wewnętrzne	20%	24,6%
Szkolenia merytoryczne/techniczne zewnętrzne	15,7%	10,5%
Szkolenia dot. umiejętności "miękkich" wewnętrzne	13,1%	15,7%
Szkolenia dot. umiejętności "miękkich" zewnętrzne	3,6%	5,1%
Szkolenia sprzedażowe wewnętrzne	5,4%	7,5%
Szkolenia sprzedażowe zewnętrzne	0%	0%

◀▼ 3. Inicjatywy wspierające zaangażowanie pracowników

Wysiłek wkładany w angażowanie pracowników prowadzi do rozwoju całej organizacji. Zaangażowani pracownicy to większa efektywność ich pracy, zadowolenie Klientów z obsługi, a także zmniejszenie liczby konfliktów w zespole oraz mniej absencji.

Inicjatywy wspierające zaangażowanie pracowników w Grupie Netia, to:

1. Spotkania Zarządu z pracownikami podczas których prezentowana jest bieżąca sytuacja i statusy poszczególnych projektów. To również okazja do rozmów i zadawania pytań. Spotkania są transmitowane w formie wideokonferencji do pozostałych lokalizacji. W 2018 roku odbyło się 17 spotkań ze streamingiem do 35 lokalizacji. Dzięki temu nawet 1200 pracowników i współpracowników w różnych lokalizacjach mogło oglądać daną wideokonferencję online.

2. Konkursy angażujące pracowników i współpracowników Grupy Netia. W 2018 r. odbyło się 9 konkursów z atrakcyjnymi nagrodami, m.in. kartami przedpłaconymi lub nagrodami rzeczowymi.
3. Eventy tematyczne oraz akcje angażujące pracowników, m.in. akcja dwie godziny dla rodziny, dzień bez widny czy plebiscyt Mistrzów Wartości Klient. W 2018 roku odbyło się 5 eventów i 7 akcji angażujących pracowników.
4. Wsparcie pracowników w startach w zawodach sportowych. Pracownicy Grupy Netia brali udział m.in. w biegu Biegnij Warszavo – 36 zawodników; zmaganiach Runmageddon – 29 zawodników; Strzelectwie HFT2 - 11 startów a także startowali w regatach żeglarskich.

Rozdział IV. Grupa Netia jako odpowiedzialny partner

1. Troska o środowisko naturalne

Zarządzanie wpływem na środowisko

Z uwagi na charakter działalności, Grupa Netia przykładą dużą wagę do troski o najbliższe otoczenie, w którym funkcjonuje, konsekwentnie ograniczając negatywny wpływ działalności na środowisko naturalne. Jako odpowiedzialny sąsiad społeczności lokalnej, troszczy się również o to, by prowadzona działalność nie była uciążliwa oraz funkcjonowała zgodnie z obowiązującymi normami i przepisami prawnymi. Dbając o rozwój wrażliwości i świadomości ekologicznej wszystkich pracowników Grupy, została ustanowiona i wdrożona *Polityka środowiskowa*, której treść spełnia wymagania *Dyrektywy 2014/95/UE* i normy *PN-EN ISO 14001:2015-09*. Dokument został zatwierdzony przez Zarząd i jest ogólnodostępny dla pracowników i interesariuszy w *aplikacji NetiaNet* oraz aplikacji *Procedury, Instrukcje, Regulaminy*. Zadeklarowane intencje i kierunek działań na rzecz ochrony środowiska są realizowane na różnym poziomie efektywności.

Obszary wpływu na środowisko Grupy Netia

W związku z działalnością telekomunikacyjną i usługową, a także sprzedażą produktów, Grupa Netia identyfikuje pośrednie i bezpośrednie obszary wpływu na środowisko. Działalność poszczególnych spółek jest na bieżąco dostosowywana do nowych norm i wytycznych regulujących aspekty środowiskowe. W Grupie

prowadzony jest rejestr wymagań prawnych w zakresie ochrony środowiska, za który bezpośrednio odpowiedzialny jest Dział BHP, Ochrony Przeciwpożarowej i Środowiska.

Wspomniany wyżej rejestr zawiera kolejno:

1. Nazwę aktów prawnych, które mają zastosowanie wobec spółek kapitałowych Grupy Netia;
2. Aspekty środowiskowe podlegające regulacji;
3. Kto i w jakim zakresie działań podlega obowiązkom wynikającym z aktów prawnych;
4. Wymagania – obowiązki podmiotu korzystającego ze środowiska;
5. Kiedy i gdzie należy wnieść opłaty;
6. Określenie i zdefiniowanie wymaganego pozwolenia/zezwolenia;
7. Wskazanie działań podjętych przez Spółkę w celu dostosowania działalności do przepisów;
8. Określenie bieżącego status projektu za pomocą metody R.A.G. (R.A.G.: RED – AMBER – GREEN → Niezgodność, częściowa zgodność, zgodność) – Określenie zgodności z przepisami prawa i regulacjami środowiskowymi;
9. Wskazanie wymaganych działań korygująco-naprawczych;
10. Wskazanie działań podjętych przez Spółkę;
11. Określenie statusu projektu za pomocą metody R.A.G. po wprowadzeniu działań korygująco-naprawczych.

◇ ◀ *Działania podjęte w celu ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko:*

1. **Wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza.** Spółki: Grupy (Netia S.A., Telefonía Dialog sp. z o.o., TK Telekom sp. z o.o.) regularnie wysyłają zbiorcze zestawienia informacji o zakresie korzystania ze środowiska oraz o wysokości należnych opłat w zakresie wprowadzania gazów lub pyłów do powietrza do właściwych Urzędów Marszałkowskich. Ponadto terminowo dokonują opłat związanych z prowadzoną działalnością. Spółki Grupy są zarejestrowane w Krajowej Bazie O Emisja Gazów Ciepłarnianych i Innych Substancji, prowadzonej przez Instytutu Ochrony Środowiska – Państwowy Instytut Badawczy pełniący jednocześnie funkcję Krajowego Ośrodka Bilansowania i Zarządzania Emisjami (IOŚ-PIB-KOBIZE).
2. **Wprowadzanie produktów w opakowaniach.** Spółki Netia S.A., Telefonía Dialog sp. z o.o. oraz Internetia sp. z o.o. posiadają podpisaną umowę o przejęciu i wykonywaniu obowiązku przedsiębiorcy w zakresie odzysku i recyklingu odpadów opakowaniowych z wyspecjalizowaną w tym zakresie firmą zewnętrzną. Dodatkowo, zgodnie z obowiązującymi przepisami, wysłano roczne sprawozdanie o opakowaniach do Urzędu Marszałkowskiego w Warszawie z informacją o organizacji odzysku przez firmę zewnętrzną.
3. **Zużyty sprzęt elektryczny i elektroniczny.** Obowiązki organizowania i zapewnienia zbiórki, przetworzenia, a następnie odzysku, recyklingu i unieszkodliwienia zużytego sprzętu przejęła od Grupy Netia firma zewnętrzną. Wszystkie opłaty roczne za działalność Grupy Netia zostały terminowo uregulowane i wpłacone na rachunek bankowy Głównego Inspektoratu

Ochrony Środowiska. Spółki Netia S.A. oraz Internetia sp. z o.o. zostały wpisane do Rejestru – BDO (tj. bazy danych o produktach i opakowaniach oraz gospodarce odpadami).

4. **Wprowadzanie do obrotu baterii lub akumulatorów.** Grupa Netia zawarła umowę z firmą zewnętrzną, która przejęła zobowiązania w zakresie organizowania i zapewnienia zbiórki, przetworzenia, a następnie odzysku, recyklingu i unieszkodliwienia zużytych baterii i akumulatorów, a także do sporządzania i przedkładania właściwym organom odpowiednich sprawozdań.
5. **Substancje zubożające warstwę ozonową (substancje kontrolowane).** Jako podmiot używający substancji kontrolowanych, w Centralnym Rejestrze Operatorów Urządzeń i Systemów Ochrony Przeciwpożarowej Grupa Netia gromadzi Karty Urządzeń oraz Karty Systemów Ochrony Przeciwpożarowej, o których mowa w ustawie. W poszczególnych „Kartach Urządzeń” znajdują się zestawienia wykonywanych czynności związanych z instalowaniem, konserwacją lub serwisowaniem, w tym dotyczące kontroli szczelności eksploatowanych urządzeń.
6. **Ochrona przed polami elektromagnetycznymi.** Ze względu na profil działalności, Grupa Netia zobowiązana jest do wykonywania pomiarów poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku. Dodatkowo realizujemy obowiązki związane ze zgłoszeniem instalacji wytwarzających pola elektromagnetyczne do organów ochrony środowiska (lokalnych władz) wraz z dołączonymi pomiarami. W uzasadnionych przypadkach, tj. np. na wniosek lokalnych mieszkańców, są przeprowadzane dodatkowe - kontrolne pomiary, w celu sprawdzenia dotrzymania poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku. W 2018 roku odnotowano jeden taki przypadek, gdzie przeprowadzone pomiary kontrolne potwierdzały, że poziom pól elektromagnetycznych emitowanych przez urządzenia i instalacje telekomunikacyjnym jest dopuszczalny, bezpieczny i nie zagraża zdrowiu oraz życiu osób mieszkających w sąsiedztwie tych urządzeń. Więcej na ten temat do przeczytania w części *Kontrola instalacji emitujących promieniowanie – formalne procedury*.
7. **Utrzymanie poziomu hałasu poniżej poziomu dopuszczalnego lub co najmniej na tym poziomie.** Dbając o środowisko oraz komfort społeczności lokalnych przestrzegane są dopuszczalne normy poziomu hałasu. W 2018 roku odnotowano dwa przypadki przekroczenia wielkości emisji hałasu, które wymagały zastosowania technicznych środków redukcji hałasu do poziomu dopuszczalnych normy.
8. **Wytwarzanie odpadów i gospodarowanie nimi.** Spółki Grupy Netia na podstawie otrzymanych Kart Przekazania Odpadu dokonują ewidencji odpadów oraz sporządzają zestawienia o rodzajach i ilościach wytworzonych odpadów, a następnie raportują dane do właściwych Urzędów Marszałkowskich, w zależności od miejsca wytwarzania odpadów. Postępowanie z wytwarzanymi odpadami określają procedura i instrukcje.

Świadoma konsekwencji płynących z niewłaściwego dbania o środowisko, w 2018 roku Grupa Netia utrzymywała szereg działań ograniczających negatywne oddziaływanie na otoczenie naturalne. Realizowane są umowy z organizacjami odzysku w zakresie odzysku i recyklingu odpadów opakowaniowych, wprowadzania na rynek, zbierania, przetwarzaniem, recyklingiem i innymi niż recykling procesami odzysku oraz unieszkodliwianiem zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego, a także zapewniała właściwe postępowania z wytwarzanymi odpadami. Sprzęt elektryczny i elektroniczny dostarczany klientom w ramach działalności telekomunikacyjnej (np. Netia Player) spełnia wymagania w zakresie oznakowania. Na sprzęcie znajdują się znaki informujące o zakazie umieszczania zużytych urządzeń łącznie z innymi odpadami (znak „przekreślony kosz”). Wspólnie z producentami i wytwórcami sprzętu wprowadziliśmy ekologiczne rozwiązania podczas projektowania opakowań, a także dbamy o zmniejszenie ilości i masy opakowań pakietów instalacyjnych do niezbędnego minimum. Dostarczane przez Grupę Netia opakowania są projektowane i wykonane w sposób umożliwiający ich wielokrotny użytek i późniejszy recykling. Procedura postępowania z wytwarzanymi odpadami zobowiązuje do jej przestrzegania zarówno jednostki organizacyjne Grupy Netia, jak i podmioty współdziałające w tym zakresie na zasadach umów cywilnoprawnych.

Kontrola instalacji emitujących promieniowanie – formalne procedury

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi, pomiary dla celów Ochrony Środowiska dokonywane są na podstawie Rozporządzenia Ministra Środowiska z dnia 30 października 2003 roku w sprawie dopuszczalnych poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku oraz sposobów sprawdzania dotrzymania tych poziomów (Dz. U. Nr 192, poz. 1883).

Rozporządzenie określa dopuszczalną wartość graniczną składowej elektrycznej natężenia pola elektromagnetycznego równą 7 V/m dla częstotliwości od 300 MHz ÷ 300 GHz w miejscach dostępnych dla ludności. Badanie wykonywane jest każdorazowo w przypadku zmiany warunków pracy instalacji, o ile zmiany te mogą mieć wpływ na zmianę poziomu pól elektromagnetycznych, którego źródłem jest instalacja.

Pomiary pól elektromagnetycznych dokonuje się:

1. Bezpośrednio po pierwszym uruchomieniu instalacji;
2. Każdorazowo w razie zmiany warunków pracy instalacji, o ile zmiany te mogą mieć wpływ na zmianę poziomów pól elektromagnetycznych, których źródłem jest instalacja.

Pomiary dla celów Ochrony Środowiska Pracy (BHP) dokonywane są zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 listopada 2002 r. w sprawie najwyższych dopuszczalnych stężeń i natężeń czynników szkodliwych dla zdrowia w środowisku pracy (Dz. U. Nr 217/02, poz. 1833, z późn. zm.) oraz Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 20 kwietnia 2005 r. w sprawie badań i pomiarów czynników szkodliwych dla zdrowia w środowisku pracy (Dz. U. Nr 73, poz. 645, z późn. zm.). ▼ Dla instalacji działających w Grupie Netia nie stwierdzono przekroczeń dopuszczalnej wartości natężenia pola elektromagnetycznego (PEM).

Z analizy wykonanych pomiarów w 2018 roku wynika, że średnia wartość pola elektromagnetycznego emitowanego przez instalacje radiokomunikacyjne Netii wynosi

1,86 V/m. Do wyliczenia przyjęto najwyższe zmierzone wartości natężenia pola elektromagnetycznego dla poszczególnych obiektów. Najwyższa zmierzona wartość natężenia pola elektromagnetycznego dla pomiarów wykonanych w 2018 roku to 3,25 V/m.

Pomiary i analiza wyników potwierdzają dotrzymanie przez Netie poziomów pól elektromagnetycznych poniżej dopuszczalnych wartości (tj. poniżej 7 V/m).

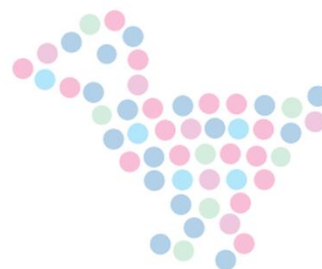
Zużycie zasobów energii

▶ Mimo braku formalnej procedury regulującej tę kwestię, dbałość o racjonalne zużycie energii w Grupie Netia realizowana jest poprzez wykonywanie i analizę miesięcznych raportów zużycia energii, zastępowanie chłodzenia z klimatyzacji na free cooling, a także przeprowadzanie okresowych akcji uświadamiających konieczność oszczędzania energii. Ograniczenie zużycia energii następuje również dzięki wymianie starych urządzeń zasilania i transmisji na nowe możliwe dzięki zmianom technologii lub optymalizacji sieci. Poniżej dane dotyczące całkowitego zużycia energii za rok 2018. [GRI 302-1] ▼

Wartość opałowa	2018 rok NETIA S.A.	Samochody (leasing)	Agregaty	Energia kupiona	Energia panele fotowoltaiczne	Piece	Razem	Zużycie w GJ	Udział %
43380 kJ/kg	ON [ton]	484,3	8,2				492,5	21365,0	11,13%
46150 kJ/kg	Gaz LPG [ton]	0,0					0,0	0,0	0,00%
44750 kJ/kg	Benzyna [ton]	4,3					4,3	192,0	0,10%
42180 kJ/kg	Olej opałowy LSC [ton]					13,2	13,2	557,0	0,29%
36000 kJ/m3	Gaz [dam3=1000 m3 wysokometanowy]					20,3	20,3	731,0	0,38%
3,6 GJ/MWh	Energia elektr. ze źródeł nieodnawialnych [MWh]			45301,0			45301,0	163084,0	84,99%
3,6 GJ/MWh	Energia elektr. ze źródeł odnawialnych [MWh]				14,0		14,0	50,0	0,03%
	Ciepło w parze i gorącej wodzie - zakup [GJ]							5917,0	3,08%
	Ciepło w parze i gorącej wodzie - produkcja [GJ]							1192,0	
	Całkowite zużycie energii [GJ]							191896,0	
	Całkowite zużycie ciepła w parze i wodzie [GJ]							7109,0	

Dane za IV kwartał 2018 zostały oszacowane

◀ Dbając o szerzenie pożądaných postaw wśród pracowników w zakresie ochrony środowiska, podejmowane są liczne akcje w ramach komunikacji wewnętrznej. Ich bezpośrednim celem jest promowanie idei oszczędzania energii elektrycznej w biurach i obiektach technologicznych Grupy. Treść komunikatów dostępna jest na portalu pracowniczym, jak również w formie plakatów rozwieszanych we wszystkich siedzibach Grupy Netia oraz w formie naklejek na włącznikach oświetlenia. Poniżej przykłady kilku z nich.



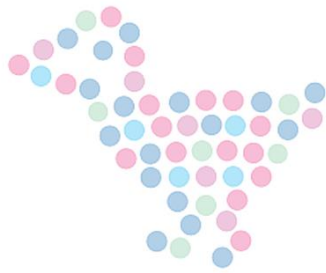
Kurcze blade,

brak troski o środowisko to **przekleństwo** naszych czasów.

N E T I A

KUCHNIA

Oświetlenie: wyłączaj zbędne
Zmywarka: uruchamiaj tylko, gdy jest zapełniona
Czajnik: podgrzewaj tyle wody ile użyjesz
Klimatyzacja: włączaj tylko kiedy jest to konieczne
Krany: zakręcaj dokładnie
Lodówka: domykaj dokładnie



Kurcze blade,

brak troski o środowisko to **przekleństwo** naszych czasów.

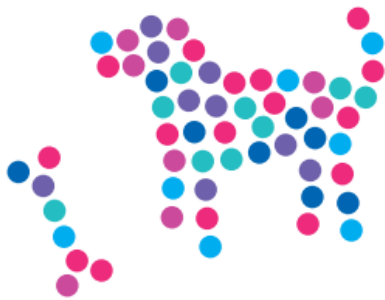
N E T I A

BIURO

Oświetlenie:	wyłączaj nieużywane
Telefon:	wyjmuj ładowarkę z gniazdka
Urządzenia:	wyłączaj gdy nie korzystasz
Papier:	drukuj dwustronnie
Tonery:	drukuj w kolorze kiedy to konieczne
Klimatyzacja:	używaj z umiarem

2. Troska o rozwój lokalnych społeczności

▶ Grupa Netia ma realny wpływ na otaczający nas świat, dlatego dokłada wszelkich starań, by klienci, interesariusze oraz pracownicy otoczeni byli jak najwyższą troską i jakością świadczonych usług. Odpowiedzialność



Psia kość,

wyłącz mnie!

N E T I A



Kurcze pieczone,

wyłącz mnie!

N E T I A

społeczna firma jest ważnym fundamentem działalności Grupy. Działania z zakresu Corporate Social Responsibility (CSR) są zgodne ze strategią, misją i wizją Grupy Netia, a także wspierają jej założenia strategiczne i plany długoterminowe.

◀ Najważniejsze działania na rzecz społeczeństwa zorganizowane przez Grupę

Netia w 2018 roku [GRI 203-1]

Wolontariat pracowniczy

Kolejny rok z rzędu pracownicy Netii przeprowadzili świąteczną zbiórkę prezentów dla domu dziecka w Falbogach. Pracownicy najpierw zebrali informacje o potrzebach wychowanków, a następnie pozyskali i przekazali prezenty podopiecznym domu dziecka. W akcję zaangażowali się pracownicy z wielu lokalizacji.

Netia OFF Camera

Od 2016 roku Netia S.A. jest głównym sponsorem Międzynarodowego Festiwalu Kina Niezależnego Netia Off Camera. Jest to najważniejszy festiwal kina niezależnego w tej części Europy, który odbywa się w Krakowie. Wydarzenie promuje najwybitniejszych twórców polskiego i światowego kina niezależnego. 11 edycja Festiwalu to dziesięć dni potężnej dawki kultury - pokazy filmów odbywające się w przestrzeni miejskiej, spotkania z gośćmi specjalnymi w Namiocie Netii, a także koncerty na OFF Scenie.

Fundacja Dorastaj z Nami

Netia jest fundatorem fundacji *Dorastaj z Nami*, która pomaga dzieciom bohaterów poległych lub poszkodowanych w trakcie pełnienia służby. Od 2010 roku Fundacja niesie pomoc psychologiczną, finansuje szkoły, gwarantuje wsparcie doradcy edukacyjnego i pomaga młodym ludziom wejść na rynek pracy.

Wsparcie dla osób chorych na białaczkę

W siedzibach Netii w Warszawie, Wrocławiu, a także w Ostrowcu Świętokrzyskim przeprowadzone zostały akcje „Zostań dawcą komórek macierzystych”. Podczas akcji pracownicy i współpracownicy Grupy Netia mogli rejestrować się jako potencjalni dawcy szpiku kostnego. W ten sposób szukaliśmy bliźniaków genetycznych dla naszej koleżanki oraz innych chorych na nowotwory krwi.

Netia wzięła również udział w aukcji charytatywnej i przekazała darowiznę w organizowanej przez środowisko firm zrzeszonych w Polskiej Izbie Komunikacji Elektronicznej, której celem było zebranie środków na leczenie osoby chorej na rzadką odmianę białaczki.

Rozdział V. Podejście do definiowania treści

Niniejszy dokument został przygotowany w oparciu o międzynarodowy standard w zakresie raportowania danych niefinansowych Global Reporting Initiative (GRI Standard).

Raport opisuje działalność Grupy Netia w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 roku, chyba że w treści wskazano inaczej. W objętym raportem okresie nie odnotowano znaczących zmian w zakresie rozmiaru, struktury, formy własności czy łańcucha dostaw.

Określając zawartość merytoryczną raportu, przeanalizowane zostały czynniki wewnętrzne i zewnętrzne, m.in. publikacje prasowe w raportowanym okresie, tematy poruszane w komunikacji wewnętrznej, aktualną strategię biznesową Grupy, a także

tematy istotne w raportowaniu niefinansowym dla branży telekomunikacyjnej.

Zidentyfikowane w tym procesie tematy zostały zweryfikowane i doprecyzowane podczas warsztatu z kadrami zarządzającą, podczas której powstała lista finalnych zagadnień, które przełożyły się bezpośrednio na raportowane tematy GRI. W raporcie szczegółowo opisaliśmy wszystkie kluczowe tematy, prezentując zarówno podejście do zarządzania nimi, jak i odpowiadające im wskaźniki.

Ocena istotności poddawana będzie regularnym (corocznym) przeglądom w ramach procesu wewnętrznej weryfikacji.

Dane liczbowe wykorzystane w raporcie pochodzą z wewnętrznych systemów raportowania. Przed opublikowaniem wszystkie zostały wewnętrznie sprawdzone. Nie korzystaliśmy natomiast ze wsparcia audytora zewnętrznego.

Wszelkie pytania związane z niniejszym raportem prosimy kierować do:



Artur Łukasiewicz
artur.lukasiewicz@netia.pl
+48 22 352 26 74
NETIA S.A.

Legenda:

- ▲ Opis – polityki/podstawy zarządcze
- ▶ Opis – procedury należytej staranności
- ▼ Wskaźnik rezultatu
- ◀ Opis – dobra praktyka
- ◇ Opis – pozostałe