

Oryginalne Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. zostało opublikowane jako część Raportu Roczного i Skonsolidowanego Raportu Roczного. Z uwagi na odmienny format dokumentu zastrzegamy, iż wersja prezentowana poniżej może nieznacznie różnić się od wersji oryginalnej i stanowi jedynie materiał poglądowy



**Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych
Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A.
za 2020 rok**

Spis treści

1. Nowoczesna organizacja - List Prezesa Zarządu.....	3
1.1. Wprowadzenie do Sprawozdania.....	4
1.1.1. Zakres i podstawa prawna.....	4
1.1.2. Metodyka i przyjęte zasady	4
1.1.3. Kluczowe tematy Sprawozdania	6
1.2. Model Biznesu.....	6
1.3. Organy Spółki i akcjonariat	8
1.4. Audyt wewnętrzny.....	10
1.5. Interesariusze i partnerzy.....	11
1.5.1. Stowarzyszenia i organizacje	15
1.6. Strategia działania i kluczowe wskaźniki efektywności.....	16
1.7. Zarządzanie ryzykiem	18
1.8. Łańcuch dostaw	21
2. Etycznie odpowiedzialni	24
2.1. Zarządzanie obszarem praw człowieka i przeciwdziałanie korupcji.....	24
2.2. Cele zrównoważonego rozwoju	25
2.3. Polityki i procedury w obszarze praw człowieka i przeciwdziałania korupcji	26
2.4. Wskaźniki i wyniki w obszarze praw człowieka i przeciwdziałania korupcji	28
2.5. Opis ryzyk niefinansowych w obszarze praw człowieka i przeciwdziałania korupcji	31
3. Troska o pracowników	33
3.1. Zarządzanie obszarem pracowniczym	33
3.2. Działania w dobie pandemii COVID-19.....	36
3.3. Polityki i procedury w obszarze pracowniczym.....	39
3.4. Wskaźniki i wyniki w obszarze pracowniczym.....	42
3.5. Ryzyka niefinansowe w obszarze pracowniczym	46
4. Innowacyjnie dla społeczeństwa.....	50
4.1. Zarządzanie obszarem społecznym	50
4.1.1. Odpowiedzialność za produkt i satysfakcja klientów	52
4.1.2. Patriotyzm gospodarczy oraz rozwój produktów i usług	54
4.2. Polityki i procedury w obszarze społecznym	57
4.3. Wskaźniki i wyniki w obszarze społecznym	59
4.4. Ryzyka niefinansowe w obszarze społecznym	60
5. Aktywna ekologicznie.....	61
5.1. Zarządzanie obszarem środowiskowym	61
5.1.1. Wkład w działania pro-klimatyczne	62
5.2. Polityki i procedury w obszarze środowiskowym.....	64
5.3. Wskaźniki i wyniki w obszarze środowiskowym.....	65
5.4. Ryzyka niefinansowe w obszarze środowiskowym	67
6. Indeks GRI	69



1. Nowoczesna organizacja - List Prezesa Zarządu

Szanowni Państwo,

Mam przyjemność przedstawić Państwu czwarty raport niefinansowy podsumowujący dokonania Grupy Kapitałowej Netia i Netia S.A. w obszarze zrównoważonego rozwoju. Miniony rok przyniósł nowe wyzwania, z którymi nasza organizacja musiała się zmierzyć, aby zrealizować wyznaczone cele. Jest to czas naznaczony zmianami, inwestycjami oraz przebudową dotychczasowego sposobu organizacji pracy wielu pracowników. Niemniej jednak, podsumowując dokonania w wymiarze niefinansowym, należy przyznać, że ten rok weryfikował nasze działania w wielu wymiarach. Pomimo pracy zdalnej i trudności związanych z pandemią COVID-19 zacieśniły się relacje pomiędzy pracownikami oraz klientami. Należy zaznaczyć, że w sposób szczególny wypełnialiśmy misję firmy mówiącą o dostarczaniu świata on-line. Czuliśmy się odpowiedzialni, aby nasze produkty i usługi pozwoliły Państwu kontynuować prowadzenie własnych działalności, świadczyć pracę dla pracodawcy, kontynuować edukację swoją i dzieci oraz oderwać się od nowej codzienności poprzez dostarczaną rozrywkę. W celu realizacji powierzonej misji, w pierwszej kolejności musieliśmy w sposób bezpieczny zorganizować pracę naszych pracowników, od których zależała realizacja nowo sformułowanych zadań. Tym samym zagwarantowaliśmy im możliwość wykonywania obowiązków z domowego zacisza, wyposażając ich w adekwatne do sytuacji rozwiązania informatyczne, sprzęt komputerowy, telefony oraz umożliwiliśmy korzystanie z ergonomicznego wyposażenia biurowego. Zadbaliśmy również o pracowników, którzy pomimo pandemii musieli pracować w terenie, wyposażając ich w dodatkowe środki ochrony osobistej.

Raport podsumowuje nasze działania, które przyczyniają się do realizacji celów zrównoważonego rozwoju wskazane w 2015 roku przez Organizację Narodów Zjednoczonych. Działanie w sposób zrównoważony jest ideą, którą wspieramy poprzez codzienne zadania. W związku z tym chcieliśmy podzielić się z Państwem tymi, na które mamy największy wpływ poprzez realizację celów biznesowych. W związku z tym wskazaliśmy inicjatywy, które wpisują się w cel nr 3 „Dobre zdrowie i jakość życia”, nr 4 „Dobra jakość edukacji”, nr 5 „Równość płci”, nr 8 „Wzrost gospodarczy i godna praca”, nr 9 „Innowacyjność, przemysł, infrastruktura”, nr 10 „Mniej nierówności” nr 12 „Odpowiedzialna konsumpcja i produkcja”.

Zmieniające się uwarunkowania gospodarcze oraz ciężąca na całym społeczeństwie odpowiedzialność w zakresie podejmowania działań klimatycznych skłoniły nas do refleksji w zakresie możliwości, jakie niesie nasza branża w powyższym obszarze. Wyzwania związane z Europejskim Zielonym Ładem, którego celem jest osiągnięcie neutralności klimatycznej są kluczowym aspektem, z którym musimy się zmierzyć jako przedsiębiorcy i społeczność. Być może *lockdown* zmienił perspektywy realizacji aktywności na polach zawodowych i prywatnych, ale pokazał, że pomimo trudności dysponujemy możliwościami kontynuowania kluczowych działań w innej formule. Przejście na pracę zdalną wielu branż, ograniczenie wyjazdów i podróży samolotem, samochodem i innymi środkami transportu skutecznie ograniczyło emisję gazów cieplarnianych do atmosfery. Dlatego też dostrzegam wartość z zaistniałej sytuacji, która pokazała potencjał branży telekomunikacyjnej pozwalającej, przy dobrym wykorzystaniu szans, osiągnąć ambitne cele klimatyczne dla całej Europy.

Prezentowane w raporcie treści ujmują najważniejsze zagadnienia naszego zaangażowania w obszarach niefinansowych. Mam nadzieję, że raport będzie dla Państwa inspirującą lekturą przyczyniającą się do poznania naszego stanowiska w najważniejszych kwestiach.

Łączę wyrazy szacunku,

Andrzej Abramczuk, Prezes Zarządu Netia S.A.

1.1. Wprowadzenie do Sprawozdania

Niniejsze sprawozdanie na temat informacji niefinansowych zostało sporządzone zgodnie z wymogami art. 49b i 55 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. 2019 poz. 351), która zobowiązuje jednostki zainteresowania publicznego do ujawniania danych pozafinansowych.

W sprawach związanych z raportem należy kontaktować się z:



Artur Łukasiewicz

artur.lukasiewicz@netia.pl

+48 22 352 26 74

NETIA S.A.

1.1.1. Zakres i podstawa prawna

Sprawozdanie opisuje działalność niefinansową NETIA S.A. i Grupy Kapitałowej NETIA w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 roku, chyba że w treści dokumentu wskazano inaczej.

W objętym raportem okresie nie odnotowano znaczących zmian w zakresie rozmiaru, struktury, formy własności czy łańcucha dostaw w stosunku do roku poprzedniego ani korekt kluczowych informacji prezentowanych w Sprawozdaniu za 2019 rok. Dokument obejmuje wszystkie Spółki zależne ujęte w Skonsolidowanym raporcie rocznym Grupy Kapitałowej Netia za 2020 r.

Raporty wydawane są w cyklu rocznym, a poprzedni raport niefinansowy został opublikowany w dniu 27.02.2020 r. Dokumenty z ubiegłych lat dostępne są na stronie korporacyjnej Grupy Kapitałowej NETIA pod adresem: <https://inwestor.netia.pl/raporty-finansowe>.

1.1.2. Metodyka i przyjęte zasady

Niniejszy dokument został przygotowany w oparciu o międzynarodowy standard w zakresie raportowania danych niefinansowych Global Reporting Initiative w wersji GRI Standards z 2016 r. wraz z ujęciem aktualizacji z 2018 r. Raportowane wskaźniki GRI obejmują zakres podstawowy „core” oraz wskaźniki własne Grupy Kapitałowej Netia.

W celu zachowania należytej staranności w procesie raportowania, Grupę Kapitałową Netia wsparła niezależna firma doradcza Kapitał Intelktualny Sp. z o. o. Dokument został poddany wewnętrznej weryfikacji wykonanej przez powołany zespół projektowy składający się z pracowników Grupy.

Określając zawartość merytoryczną raportu, przeanalizowane zostały czynniki wewnętrzne i zewnętrzne,

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

m.in. publikacje prasowe w raportowanym okresie, tematy poruszane w komunikacji wewnętrznej, aktualna strategia biznesowa Grupy, a także tematy istotne w raportowaniu niefinansowym dla branży telekomunikacyjnej.

Zidentyfikowane w tym procesie tematy zostały zweryfikowane przez kadrę zarządzającą. W raporcie szczegółowo opisano wszystkie kluczowe obszary, prezentując zarówno podejście do zarządzania nimi, jak i odpowiadające im wskaźniki. Tym samym proces definiowania zawartości Sprawozdania obejmował trzy etapy: identyfikację, priorytetyzację oraz walidację działań.

1. Identyfikacja

- Wskazanie istotnych kwestii biznesowych i obszarów zrównoważonego rozwoju Grupy zdefiniowanych podczas konsultacji prowadzonych z udziałem Zarządu i kadry kierowniczej oraz pracowników merytorycznych.
- W trakcie prac przeanalizowano dokumenty, procedury, regulaminy, materiały wewnętrzne Spółek wchodzących w skład Grupy oraz zewnętrzne publikacje.
- Proces identyfikacyjny uwzględniał trendy i wytyczne międzynarodowych standardów w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu oraz raportowania niefinansowego.

2. Priorytetyzacja

- Kaskadowanie zidentyfikowanych kluczowych obszarów oraz nadanie wag aspektom wyłonionym poprzez prowadzony dialog z interesariuszami oraz zespołem projektowym.

3. Walidacja

- Przeprowadzenie konsultacji walidacyjnej z Zarządem, kadrą zarządzającą oraz kluczowymi pracownikami pozwalającej na zdefiniowanie ostatecznej listy zagadnień do raportowania.

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.

1.1.3. Kluczowe tematy Sprawozdania

Opracowanie treści Sprawozdania zostało poprzedzone przeprowadzeniem badania oczekiwań interesariuszy w formie ankiety on-line, które odbyło się w okresie od listopada do grudnia 2020 r. Badanie opracowała i przeprowadziła niezależna firma doradcza Kapitał Intelktualny Sp. z o. o. Ankieta została skierowana do pracowników, kontrahentów, partnerów społecznych, przedstawicieli kadry menedżerskiej, inwestorów oraz innych interesariuszy Grupy Kapitałowej Netia. W trakcie badania ankietowani odpowiadali na pytania odnoszące się do zagadnień ekonomicznych, strategicznych, środowiskowych, społecznych, pracowniczych, praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i łapownictwu. Tym samym w procesie zidentyfikowane zostały kluczowe obszary zaprezentowane na łamach Sprawozdania. Matrycę istotności zagadnień i ich treść zaprezentowano poniżej.

ISTOTNE ASPEKTY RAPORTOWANIA	ISTOTNOŚĆ ASPEKTU		ODDZIAŁYWANIE ASPEKTU	
	WYSOKA	BARDZO WYSOKA	WEWNĄTRZ GRUPY	NA ZEWNĄTRZ GRUPY
OBSZAR EKONOMICZNY				
realizowane inicjatywy dotyczące badań i rozwoju oraz innowacji	•		•	•
podniesienie efektywności poprzez adaptację w przedsiębiorstwie wyzwań związanych z rewolucją technologiczną, np. automatyzacją czy robotyzacją	•		•	•
zidentyfikowane ryzyka związane z pandemią COVID-19	•		•	•
poszerzanie oferty oraz zwiększanie grona klientów		•	•	•
prognozowany wpływ pandemii COVID-19 na model biznesu GK Netia	•		•	•
OBSZAR STRATEGICZNY				
szanse i zagrożenia związane z realizacją przyjętej strategii biznesowej		•	•	•
oddziaływanie pandemii COVID-19 na przyszłe wyniki ekonomiczno-finansowe GK Netia		•	•	•
OBSZAR SPOŁECZNY				
aktywności podejmowane w celu przeciwdziałania społecznym skutkom pandemii COVID-19	•		•	•
rozwiązania zapewniające poufność i bezpieczeństwo danych	•		•	•
satysfakcja klientów i rozwiązań podnoszących komfort użytkowników		•	•	•
OBSZAR PRACOWNICZY				
rozwój kompetencji i dostarczanie wysokospecjalistycznych szkoleń dla pracowników, kursów oraz studiów podyplomowych	•		•	•
wpływ pandemii COVID-19 na zatrudnienie oraz warunki pracy	•		•	•
OBSZAR ŚRODOWISKOWY				
rozwiązania wspierające podejście proekologiczne i wpływające na osiągnięcie neutralności klimatycznej	•		•	•
OBSZAR ETYCZNY				
rozwiązania zapewniające równe traktowanie kandydatów podczas procesu rekrutacji	•			
działania pozwalające na zapewnianie wszystkim pracownikom równego dostępu do szkoleń i rozwoju kompetencji	•		•	•
aktywności wpływające na budowanie etycznej kultury pracy oraz przeciwdziałanie dyskryminacji	•		•	•
doskonalenie stosowanych praktyk zakupowych dla dostawców zapewniających transparentne zasady współpracy	•		•	•
działania przyczyniające się do budowania kultury organizacyjnej opartej o szacunek i wzajemne zaufanie pomiędzy pracownikami, współpracownikami i przełożonymi		•	•	•
zgodności z regulacjami oraz sposobów kontroli i audytu		•	•	•

1.2. Model Biznesu

Grupa Kapitałowa Netia jest jednym z największych dostawców usług telekomunikacyjnych w kraju, których odbiorcami są użytkownicy prywatni, firmy oraz instytucje. W strukturze Grupy Kapitałowej Netia znajdują się spółki, które świadczą różnorodne usługi telekomunikacyjne na sieci własnej oraz sieciach

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

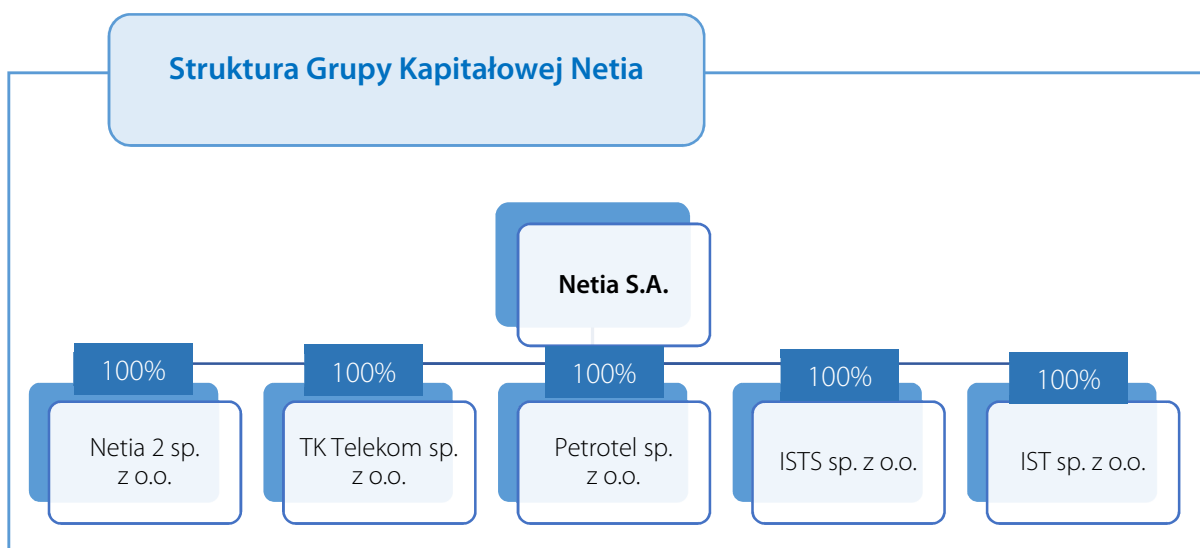
dzierżawionych od innych operatorów. Zakres działalności to przede wszystkim: usługi transmisji danych, usługi głosowe, usługi telewizyjne, usługi telefonii komórkowej oraz szerokopasmowego dostępu do Internetu.

Grupa Netia w liczbach:

- **około 20 000 kilometrów** nowoczesnej szkieletowej sieci światłowodowej;
- blisko **1,8 miliona** świadczonych usług, w tym;
- ponad **600 tys.** usług szerokopasmowego dostępu do Internetu;
- ponad **730 tys.** usług telefonicznych;
- ponad **280 tys.** usług TV;
- ponad **165 tys.** usług mobilnych;
- ponad **20 tysięcy** obsługiwanych podmiotów biznesowych;
- ponad **1200 klientów** biznesowych z usługami ICT Netii;
- ponad **1,7 miliona** gospodarstw domowych w zasięgu internetu 1 Gb/s.

Spółką dominującą w grupie jest Netia S.A. z siedzibą w Warszawie („Netia” lub „Netia S.A.”), która 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 zmieniła 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 r. Netia S.A. jest podmiotem wchodzącym w skład Grupy Cyfrowy Polsat, która posiada większościowy pakiet akcji spółki.

Struktura Grupy Kapitałowej Netia



Zarejestrowana siedziba Spółki znajduje się w Polsce, w Warszawie przy ulicy Poleczki 13. Główna działalność operacyjna prowadzona jest w budynku zlokalizowanym w Warszawie przy ulicy Puławskiej 464 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 łącznej.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

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, jedno w Jaworznie oraz jedno w Krakowie (pozyskane w styczniu 2020 roku). W 2021 roku oddane zostanie kolejne centrum zlokalizowane w Jawczycach pod Warszawą

1.3. Organy Spółki i akcjonariat

Do głównych organów Netia S.A. należy Zarząd, Rada Nadzorcza i Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy. Ponadto w Grupie funkcjonuje Komitet ds. Rozwoju Sieci, Komitet ds. Projektów Strategicznych oraz Komitet Audytu odpowiadający za nadzór nad sprawozdawczością finansową oraz kontrolę wewnętrzną Spółki. Funkcjonowanie powyższych organów reguluje Kodeks Spółek Handlowych, Statut Spółki, Regulamin Zarządu, Regulamin Rady Nadzorczej, Regulamin Walnego Zgromadzenia, jak również zasady ładu korporacyjnego określone w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”, które zostały wprowadzone przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.



Na dzień 31.12.2020 roku Zarząd Netia reprezentuje pięć osób sprawujących kontrolę i pełniących funkcje zarządcze oraz operacyjne w strukturze Spółki. Prezes Zarządu odpowiada za obszar strategiczny, a poszczególni Członkowie Zarządu za obszary: finansowy, techniki, B2B oraz B2C. Każdy z członków Zarządu ma prawo i obowiązek zarządzania sprawami Spółki w ramach swoich regularnych czynności.

Członkowie Zarządu Netia SA



**Andrzej Abramczuk - Prezes Zarządu,
Dyrektor Generalny**

**Krzysztof Adaszewski
- Członek Zarządu,
Dyrektor Finansowy**



**Grzegorz Bartler,
Członek Zarządu,
Dyrektor Generalny
ds. Techniki**



**Tomasz Dakowski
Członek Zarządu,
Dyrektor Generalny
ds. B2C**



**Aster Papazyan
Członek Zarządu,
Dyrektor Generalny
ds. B2B**



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.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

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
OFE Nationale Nederlanden	17 769 279	5,30	5,30
Akcje w obrocie publicznym i należące do innych Akcjonariuszy	59 564 432	17,74	17,74
Kapitał zakładowy	335 578 344	100,00	100,00

(Stan na dzień 31.12.2020 roku)

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.

Działalność regulowana jest w szczególności poprzez:

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

1.4. Audyt wewnętrzny

Zaufanie, etyczność oraz przejrzystość relacji wewnątrz i na zewnątrz organizacji zajmuje istotne miejsce w Grupie Netia. Grupa ceni sobie posiadany wizerunek oraz relacje wypracowane z partnerami biznesowymi. Tym samym Grupa jest świadoma, że wszelkiego rodzaju nieakceptowane zachowania mogą skutkować utratą reputacji powodując jednocześnie straty finansowe. Mając świadomość zagrożeń w tym obszarze prowadzone są kontrole poszczególnych procesów pozwalające na ich udoskonalenie.

Powyższe działania realizowane są poprzez audyt wewnętrzny, który jest oparty na fundamentach i standardach międzynarodowych określonych przez **Instytut Audytorów Wewnętrznych (IAA – Institute of Internal Auditors)**. Celem audytu wewnętrznego jest usprawnienie działalności organizacji poprzez niezależną i obiektywną ocenę procesów oraz podejmowanych działań. Zasady regulujące

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

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.

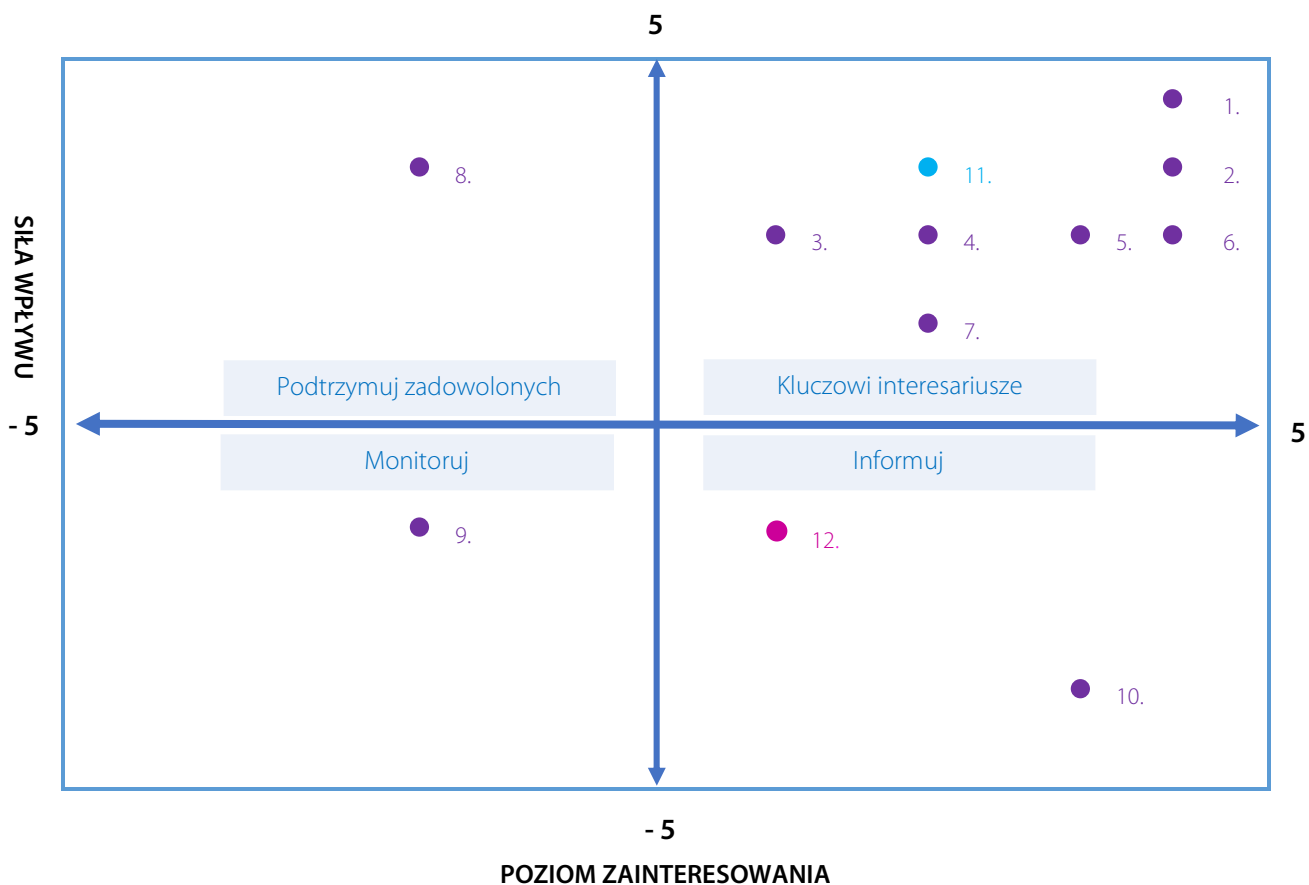
Realizacja zadań audytowych składa się z trzech podstawowych elementów: planowanie, praca audytowa oraz raportowanie. Zidentyfikowane procedury i kontrole wewnętrzne weryfikowane są poprzez testy audytowe, prowadzone z zastosowaniem adekwatnych technik audytowych. Raportowanie audytowe jest ustandaryzowane, a Raport zawiera takie elementy jak: zakres wykonywanych prac, opis procesu oraz ocenę jego efektywności i skuteczności, stwierdzone nieprawidłowości, wynikające z nich ryzyka oraz rekomendacje. Audytowani mają prawo zgłaszać uwagi oraz komentarze, które mogą zostać 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 a także jeżeli zachodzi taka konieczność do Komitetu ds. Audytu. Realizacja wydanych przez audyt wewnętrzny rekomendacji podlega okresowej weryfikacji w zakresie ich wprowadzenia.

1.5. Interesariusze i partnerzy

Prawidłowa komunikacja i relacje z interesariuszami stanowią ważny element codziennych aktywności organizacji. Należy podkreślić, że społeczną odpowiedzialność biznesu Grupa wyraża w budowaniu pozytywnych i trwałych relacji z otoczeniem zewnętrznym. Grupa w procesie podejmowania decyzji gospodarczych, społecznych i środowiskowych ma na uwadze interesy poszczególnych grup interesariuszy. Prowadzony dialog i podejmowana współpraca z interesariuszami odgrywa bardzo ważną rolę w budowaniu wspólnej wartości. Transparentność oraz przejrzystość dostarczanych informacji stanowi w opinii Grupy jeden z elementów warunkujących sukces oraz realizację przyjętej strategii. Ponadto prowadzona komunikacja dostarcza Grupie wiedzy w zakresie oczekiwań ze strony otoczenia oraz wpływa na rozwój i udoskonalanie organizacji.

Grupa analizuje potrzeby informacyjne swoich interesariuszy, bada wzajemne relacje i wpływ wywierany na organizację. Z jednej strony to interesariusze warunkują pewne działania realizowane przez Grupę, a z drugiej to ona wpływa na nich i ich decyzje. W związku z powyższym została opracowana mapa interesariuszy, która pozwala z jednej strony precyzyjnie określić wzajemną skalę wpływu oraz poziom zainteresowania, z drugiej właściwie zarządzać relacjami i potrzebami informacyjnymi.

Mapa interesariuszy



Rodzaj wpływu:

- Pozytywny
- Neutralny
- Negatywny

Grupy interesariuszy

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| 1. Akcjonariusze | 7. Analitycy rynku kapitałowego |
| 2. Dostawcy | 8. Media |
| 3. Pracownicy | 9. Opinia publiczna |
| 4. Klienci biznesowi | 10. Potencjalni pracownicy |
| 5. Klienci indywidualni | 11. Regulatorzy |
| 6. Organizacje biznesowe i branżowe | 12. Konkurencja |

Grupa Netia posiada wiele zróżnicowanych narzędzi i dedykowanych kanałów do kontaktów z interesariuszami, dzięki czemu na bieżąco gromadzi ich oczekiwania i reaguje na nie. Do głównych źródeł komunikacji w Grupie należą komunikacja bezpośrednia, strony korporacyjne <https://my.netia.pl> i <https://inwestor.netia.pl/>, raporty bieżące i okresowe, eventy tematyczne, stały kontakt mailowy i

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

newslettery. Jednocześnie Grupa kontaktuje się z klientami korzystając z kanałów mediów społecznościowych Facebook, Twitter, YouTube. Poniżej znajduje się charakterystyka głównych grup interesariuszy oraz kanały komunikacyjne służące do wzajemnego angażowania w działania Grupy.

Grupa interesariuszy	Charakterystyka	Kanały angażowania interesariuszy
Pracownicy	Grupa Netia zatrudnia łącznie około 2800 pracowników oraz osób współpracujących, w tym ponad 1800 osób w oparciu o umowę o pracę. W samej Warszawie liczba pracowników wynosi około 800 osób w czterech różnych lokalizacjach.	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet; • Mail; • Wideokonferencje z zarządem (min. raz na kwartał); • Wideokonferencje Dywizji; • Przestrzeń biurowa – plakaty; • Eventy tematyczne; • Akcje angażujące pracowników.
Akcjonariusze	<p>Główni akcjonariusze (>5% akcji): (na dzień 31.12.2020)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cyfrowy Polsat S.A. (65,98%); • FIP 11 Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych (5,72%); • OFE Nationale Nederlanden (5,30%); • PZU OFE 'Złota Jesień' (5,26%); • Akcjonariusze pozostali (<5% akcji) - ponad 17% 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.
Klienci indywidualni	Okolo 800 tysięcy klientów indywidualnych	<ul style="list-style-type: none"> • Strona www dla klientów <i>netia.pl</i>; • Samoobsługowy serwis online dla klientów <i>netiaonline.pl</i>; • Infolinia dla klientów; • Badania satysfakcji; • Wydzielony serwis konsumencki; • Formularze kontaktowe; • Social Media (Facebook, Twitter, YouTube).
Klienci biznesowi	<ul style="list-style-type: none"> • Kilkadziesiąt tysięcy firm i instytucji; 	<ul style="list-style-type: none"> • Strona www dla klientów <i>www.netia.pl</i>; • Infolinia dla klientów; • Badania satysfakcji; • Formularze kontaktowe;

		<ul style="list-style-type: none"> Spotkania indywidualne z opiekunami Klientów.
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.
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); UODO (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.
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 Media regionalne. 	<ul style="list-style-type: none"> Bieżące aktualizacje w serwisie dla mediów; Informacje prasowe oraz materiały multimedialne wysyłane zgodnie z deklarowanymi preferencjami przedstawicieli mediów; 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.
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; 	<ul style="list-style-type: none"> Regularne spotkania w ramach organizacji branżowych.

	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilni operatorzy telekomunikacyjni; • Operatorzy kablowi; • Integratorzy. 	
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.
Organizacje biznesowe i branżowe	Netia jest członkiem KIGEIT (Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji), KIKE (Krajowa Izba Komunikacji Ethernetowej), PIKE (Polska Izba Komunikacji Elektronicznej), PRCH (Polska Rada Centrów Handlowych), MEF (Metro Ethernet Forum), RBF (Railway Business Forum), SEG (Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych); Polski Związek Ośrodków Przetwarzania Danych.	Netia jest aktywnym uczestnikiem organizacji biznesowych i branżowych, uczestniczy w spotkaniach i bierze aktywny udział w działaniach wszystkich organizacji, których jest członkiem.
Potencjalni pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> • Przejrzysty proces rekrutacji; • Atrakcyjne warunki zatrudnienia; • Możliwość stałego rozwoju; • Program stażowy „Odkrywczy Kariery” oraz praktyki zawodowe dla studentów i absolwentów w różnych Obszarach Spółki 	<ul style="list-style-type: none"> • Dedykowany serwis kariera; • Narzędzie Recruiter w serwisie <i>LinkedIn.com</i>; • Uczestnictwo w targach pracy; • Współpraca z uczelniami i Biurami Karier; • Oferta zatrudnienia publikowana w serwisach on-line (ogólnych i specjalistycznych)
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>.

1.5.1. Stowarzyszenia i organizacje

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 wchodzić w skład Zarządu Sekcji Operatorów

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Telekomunikacyjnych KIGEiT. Warto zaznaczyć, że 28 lutego 2020 r. Netia S.A. przystąpiła do Stowarzyszenia Programu Czysta Polska, podpisując deklarację członkowską a tym samym jednoznacznie wyrażając swoje poparcie dla prowadzonych działań przez organizację. Stowarzyszenie jest jedną z nielicznych organizacji, która poprzez zrzeszanie podmiotów działających w branży komunikacyjnej przekształca ich potencjał do promowania działań na rzecz klimatu oraz kształtowania postaw proekologicznych wśród społeczeństwa.

Dodatkowo należymy do:

- PIKE (Polska Izba Komunikacji Elektronicznej) – organizacji zrzeszającej nadawców i operatorów sieci kablowych;
- SEG (Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych);
- Polski Związek Ośrodków Przetwarzania Danych.

TK Telekom (spółka zależna Netia S.A.) jest członkiem Polskiej Izby Producentów Urządzeń i Usług na Rzec Kolei.

1.6. Strategia działania i kluczowe wskaźniki efektywności

Grupa Netia dostarcza kompleksowe i przyjazne w użytkowaniu rozwiązania on-line będąc preferowanym dostawcą oferowanych usług. Poprzez nowoczesne technologie osiąga przyjęte założenia strategiczne oraz realizuje założenia misji i wizji marki.

Misja

- Dostarczamy świat on-line.

Wizja

- Grupa Netia po dokonaniu rentownej transformacji jest preferowanym dostawcą usług on-line dzięki:
 - Dostarczaniu klientom biznesowym zintegrowanych rozwiązań teleinformatycznych na bazie usług transmisji danych oraz centrów danych,
 - Oferowaniu klientom indywidualnym pakietów usług na bazie platform multimedialnych w obszarze własnej sieci,
 - Infrastrukturze oraz aktywom sieciowym dedykowanym do segmentów klientów biznesowych i indywidualnych,
 - Zespołowi pracowników z pasją, inspirowanych wartościami Firmy.

Realizowane działania strategiczne Netia S.A. od 2011 r. skoncentrowane są na ustabilizowaniu wyników finansowych Grupy w segmencie klientów indywidualnych (B2C) oraz biznesowych (B2B). Powyższe założenie jest możliwe do osiągnięcia poprzez konsekwentną modernizację sieci dostępowej B2C, wzrost

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

penetracji pakietami usług na własnych sieciach, w tym zmodernizowanych do standardu NGA oraz na wykorzystanie szans na zmianę trendu przychodów wraz z transformacją portfela produktów i kompetencji w segmencie klientów biznesowych (B2B).

W ramach przyjętej Strategii zdefiniowane zostały kierunki działań w obszarze B2C i B2B.

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;
- Wspecjalizowanie się w integrowaniu dedykowanych rozwiązań szerokopasmowych z ICT;
- 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.

W celu monitorowania postępu w realizacji przyjętych celów Grupa wyznaczyła kluczowe wskaźniki efektywności obrazujące aktualny stan osiągniętych wyników. Wskaźniki odnoszą się do obszarów, które mają znaczący wpływ na podejmowanie decyzji biznesowych.

Kluczowe wskaźniki efektywności za 2020 r.		
Nazwa wskaźnika	j.m.	Wartość
Przychody	mld PLN	1,295
EBITDA	mIn PLN	451
EBIT	mIn PLN	71
Nakłady inwestycyjne*	mIn PLN	380
Liczba pracowników	tys.	1,994
Liczba usług szerokopasmowych	tys.	612
Liczba usług głosowych	tys.	734
Liczba usług telewizyjnych	tys.	284

* zwiększenia środków trwałych

1.7. Zarządzanie ryzykiem

Zasady przejrzystości oraz uczciwości w każdym obszarze swojego wpływu są podstawą do budowy skutecznych systemów zarządczych. W związku z powyższym w organizacji przykładana jest znacząca uwaga do monitorowania ryzyk finansowych i niefinansowych oraz możliwych konsekwencji w przypadku materializacji danego ryzyka. 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 czy audyt. Dzięki podejściu adaptacyjnemu Grupa Netia uzyskuje adekwatne dostosowanie skali analiz do zagadnień i organizacji przy spojrzeniu na problem ryzyka. Ewaluacja ryzyka następuje poprzez ocenę ich wpływu na działalność organizacji i prawdopodobieństwo 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.

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 obszarze, 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

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

terenie. Podejmujemy działania lokalne na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu i rozwarstwieniu społecznemu tworząc wartościowe miejsca pracy.

W ramach zidentyfikowanej mapy ryzyk niefinansowych w Grupie Netia znajdują się ryzyka niefinansowe, które mogą wpływać na zagadnienia społeczne, pracownicze, środowiskowe, etyczne w tym przeciwdziałania korupcji i łapownictwu oraz zagadnienia praw człowieka jak również łańcuch dostaw. Wymienione poniżej ryzyka niefinansowe wraz z opisem sposobu ich zarządzania zostały szczegółowo opisane w dalszej części Sprawozdania.

Ryzyka niefinansowe w obszarze przeciwdziałania korupcji i łapownictwu:

1. Ryzyko uzyskiwania korzyści majątkowych przez pracowników od partnerów w zamian za przywileje, korzystniejsze warunki współpracy itp.
2. Ryzyko wyboru rozwiązań technologicznych, które w długim terminie nie są korzystne dla Netii i ograniczają rozwój lub uzależniają od wskazanego partnera.
3. Ryzyko zatrudnienia pracownika bez odpowiednich kwalifikacji.
4. Ryzyko wpływania na przedstawicieli regulatora w celu zmiany prawodawstwa lub uzyskania interpretacji korzystnej dla firmy.
5. Ryzyko wpływania na kontrolerów zewnętrznych w celu uzyskania lepszych wyników kontroli.
6. Ryzyko bezpodstawnego zmniejszenia miesięcznych zobowiązań abonenta wobec Netii.
7. Ryzyko fikcyjnej sprzedaży usług klientom.
8. Ryzyko inwestycji lub zakupu firm, które są nierentowne lub nie zapewnią odpowiedniej wartości zwrotu.

Ryzyka niefinansowe w obszarze praw człowieka:

1. Ryzyko naruszania praw człowieka na skutek pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, nieodpowiednich warunków pracy, stosowania przemocy.
2. Ryzyko zagrożenia dla zdrowia pracowników oraz lokalnych społeczności na skutek stosowanych technologii.
3. Ryzyka dyskryminacji w miejscu pracy lub przy zatrudnianiu ze względu na cechy bądź przekonania pracowników i współpracowników.
4. Ryzyko naruszania praw współpracowników poprzez mobbing lub molestowanie w miejscu pracy.
5. Ryzyko niezgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych klientów, partnerów handlowych, pracowników.
6. Ryzyko promowania i awansowania pracowników bez odpowiednich kwalifikacji a tym samym naruszanie zasad równego traktowania pracowników.

Ryzyka niefinansowe w obszarze pracowniczym:

1. Ryzyko związane z budową i utrzymaniem systemów światłowodowych. Przede wszystkim ryzyko związane z wpływem promieniowania laserowego na zdrowie pracowników.
2. Ryzyko związane z budową i utrzymaniem anten na masztach i wieżach. Przede wszystkim ryzyko pracy w polu elektromagnetycznym oraz upadku z wysokości.
3. Ryzyko związane z wykonywaniem pracy przy zasilaniu. Jest to głównie ryzyko porażenia prądem, poparzenia łukiem elektrycznym oraz wybuch.
4. Ryzyko związane z pracami w kanalizacji teletechnicznej w postaci zatrucia gazami toksycznymi, deficytu tlenu, wybuchu.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

5. Ryzyko spadku motywacji wśród pracowników.
6. Ryzyko zagrożenia dla zdrowia pracowników w związku z epidemią.
7. Ryzyko spadku efektywności związane z pracą zdalną.
8. Ryzyko wystąpienia fluktuacji niepożądaney - odejścia wartościowych pracowników.

Ryzyka niefinansowe w obszarze społecznym:

1. Ryzyko wystąpienia długotrwałej albo często powtarzającej się awarii lub przerwy w świadczeniu usług dotyczącej na długi czas znaczącą liczbę klientów.
2. Ryzyko wycieku danych klientów.
3. Ryzyko wystąpienia jednostkowych nieprawidłowości w relacjach z klientami.
4. Ryzyko niewłaściwego zachowania lub wyrażenia opinii pracownika godzącej w dobre imię Grupy skutkujące niekorzystnym postrzeganiem Spółki przez otoczenie.

Ryzyka niefinansowe w obszarze środowiskowym:

1. Ryzyko wprowadzenia sprzętu elektrycznego i elektronicznego do obrotu niezgodnego z przepisami oraz niewłaściwej utylizacji.
2. Ryzyko pojawienia się nieprawidłowości w użytkowaniu w wprowadzonych do obrotu baterii i akumulatorów.
3. Ryzyko związane z wprowadzaniem do obrotu produktów w opakowaniach.
4. Ryzyko związane z instalacjami radiokomunikacyjnymi emitującymi pola elektromagnetyczne.
5. Ryzyko związane z instalacjami i urządzeniami w budynkach będących częścią infrastruktury telekomunikacyjnej mogące być źródłem hałasu.
6. Ryzyko związane z wprowadzaniem gazów i pyłów do powietrza.
7. Ryzyko związane z gospodarowaniem wytwarzanymi odpadami.
8. Ryzyko związane z użytkowaniem urządzeń zawierających substancje kontrolowane.

Ryzyka niefinansowe w obszarze łańcucha dostaw:

1. Ryzyko pojawienie się błędów w realizowanych zleceniach dla klientów.
2. Ryzyko braku powiadomienia klientów o przerwie w działaniu usług wywołanej pracami planowymi skutkujące nałożeniem kar z tytułu SLA.
3. Ryzyko braku rozpatrzenia reklamacji klienta w wyznaczonym terminie.
4. Ryzyko dostarczenia usług o parametrach niezgodnych z oczekiwaniami klienta.
5. Ryzyko marketingu naruszającego prawa konsumenta.
6. Ryzyko wizerunkowe wynikające z nawiązania współpracy z nierzetelnymi agencjami marketingowymi.
7. Ryzyko nieprawidłowych i błędnych oznaczeń i reklam produktów.
8. Ryzyko publikacji reklamy zawierającej treści dyskryminujące m.in. ze względu na rasę, płeć, wyznanie czy narodowość.
9. Ryzyko wprowadzenia w błąd konsumenta ze względu na stosowanie specjalistycznych sformułowań i powszechnie niestosowanych definicji dotyczących cech produktu.
10. Ryzyko związane ze stanem zagrożenia epidemiologicznego.
11. Ryzyko błędnej identyfikacji oczekiwań klientów.
12. Ryzyko braku satysfakcji klientów końcowych z użytkowanych produktów.
13. Ryzyko niedostosowania cen produktów do jakości oraz uwarunkowań rynkowych.
14. Ryzyko utraty klientów ze względu na działania konkurencji.
15. Ryzyko wypowiedzania umów przez dostawców kontentu lub ich chęć renegotjacji umów.

1.8. Łańcuch dostaw

W Grupie Netia funkcjonuje scentralizowane podejście do zarządzania łańcuchem dostaw. Odpowiedzialność za pełen proces spoczywa na Centralnym Departamencie Zakupów i Logistyki Grupy Kapitałowej Cyfrowego Polsatu. Proces w części dotyczącej wyboru dostawców odbywa się zgodnie z **Procedurą Zakupów** wprowadzoną uchwałą nr 06/09/2017 z dnia 25.09.2017 r i zaktualizowaną uchwałą 08/09/2020 z dnia 24.09.2020 r.

Aby zwiększyć kontrolę oraz bezpieczeństwo procesu logistycznego, wspierającego obsługę klientów oraz inwestycji Grupy Netia, magazyn obsługiwany jest przez spółkę z Grupy Kapitałowej Cyfrowego Polsatu – InterPhone Service Sp. z o.o.

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.

Centralny Departament Zakupów i Logistyki Grupy Kapitałowej Cyfrowego Polsatu 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 obsługiwany 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.

Od września 2019 roku, w celu zwiększenia efektywności zarządzania obszarem zakupów, obsługa procesu logistyczno-zakupowego została połączona do wspólnego obszaru razem z merytorycznymi obszarami Grupy Kapitałowej Cyfrowego Polsatu.

W obszarze łańcucha dostaw identyfikowane są ryzyka niefinansowe, zaprezentowane w poniższej tabeli:

Ryzyka niefinansowe w łańcuchu dostaw

Istotność ryzyka: niska ●●●, średnia, ●●●●, wysoka ●●●●●

Prawdopodobieństwo materializacji ryzyka: niskie ●●●●, średnie ●●●●●, wysokie ●●●●●●

RYZYKO NIEFINANSOWE	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	ISTOTNOŚĆ RYZYKA	PRAWDOPODOBIENSTW O MATERIALIZACJI RYZYKA
Ryzyko pojawienia się błędów w realizowanych zleceniach dla klientów.	Ryzyko jest ograniczane poprzez monitorowanie jakości obsługi zleceń. Wyznaczane są cele, aby ocenić jak najwięcej różnorodnych zleceń.	●●●	●●●
Ryzyko braku powiadomienia klientów o przerwie w działaniu usług wywołanej pracami planowymi.	Proces obsługi prac planowych ogranicza ryzyko poprzez: automatyzację procesów - wielopoziomowe procesy akceptacyjne - procesy kontrolne na etapie tworzenia list usług dotkniętych pracami planowymi. W przypadku nie przekazania informacji klientom o planowanych przerwach Grupa może otrzymać kary z tytułu SLA. Przy dużych pracach dotyczących wielu usług kary mogą być istotnie wysokie.	●●●	●●●
Ryzyko braku rozpatrzenia reklamacji klienta w wyznaczonym terminie.	Proces reklamacji - brak rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni skutkuje automatycznie uznaniem roszczenia Klienta. Codziennie generowane są raporty ze średnim czasem reklamacji od jej otrzymania.	●●●	●●●
Ryzyko dostarczenia usług o parametrach niezgodnych z oczekiwaniami klienta.	Błędne wprowadzenie zamówienia skutkuje dostarczeniem usługi o parametrach niezgodnych z oczekiwaniem Klienta lub błędnym naliczeniem opłat za nie. 10% wprowadzanych zamówień podlega dodatkowej weryfikacji jakościowej, dodatkowo istnieje mechanizm pilnujący prawidłowe wprowadzanie cen niestandardowych dla produktów. Dla wybranych zamówień wykonywany jest także billing testowy w celu potwierdzenia zgodności faktury z Zamówieniem.	●●●	●●●
Ryzyko marketingu naruszającego prawa konsumenta.	Ryzyko jest minimalizowane poprzez weryfikację prawną i ofertową materiałów reklamowych przed ich wypuszczeniem do druku lub publikacją cyfrową.	●●●	●●●
Ryzyko wizerunkowe wynikające z nawiązania współpracy z niezrzetelnymi agencjami marketingowymi.	Ryzyko minimalizujemy poprzez rzetelny wybór tylko sprawdzonych agencji z referencjami, we współpracy z GCP.	●●●	●●●
Ryzyko nieprawidłowych i błędnych oznaczeń i reklam produktów.	Ryzyko jest minimalizowane poprzez weryfikację prawną i ofertową materiałów reklamowych przed ich wypuszczeniem do druku lub publikacją elektroniczną.	●●●	●●●
Ryzyko publikacji reklamy zawierającej treści dyskryminujące m.in. ze względu na rasę, płeć, wyznanie czy narodowość.	Ryzyko jest minimalizowane poprzez weryfikację prawną i ofertową materiałów reklamowych przed ich wypuszczeniem do druku lub ich publikacją elektroniczną.	●●●	●●●

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Ryzyko wprowadzenia w błąd konsumenta ze względu na stosowanie specjalistycznych sformułowań i powszechnie niestosowanych definicji dotyczących cech produktu.	Ryzyko jest minimalizowane poprzez weryfikację ofertową wszystkich materiałów reklamowych przed ich wypuszczeniem do druku lub publikacją elektroniczną. Sprawdzamy czytelność materiałów oraz brak hermetycznego języka, w ramach prac własnych oraz agencji marketingowej.		
Ryzyko związane ze stanem zagrożenia epidemiologicznego.	<p>1. Zmiana sposobu podróżowania (np. mniejsza liczba osób dojeżdżających do pracy/szkoły) powoduje konieczność doboru innych form reklamy i jej nośników. Jest to wypracowywane wspólnie z agencją, domem mediowym oraz wewnątrz w firmie z zespołem opiekującym się stroną internetową i sprzedażą online.</p> <p>2. Ryzyko związane z dostępnością sprzedawców i obiekctami klientów przed wpuszczaniem monterów do domu. Ryzyko mitygujemy poprzez właściwe regulacje dot. zarządzania personelem (więcej w osobnym dziale raportu). Rosnąca rola pracy i nauki zdalnej oraz konsumpcji cyfrowej rozrywki zwiększa zapotrzebowanie na usługi Netii, stąd wpływ epidemii jest dla Netii bardziej szansą niż ryzykiem.</p>		
Ryzyko błędnej identyfikacji oczekiwań klientów.	Ryzyko minimalizuje poprzez ciągłe zbieranie informacji zwrotnej od sprzedawców i korygowanie oferty w możliwie krótkim czasie.		
Ryzyko braku satysfakcji klientów końcowych z użytkowanych produktów.	Ryzyko minimalizuje poprzez ciągłe zbieranie informacji zwrotnej od pracowników obsługi klienta i korygowanie oferty/produktów. Dodatkowo ryzyko minimalizujemy poprzez wdrażanie nowych technologii (np. Super Vector – VDSL2) oraz migrację łącz miedzianych na światłowodowe.		
Ryzyko niedostosowania cen produktów do jakości oraz uwarunkowań rynkowych.	Ryzyko minimalizujemy poprzez cotygodniowe raporty konkurencji i ew. korygowanie ofert w bieżącej sprzedaży.		
Ryzyko utraty klientów ze względu na działania konkurencji.	Ryzyko minimalizujemy poprzez pro-aktywne działania zatrzymaniowe, wdrażanie nowych technologii (np. Super Vector – VDSL2) oraz migrację łącz miedzianych na światłowodowe.		
Ryzyko wypowiedzenia umów przez dostawców kontentu lub ich chęć renegotjacji umów.	Ryzyko minimalizujemy poprzez monitoring umów i negocjacje handlowe prowadzone z odpowiednim wyprzedzeniem.		

2. Etycznie odpowiedzialni



U podstaw wartości, z którymi utożsamia się Grupa Netia, znajduje się postępowanie zgodne z uznanymi kanonami etyki i prawa. Tworzenie kultury organizacyjnej budowane jest na fundamencie zaufania, szacunku i uczciwości. Kształtowanie wizerunku i marki oparte jest o funkcjonujący Kodeks Etyczny Grupy Netia.

2.1. Zarządzanie obszarem praw człowieka i przeciwdziałanie korupcji

Kwestie etyczne obejmujące przestrzeganie praw człowieka oraz przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu są kluczowym elementem funkcjonowania Grupy Netia w otoczeniu biznesowym. Przestrzeganie zasad oraz transparentność w działaniu wpływa na wizerunek i postrzeganie Grupy, dlatego też wskazany obszar jest starannie monitorowany i nadzorowany. Grupa Netia respektuje i przestrzega prawa człowieka, co bezpośrednio jest odzwierciedlone w zapewnieniu godnych warunków pracy dla pracowników zgodnie z postanowieniami **Kodeksu Pracy** oraz pośrednio w jakości dostarczanych usług dla społeczeństwa i racjonalnym korzystaniu ze środowiska naturalnego. W zarządzaniu wskazanymi kwestiami organizacja kieruje się **Kodeksem Etycznym** stanowiącym najważniejszy dokument i podstawę wszystkich działań i programu etycznego w Grupie Netia. Ponadto Grupa postępuje zgodnie z zasadami określonymi w **Zasadach Postępowania Etycznego w Grupie Netia**, a także z przyjętymi Politykami:

- 1. Polityką przeciwdziałania mobbingowi i molestowaniu seksualnemu.**
- 2. Polityką Przeciwdziałania Nadużyciom i Ochrony Sygnalistów.**

W ramach organizacji prowadzone są działania, mające na celu zapobieganie wystąpieniu sytuacji niepożądanych oraz przypadków nadużyć i nieprawidłowości. Tym samym planowanie i wdrażanie rozwiązań w tym obszarze umożliwia ograniczenie wystąpienia w przyszłości sytuacji naruszających przyjęte zasady etyczne oraz minimalizuje ewentualne skutki. Należy podkreślić, że o ile wystąpią tego rodzaju zdarzenia, Grupa jest przygotowana do tego, aby je skutecznie wykrywać, rozwiązywać oraz eliminować zaistnienie podobnych incydentów w przyszłości poprzez wdrażanie działań korygujących. Budowanie i upowszechnianie zasad w obszarze przeciwdziałania wystąpieniu nadużyć jest głęboko zakorzenione w kulturze organizacyjnej Grupy Netia. Dlatego też, podejmowane są adekwatne działania edukacyjne w zakresie tematyki nadużyć i prawa z nimi związanego. Konsekwencje wynikające z ryzyka nadużyć, przekupstwa oraz korupcji są komunikowane wszystkim pracownikom poprzez szkolenia, warsztaty i komunikaty informacyjne. Jednocześnie upowszechniane są 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 podejrzewa, 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**.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Rada Etyki Grupy Netia oraz **Rzecznik ds. Etyki** została powołana przez Zarząd Netia S.A. Tym samym 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 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 dokonany przez Rzecznika Etyki, a następnie podejmuje czynności prowadzące do rzetelnego wyjaśnienia zgłoszenia, m.in. analizując przesłanki prawne i etyczne, istniejącą dokumentację i wszelkie inne dowody przedstawione przez strony postępowania, sporządzając listę ewentualnych świadków i organizując ich wysłuchanie.

Rzecznik ds. Etyki 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.

2.2. Cele zrównoważonego rozwoju

Spółeczna odpowiedzialność Grupy realizowana jest zarówno poprzez należyte wykonanie zobowiązań wobec klientów, spełnienia warunków współpracy z pracownikami, dostawcami i partnerami, ale również działania podejmowane społecznie w wymiarze edukacji i działań dobroczynnych. Tego typu postawa bliska jest założeniom podjętym w 2015 roku przez Organizację Narodów Zjednoczonych, która opublikowała listę 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju oraz 169 powiązanych z nimi zadań. Przyjęte cele oraz zadania są współzależne i niepodzielne oraz zapewniają równowagę pomiędzy trzema aspektami zrównoważonego rozwoju: gospodarczym, społecznym i środowiskowym. Grupa Netia popiera powyższą inicjatywę ONZ, realizując 7 celów. Idea zapoczątkowana przez Organizację Narodów Zjednoczonych jest silnie związana z codzienną działalnością Grupy. Tym samym poniżej prezentujemy wkład Grupy w realizację wskazanych celów.

CELE ONZ	DZIAŁANIA ZE STRONY GRUPY KAPITAŁOWEJ NETIA
 <p>3 DOBRE ZDROWIE I JAKOŚĆ ŻYCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prowadzenie działań zapobiegawczych wypadkom, ○ Systemowe podejście do BHP, ○ Wsparcie pracowników w dobie pandemii COVID-19.
 <p>4 DOBRA JAKOŚĆ EDUKACJI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wspieranie zdalnej edukacji społeczeństwa poprzez systemy IT, ○ Szkolenia i rozwój pracowników,
 <p>5 RÓWNOŚĆ PŁCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Szanowanie praw pracowniczych, ○ Podejmowanie działań wspierających godność ludzką i wpływających na satysfakcję ze współpracy w organizacji, ○ Przejrzyste zasady wynagradzania pracowników, dostępu rozwoju, szkoleń i awansów.
 <p>8 WZROST GOSPODARCZY I GODNA PRACA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Rozwój sieci telekomunikacyjnej umożliwiającej realizację biznesu opartego o rozwiązania IT, ○ Umożliwienie prowadzenia działań biznesowych przedsiębiorstwom w dobie pandemii COVID-19.
 <p>9 INNOWACYJNOŚĆ, PRZEMYSŁ, INFRASTRUKTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wdrażanie innowacyjnych rozwiązań telekomunikacyjnych, ○ Zmiana sieci miedzianej na światłowodową.
 <p>10 MNIEJ NIERÓWNOŚCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Stosowanie zasad kodeksu etycznego w Grupie, ○ Równouprawnienie kobiet i mężczyzn, ○ Transparentne zasady zatrudniania.
 <p>12 ODPOWIEDZIALNA KONSUMPCJA I PRODUKCJA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recykling urządzeń, ○ Wprowadzanie rozwiązań energooszczędnych.

2.3. Polityki i procedury w obszarze praw człowieka i przeciwdziałania korupcji

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 pożądanых oraz przeciwdziałanie wszelkim przejawom, które nie są zgodne z przyjętymi zasadami etyki.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Najważniejszym dokumentem jest **Kodeks Etyki**, który przedstawia dziesięć zasad postępowania, wynikających z deklarowanych wartości zgodnych z najlepszą praktyką biznesową, a także opisuje procedurę zgłaszania naruszeń tych zasad. Kodeks Etyki jest drogowskazem postępowania i pozwala właściwie zarządzać relacjami ze wszystkimi interesariuszami, tworząc bezpieczne i przyjazne środowisko pracy. Dokument obejmuje swym zakresem:

- o odpowiedzialność społeczną,
- o równość szans,
- o przejrzystość decyzji,
- o transparentność zakupów,
- o bezstronność,
- o jakość dla klientów itp.

Do pozostałych dokumentów określających zasady postępowania w obszarze praw człowieka należą **Zasady postępowania etycznego w Grupie Netia, Polityka przeciwdziałania mobbingowi i molestowaniu seksualnemu w Grupie Netia, Procedura rekrutacyjna** oraz **Regulamin Pracy**.

Zasady postępowania etycznego w grupie Netia to dokument, który zawiera podstawowe zalecenia i wskazówki dotyczące stosowania w praktyce przez pracowników i współpracowników zasad dotyczących etyki, które zostały przyjęte w Grupie Netia w obszarach:

- o konfliktu interesów,
- o korzyści osobistych,
- o udziału w imprezach sponsorowanych.

Polityka przeciwdziałania mobbingowi i molestowaniu seksualnemu w Grupie Netia określa zasady postępowania w sytuacji zaistnienia przypadku mobbingu lub molestowania seksualnego w miejscu pracy. Dokument zawiera również zasady i działania mające zapewnić pracownikom ochronę przed mobbingiem i molestowaniem. Stosowanym dokumentem jest również **Procedura rekrutacyjna**, która zawiera opis procesu rekrutacji w Grupie Netia i ma na celu określenie zasad pozyskiwania odpowiednich pracowników na dane stanowiska. Tym samym określa ona zasady przyjmowania pracowników pod kątem kompetencji i posiadanego doświadczenia. Ogranicza to ryzyko rekrutacji pracowników bez odpowiednich kwalifikacji.

Ponadto obowiązującym dokumentem jest **Regulamin Pracy**, który określa obowiązki pracodawcy i pracownika, reguluje kwestie:

- o praw i obowiązków pracodawcy i pracownika
- o organizacji pracy
- o ładu i porządku
- o czasu pracy
- o terminu, miejsca i czasu wypłaty wynagrodzenia
- o udzielania zwolnień od pracy i urlopów
- o kar za naruszenie porządku i dyscypliny pracy
- o rozwiązywania umowy o pracę
- o zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej

Równie ważną grupę regulacji stanowią te, które odnoszą się do obszaru przeciwdziałania korupcji i łapownictwu. Podobnie jak w wyżej opisanym obszarze, nadrzędnym dokumentem jest tutaj **Kodeks Etyki**. Pozostałe regulacje w tym zakresie znajdują się w **Zasadach postępowania etycznego w Grupie Netia, Procedurze przeciwdziałania nadużyciom w obszarach sponsoringu, korzyści oraz konfliktu interesów, Polityce przeciwdziałania nadużyciom i ochrony sygnalistów** oraz **Procedurze rekrutacyjnej** opisanej przy omawianiu obszaru praw człowieka.

Procedura przeciwdziałania nadużyciom w obszarach sponsoringu, korzyści oraz konfliktu interesów to szczegółowe instrukcje postępowania w obszarach regulowanych dokumentem „Zasady postępowania etycznego w grupie Netia”.

W dokumencie **Polityka przeciwdziałania nadużyciom i ochrony sygnalistów** znajduje się deklaracja Zarządu do stosowania i wspierania zasad oraz regulacji, które mają na celu wykrywanie oraz zapobieganie zjawiskom nadużyć lub zjawiskom o charakterze nadużyć. Szczególną wagę przykładają się w nim do procesów mających na celu przeciwdziałanie nadużyciom, we wszelkich objawach i formach ich występowania oraz kwestii ochrony sygnalistów.

Zgodnie z przyjętymi zasadami każdy pracownik, który podejrzewa, 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*:

- telefonicznie;
- Via e-mail;
- Poczta tradycyjną na adres Rada Etyki – Poleczki 13, 02-822 Warszawa.

2.4. Wskaźniki i wyniki w obszarze praw człowieka i przeciwdziałania korupcji

Grupa podejmuje cykliczne aktywności powalające na rozwój zagadnień obszaru etycznego. Nowym programem szkoleniowym wdrożonym w Grupie w 2020 r. jest Etykomat prowadzony przez Rzecznika ds. Etyki. W raportowanym okresie kontynuowany był również program Induction, który obejmuje szkolenia wstępne, tzw. "onboarding", na których poruszany jest aspekt wymogów etycznych oraz wszelkich polityk uwzględniających prawa człowieka. Dodatkowo na uwagę zasługuje inicjatywa przeprowadzenia audytu „Organizacja imprez sponsorowanych oraz korzystanie z zaproszeń indywidualnych od partnerów Netii”, w ramach którego analizowano zdarzenia, które mogły być potencjalnie korupcjogenne. Ponadto w Grupie na bieżąco prowadzone są audyty jakości procesów sprzedażowych przez jednostki odpowiedzialne za jakość w obszarach B2B i w B2C. Należy zaznaczyć, że cele jakościowe dla pracowników sprzedaży B2C stanowią istotny element oceny kwartalnej pracownika i wpływają na wysokość jego wynagrodzenia.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Grupa w 2020 r. rozpoczęła prace nad doprecyzowaniem „**Procedury przeciwdziałania nadużyciom w obszarach sponsoringu, korzyści oraz konfliktu interesów**”, co powoli na wzrost przejrzystości działań Grupy w tym obszarze.

Dodatkowo w roku objętym raportowaniem Grupa wdrażała zapisy **Kodeksu Etyki** poprzez:

1. Budowę świadomości pracowników i współpracowników w obszarze wymagań etycznych w organizacji wobec partnerów, klientów i dostawców – tego typu działania realizowane były poprzez szkolenia Induction, na których przekazywane są informacje o wymaganiach etycznych w stosunku do pracowników.
2. Eliminację zachowań korupcyjnych w relacjach z partnerami, klientami i dostawcami Netii - w tym zakresie odbyły się szkolenia Etykomat prowadzone przez Rzecznika ds. Etyki z zakresu przeciwdziałania zachowaniom korupcyjnym.
3. Minimalizację ryzyka korupcji w procesach sprzedażowych – odbywało się to w wyniku realizacji audytów wewnętrznych weryfikujących procesy pod kątem istnienia mechanizmów przeciwdziałania korupcji.

Istotne jest, że w roku 2020 w Grupie nie zidentyfikowano żadnych nadużyć o charakterze korupcyjnym.

W efekcie realizowanych polityk dotyczących przeciwdziałania korupcji i łapownictwu w Grupie Netia:

1. Przekazywano informację o uzyskanych korzyściach w postaci prezentów lub sponsorowanych szkoleń do **Rejestru Korzyści** – 25 zgłoszeń.
2. Organizowano i przeprowadzano szkolenia w ramach programu **Etykomat** – 7 cykli szkoleń dla pracowników.
3. Realizowano szkolenia **Induction** dla wszystkich nowych pracowników Netia – w każdym miesiącu szkolenia ukończyli pracownicy będący nowymi członkami Grupy.

Wyniki w zakresie wdrażania polityk i procedur dotyczące praw człowieka kształtują się następująco:

1. Uzyskano pojedynczą liczbę zgłoszeń dotyczących naruszenia praw człowieka – każde z nich zostało wyjaśnione przez Rzecznika ds. Etyki.
2. Nie odnotowano zgłoszeń, które wymagałyby interwencji Rady Etyki - wszystkie zgłoszenia naruszeń rozwiązane zostały przez Rzecznika ds. Etyki

GRI 205-1: NARAŻENIE NA KORUPCJĘ

Liczba jednostek firmy (departamentów /działów) ocenionych pod względem ryzyka wystąpienia korupcji	8
Procent jednostek firmy (departamentów /działów) ocenionych pod względem ryzyka wystąpienia korupcji	19,0 %

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

GRI 205-2: SZKOLENIA ANTYKORUPCYJNE

Całkowita liczba i procent członków organów zarządzających, których poinformowano o polityce i procedurach antykorupcyjnych organizacji

Liczba członków	5
Procent członków	100

Całkowita liczba i procent członków organów zarządzających, którzy przeszli szkolenie w zakresie przeciwdziałania korupcji i łapownictwu

Liczba członków	5
Procent członków	100

Całkowita liczba i procent pracowników, których poinformowano o polityce i procedurach antykorupcyjnych organizacji

	Stanowiska menadżerskie	Stanowiska pozostałe
Liczba pracowników	285	1709
Procent pracowników	100%	100%

Całkowita liczba i procent pracowników, którzy przeszli szkolenie w zakresie przeciwdziałania korupcji i łapownictwu

	Stanowiska menadżerskie	Stanowiska pozostałe
Liczba pracowników	206	159
Procent pracowników	72%	9%

Całkowita liczba i procent partnerów biznesowych, których poinformowano o polityce i procedurach antykorupcyjnych organizacji

Liczba partnerów	334
Procent partnerów	100%

GRI 412-2: SZKOLENIA DOTYCZĄCE PRAW CZŁOWIEKA

Całkowita liczba godzin poświęconych na szkolenia z zakresu polityk praw człowieka lub procedur uwzględniających aspekty praw człowieka ważne dla prowadzonej działalności.	9,5
---	-----

Ilość pracowników, którzy zostali przeszkoleni w zakresie polityk praw człowieka lub procedur uwzględniających aspekty praw człowieka ważne dla prowadzonej działalności.	505
---	-----

Procent pracowników, którzy zostali przeszkoleni w zakresie polityk praw człowieka lub procedur uwzględniających aspekty praw człowieka ważne dla prowadzonej działalności.	25%
---	-----

GRI 405-1: RÓŻNORODNOŚĆ

Skład Zarządu według płci i grupy wiekowej	Kobiety	Mężczyźni
poniżej 30 lat	0	0
od 30 do 50 lat	0	4
powyżej 50 lat	0	1

Skład Rady Nadzorczej według płci i grupy wiekowej	Kobiety	Mężczyźni
poniżej 30 lat	0	1
od 30 do 50 lat	1	3
powyżej 50 lat	0	2

WSKAŹNIK WŁASNY 1: ZWIĄZKI ZAWODOWE

Związki zawodowe działające w Grupie Netia

Netia S.A.	<ol style="list-style-type: none"> Międzyzakładowa Organizacja Związkowa Związku Zawodowego Pracowników Korporacji przy Netia S.A. i Sodexo Spółka z o.o. Międzyzakładowy Związek Zawodowy Kolejarzy Pracowników Automatyki i Telekomunikacji w Katowicach Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Automatyki i Telekomunikacji w Gdańsku Zakładowa Organizacja Związkowa NSZZ Solidarność Netia S.A.
Petrotel Sp. z o.o.	<ol style="list-style-type: none"> Międzyzakładowy Branżowy Związek Zawodowy w Grupie Kapitałowej PKN ORLEN S.A. Organizacja Międzyzakładowa NSZZ „Solidarność” PKN ORLEN S.A.
TK Telekom Sp. z o.o.	<ol style="list-style-type: none"> NSZZ "Solidarność" R.M. Organizacja Międzyzakładowa Nr 3252 w PKP TELKOL sp. z o.o. Międzyzakładowa Organizacja Związków Zawodowych Pracowników Automatyki i Telekomunikacji PKP w Katowicach Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Automatyki i Telekomunikacji w Gdańsku Niezależny Samorządny Związek Zawodowy Pracowników Telekomunikacji Kolejowej Związek Zawodowy Pracowników Kolejowych Zachodniego Obszaru RP Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Utrzymania PKP

2.5. Opis ryzyk niefinansowych w obszarze praw człowieka i przeciwdziałania korupcji

Poniżej znajdują się ryzyka niefinansowe w obszarze etycznym:

Ryzyka niefinansowe w obszarze przeciwdziałania korupcji i łapownictwu			
Istotność ryzyka: niska ●●●●, średnia, ●●●●, wysoka ●●●● Prawdopodobieństwo materializacji ryzyka: niskie ●●●●, średnie ●●●●, wysokie ●●●●			
RYZYKO NIEFINANSOWE	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	ISTOTNOŚĆ RYZYKA	PRAWDOPODOBIENSTWO MATERIALIZACJI RYZYKA
Ryzyko uzyskiwania korzyści majątkowych przez pracowników od partnerów w zamian za przywileje,	W celu przeciwdziałania materializacji ryzyka stosuje się wytyczne wskazane w poniższych dokumentach:	●●●●	●●●●

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

korzystniejsze warunki współpracy itp.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura przeciwdziała nadużyciom w obszarach sponsoringu, korzyści oraz konfliktu interesów; • Procedura zakupowa; • Procedura sprzedaży usług klientom B2B; 		
Ryzyko wyboru rozwiązań technologicznych, które w długim terminie nie są korzystne dla Netii, ograniczają rozwój lub uzależniają od wskazanego partnera.	Ryzyko jest ograniczane poprzez stosowanie wytycznych wskazanych w Procedurze zakupowej. Ponadto w Grupie funkcjonuje planowanie strategiczne rozwoju technologii.	●●●	●●●
Ryzyko zatrudnienia pracownika bez odpowiednich kwalifikacji.	Stosuje się wytyczne zawarte w Procedurze rekrutacji pracowników oraz Procedurze przeciwdziała nadużyciom w obszarach sponsoringu, korzyści oraz konfliktu interesów.	●●●	●●●
Ryzyko wpływania na przedstawicieli regulatora w celu zmiany prawodawstwa lub uzyskania interpretacji korzystnej dla firmy.	Postępowanie zgodnie z Procedurą przeciwdziała nadużyciom w obszarach sponsoringu, korzyści oraz konfliktu interesów.	●●●	●●●
Ryzyko wpływania na kontrolerów zewnętrznych w celu uzyskania lepszych wyników kontroli.	Zaistnienie ryzyka jest minimalizowane poprzez stosowanie Procedury przeciwdziała nadużyciom w obszarach sponsoringu, korzyści oraz konfliktu interesów.	●●●	●●●
Ryzyko bezpodstawnego zmniejszenia miesięcznych zobowiązań abonenta wobec Netii.	Wykonywanie systemowych kontroli zobowiązań klientów oraz kontrola raportu "błądnik". Ponadto ryzyko jest ograniczane poprzez stosowane procedury kontrolne revenue-assurance - np. kontrole wystawionych korekt.	●●●	●●●
Ryzyko fikcyjnej sprzedaży usług klientom.	Zarządzanie ryzykiem odbywa się poprzez realizację Procedury zawierania umów z klientami oraz wykonywane procesy kontroli jakości sprzedaży.	●●●	●●●
Ryzyko inwestycji lub zakupu firm, które są nierentowne lub nie zapewnią odpowiedniej wartości zwrotu.	Mitygacja ryzyka jest uzyskiwana poprzez dokonywanie oceny rentowności inwestycji, audyty due-diligence. Ponadto decyzje inwestycyjne podejmowane są kolegialnie przez Zarząd i Radę Nadzorczą.	●●●	●●●
Ryzyko zawarcia nierentownej umowy sprzedaży B2B.	Pojawienie się ryzyka jest ograniczane poprzez stosowanie Procedury CPA (cost-profit analysis) oraz Procedury zawierania umów B2B.	●●●	●●●

Ryzyka niefinansowe w obszarze praw człowieka

Istotność ryzyka: niska ●●●, średnia, ●●●, wysoka ●●●

Prawdopodobieństwo materializacji ryzyka: niskie ●●●, średnie ●●●, wysokie ●●●

RYZYKO NIEFINANSOWE	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	ISTOTNOŚĆ RYZYKA	PRAWDOPODOBIENSTWO MATERIALIZACJI RYZYKA
Ryzyko naruszania praw człowieka na skutek pracy przymusowej, zatrudniania dzieci, nieodpowiednich warunków pracy, stosowania przemocy.	Zaistnienie ryzyka jest ograniczane poprzez stosowanie zapisów Regulaminu pracy oraz dokonywana jest weryfikacja partnerów handlowych przy podpisywaniu umów.	●●●	●●●

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Ryzyko zagrożenia dla zdrowia pracowników oraz lokalnych społeczności na skutek stosowanych technologii.	Mitygacja ryzyka jest uzyskiwana poprzez wykorzystywanie w Grupie jedynie urządzeń i technologii posiadających odpowiednie certyfikaty np. CE. Ponadto realizowane są szkolenia BHP wpływające na podniesienie wiedzy i umiejętności pracowników w tym obszarze.	●●●	●●●
Ryzyko dyskryminacji w miejscu pracy lub przy zatrudnianiu ze względu na cechy bądź przekonania pracowników i współpracowników.	Pojawienie się ryzyka jest ograniczane poprzez stosowanie zasad zawartych w Kodeksie Etyki oraz w Zasadach postępowania etycznego w grupie Netia. Jednocześnie realizowane są postanowienia Procedury rekrutacyjnej.	●●●	●●●
Ryzyko naruszania praw współpracowników poprzez mobbing lub molestowanie w miejscu pracy.	Zarządzanie ryzykiem odbywa się poprzez realizację zasad Kodeksu Etyki, Zasad postępowania etycznego w grupie Netia oraz Polityki przeciwdziałania mobbingowi i molestowaniu seksualnemu w Grupie Netia.	●●●	●●●
Ryzyko niezgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych klientów, partnerów handlowych, pracowników.	Celem przeciwdziałania materializacji ryzyka stosuje się wytyczne wskazane w Polityce Ochrony Danych Osobowych, procedurach sprzedażowych, obsługi klienta oraz odpowiednio zaprojektowane systemy informatyczne uwzględniające zasadę privacy by default i privacy by design.	●●●	●●●
Ryzyko promowania i awansowania pracowników bez odpowiednich kwalifikacji a tym samym naruszanie zasad równego traktowania pracowników.	Ograniczenie wystąpienia ryzyka jest realizowane poprzez stosowanie Procedury oceny okresowej pracowników MBO.	●●●	●●●

3. Troska o pracowników



Pracownicy tworzący społeczność Grupy Netia są nieocenionym aktywem, dzięki któremu realizowana jest przyjęta strategia oraz plany rozwojowe. Zaangażowanie pracowników w tworzenie wartości dla klientów jest podstawą do tworzenia klimatu organizacyjnego przyjaznego dla współpracowników, w szczególności w trudnym czasie pandemii COVID-19.

3.1. Zarządzanie obszarem pracowniczym

Zarządzanie zasobami ludzkimi ma dla Grupy bardzo ważne znaczenie, a zagadnienia dotyczące warunków zatrudnienia, wynagradzania i rozwoju zawodowego są kluczowe dla jej zrównoważonego rozwoju. Budowanie zespołu, poprzez kompetencyjny dobór pracowników do określonego profilu stanowisk, pełne wykorzystanie potencjału pracownika do osiągnięcia celów poprzez odpowiednie motywowanie i budowa reputacji Grupy jako lojalnego i stabilnego pracodawcy, to główne założenia szeroko rozumianej polityki HR Grupy.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Polityka zatrudnienia w Grupie Netia opiera się na Regulaminach pracy poszczególnych spółek, określających zasady organizacji pracy, obowiązki pracodawcy i pracownika oraz 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.

W roku 2020 uszczegółowiono kwestię obowiązków stron stosunku pracy, zasady monitoringu fizycznego oraz teleinformatycznego i wprowadzono półgodzinną przerwę wliczaną do czasu pracy.

Polityka wynagradzania w Grupie Netia wynika wprost ze stosowanych w poszczególnych Spółkach **Regulaminów Wynagradzania / Układu Zbiorowego** oraz regulaminów szczegółowych określających zasady naliczania wynagrodzeń zmiennych w tym **Regulaminów Premiowych** obowiązujących w obszarach B2B i B2C. Wszystkich pracowników obejmują również dodatkowe dokumenty regulujące kwestie związane z posiadaniem i użytkowaniem służbowego samochodu – **Polityka Samochodowa** oraz telefonu komórkowego – **Polityka Telefoniczna**.

Jako świadomy pracodawca, Grupa Netia, zwraca dużą uwagę na poziom motywacji pracowników. Od niego zależy w dużym stopniu osiągnięcie rezultatów biznesowych Grupy, dlatego też pracownikom zapewnia się różnorodne dodatkowe świadczenia socjalne. Grupa dba o to, aby poczucie satysfakcji z pracy pracowników 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. W czasie epidemii COVID-19 pracownicy otrzymali możliwość skorzystania z zapewnionego przez firmę, wsparcia psychologicznego w radzeniu sobie z wyzwaniami wynikającymi ze zmiany sposobu pracy.

Grupa zapewnia pracownikom także wszystkie świadczenia zagwarantowane w **Kodeksie Pracy** i wynikające z przepisów ZUS. Pracownicy Grupy Netia mają dostęp do dużego katalogu świadczeń finansowanych ze środków Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. Dodatkowo pracownikom zatrudnionym w TK Telekom przysługują ulgi na przejazdy kolejowe.

W trosce o zachowanie różnorodnego środowiska pracy, w Grupie Netia funkcjonuje szereg dobrych praktyk promujących i upowszechniających różnorodność. Do najważniejszych z nich należą:

- 1. Równy dostęp do stanowisk** - bardzo dużą wagę przywiązuje się do równego dostępu do stanowisk, bez względu na płeć czy wiek, a także do jednolitej i przejrzystej polityki wynagradzania, opartej na równym traktowaniu i sprawiedliwej ocenie. Wielu menedżerów, a także wiele osób na stanowiskach technicznych to kobiety. Wszyscy pracownicy podlegają jasnym i równym zasadom na każdym etapie kariery w Netii, tj. rekrutacji, przedstawiania warunków zatrudnienia oraz awansów.
- 2. Równe płace** - dbając o różnorodność, regularnie analizowana jest struktura zatrudnienia ze względu na płeć oraz porównywana wysokość wynagrodzeń kobiet i mężczyzn na wszystkich stanowiskach w firmie, ze szczególną uwagą podchodząc do stanowisk kierowniczych.
- 3. Zróżnicowane zespoły** – Grupa stawia na zróżnicowane wiekowo zespoły. Ich członkami są zarówno doświadczeni pracownicy jak i osoby młode wnoszące w pracę zespołów świeże spojrzenie. Zachęcając do pracy w Netii osoby młode, rozwijany jest program Praktyk i Staży „Odkrywczy kariery”, który daje szansę osobom z mniejszym doświadczeniem rozwijać się pod

okiem doświadczonych specjalistów. Niektórzy uczestnicy programu, po jego zakończeniu, znajdują zatrudnienie w Netii. Jednocześnie doceniani są wieloletni pracownicy za ich wkład w rozwój firmy poprzez program nagród jubileuszowych.

4. **Wiele lokalizacji** – organizacja zatrudnia pracowników w kilkudziesięciu lokalizacjach w Polsce. Dzięki temu tworzy zróżnicowane środowisko, dodatkowo, gromadząc informacje na temat odbioru świadczonych usług ale również potrzeb klientów w poszczególnych miastach. Miejsca pracy tworzone są w niewielkich miastach, dając członkom lokalnych społeczności szansę na rozwój zawodowy.
5. **Rozwój kompetencji** – w ramach współpracy z pracownikami Grupa inwestuje w ich rozwój i wzrost kompetencji. Pracownicy uczestniczą w szkoleniach specjalistycznych, technologicznych, menedżerskich a także w konferencjach branżowych. Prowadzone są również programy rozwojowe dedykowane menedżerom różnych szczebli w tym warsztaty wspierające zdalne zarządzanie zespołami niezbędne w warunkach epidemii COVID-19. Ponadto organizacja rozwija uruchomiony w 2014 roku program dzielenia się wiedzą „Światłowód”, w ramach którego eksperci, specjalizujący się w różnych obszarach działalności firmy, dzielą się wiedzą z pracownikami, którzy chcą pogłębić, bądź zdobyć wiedzę z danego obszaru. W ramach „Światłowodu” prowadzone są zarówno szkolenia specjalistyczne, jak i szkolenia rozwijające kompetencje miękkie. W czasie epidemii COVID-19 program został rozbudowany o szereg warsztatów zwiększających zdolności pracowników do komfortowej organizacji pracy w sytuacji pracy zdalnej pod wspólnym hasłem #sposóbnazdalną.

W celu umożliwienia dalszego rozwoju lub zmiany ścieżki kariery osobom już zatrudnionym lub współpracującym z firmą, często potrzebne kompetencje poszukiwane są w pierwszej kolejności w ramach rekrutacji wewnętrznych. Dają one możliwość zmiany zakresu obowiązków (przez to rozwoju zawodowego) oraz miejsca pracy na inny obszar, departament lub dział 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. W celu propagowania zachowań etycznych i uświadamiania możliwych nieprawidłowości, uruchomiony został - pod hasłem Etykomat - program regularnych spotkań online z Rzecznikiem ds. Etyki. Każde spotkanie dedykowane jest innemu tematowi m.in. dyskryminacji, nadużyciom, mobbingowi i molestowaniu.
7. **Równowaga między pracą a życiem prywatnym** - ważne jest, aby pracownicy zachowali równowagę między pracą a życiem prywatnym, szczególnie w czasie pracy zdalnej. Organizowane były warsztaty z podpowiedziami i inspiracjami jak zorganizować pracę z domu aby zachować równowagę.

Dodatkowo wspierając role pełnione przez pracowników w domu, od lat Grupa bierze udział w akcji „Dwie godziny dla Rodziny”. Tym samym zachęca pracowników do ciekawego spędzania czasu z rodzinami lub bliskimi im osobami m.in. poprzez organizację prorodzinnych konkursów z nagrodami.

Na najwyższym poziomie traktowane są kwestie **bezpieczeństwa i higieny pracy** wśród wszystkich pracowników. Dlatego też w 2020 roku Grupa zrealizowała szereg usprawnień i inwestycji, które bezpośrednio wpływają na te kwestie. Tym samym do czołowych inwestycji należy nowe **główne biuro**

w Warszawie zlokalizowane przy ul. Puławskiej 464. Jest to kompleks biur o wysokim standardzie wybudowanych od podstaw. Biura posiadają nowe stanowiska pracy z ergonomicznym wyposażeniem oraz innowacyjne oświetlenie oparte o światło rozproszone, minimalizujące powstawanie odbłasków i powidoków. W budynku jest nowoczesny system wentylacji i klimatyzacji. Biuro jest wyposażone w pokoje relaksu, strefy spotkań w systemie konferencyjnym i mniej formalnym. Zmniejszono liczbę stanowisk pracy w open space, co znacząco poprawia komfort pracy. W odpowiedzi na potrzeby poszczególnych zespołów zaaranżowano liczne Hot Desks. Ponadto Spółka skoncentrowała się na podniesieniu warunków pracy w centrach obsługi telefonicznej, gdzie pracownicy stanowią najliczniejszą grupę. W ramach tego zostały zaaranżowane ergonomiczne stanowiska pracy, oddzielone od innych, zapewniające komfort akustyczny oraz zaopatrzone w słuchawki nagłowne z mikrofonem. W przestrzeni biurowej zorganizowane zostały strefy ciszy i relaksu oraz gier, gdzie pracownicy mogą odpocząć w trakcie dodatkowej (pozakodeksowej) przerwy.

Poza zmianami infrastrukturalnymi w roku objętym raportowaniem Grupa pracowała również nad udoskonaleniem organizacji pracy wpływającej na bezpieczeństwo pracowników. Należy zaznaczyć, że w organizacji notowany jest niski poziom wypadkowości, zdarzeń potencjalnie wypadkowych oraz podejrzeń wystąpienia chorób zawodowych poprzez szereg działań składających się na szeroko rozumianą kreację polityki BHP. W tym celu przygotowywane i wdrażane są odpowiednie procedury i instrukcje oraz dostarczane pracownikom profesjonalne środki ochronne, szkolenia i komunikaty. Dział BHP, Ochrony Ppoż i Środowiska na bieżąco monitoruje stan pomieszczeń, stanowisk pracy oraz realizacji wewnętrznych procedur i wytycznych. Opracowana została nowa kompleksowa Ocena Ryzyka Zawodowego oraz Instrukcja Pracy przy urządzeniach energetycznych.

Warto zaznaczyć, że grupy światłowodowe zostały wyposażone w wysoce specjalistyczny sprzęt oraz środki ochrony indywidualnej i zbiorowej, tj. trójnogi do pracy w kanalizacji teletechnicznej, okulary ochronne do pracy z promieniowaniem laserowym. Grupa Netia bardzo restrykcyjnie podchodzi do tematu zagrożenia wybuchem lub zatruciem gazami podczas prac w kanalizacji teletechnicznej. W tym celu zostały dostarczone detektory wykrywania i mierzenia stężenia gazów wybuchowych, toksycznych oraz tlenu.

3.2. Działania w dobie pandemii COVID-19

Raportowany okres był szczególnym czasem, ze względu na uwarunkowania z jakimi Grupa musiała się zmierzyć wynikające z pandemii COVID-19. Z jednej strony jako odpowiedzialny dostawca rozwiązań telekomunikacyjnych i internetowych Grupa Netia dokładała wszelkich starań, aby utrzymać nieprzerwane usługi dla klientów, a z drugiej zobowiązana była o zadbanie o zdrowie i bezpieczeństwo pracy swoich współpracowników. W związku z tym zostały zrealizowane inwestycje i rozwiązania, które pozwoliły na przystosowanie organizacji do funkcjonowania w nowej rzeczywistości.

Poza podnoszeniem kwalifikacji pracowników Grupa wprowadziła również rozwiązania informatyczne i organizacyjne usprawniające działanie zespołów, które niejednokrotnie okazują się nieocenione w trakcie pracy zdalnej. W 2020 w całej organizacji wdrożono aplikację MS Teams, która usprawniła komunikację między pracownikami oraz ułatwiła organizację spotkań online z możliwością realizacji połączenia wideo. Rozwiązanie przyczyniło się do kontynuowania podnoszenia kompetencji pracowników poprzez możliwość organizacji szkoleń online dla dużych grup pracowników. Dlatego też realizowane były szkolenia z różnych kategorii, w tym menedżerskie i Etykomat. Należy zaznaczyć, że możliwości związane z wykorzystaniem aplikacji pozwoliły również na zwiększenie efektywności pracy w zespołach

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

projektowych dzięki zastosowaniu jednoczesnej zdalnej edycji tego samego dokumentu. Innym usprawnieniem było również wprowadzenie podpisu kwalifikowanego Autenti i jego wykorzystanie przy dokumentach pracowniczych oraz w relacjach z partnerami zewnętrznymi. Praca z wykorzystaniem podpisu kwalifikowanego skraca czas przygotowania niezbędnych dokumentów dla pracowników i umożliwia ich dostarczenie nawet w przypadku wykonywania pracy poza biurem przez osoby upoważnione do podpisu ze strony pracodawcy. Ponadto zapewnia ciągłość działania w nietypowych warunkach i kontynuowanie działalności poprzez możliwość zawierania umów i podpisywania dokumentów w relacjach z partnerami zewnętrznymi bez konieczności podpisywania ze strony Netii dokumentów papierowych.

W celu poprawy warunków pracy w dobie pandemii przeprowadzone zostały badania doświadczeń z pracy zdalnej. Opinie były gromadzone poprzez ogólnofirmową ankietę, w której wszyscy menedżerowie, pracownicy i współpracownicy mieli okazję wypowiedzieć się na temat swojego komfortu pracy, ocenić działania firmy i określić swoje potrzeby w sytuacji pracy zdalnej, hybrydowej. W ramach badania zostało wypełnionych 841 ankiet. Ponadto prowadzono szereg innych działań skoncentrowanych na ułatwianiu w odnajdywaniu się pracowników w nowych warunkach, aby jak najmocniej zminimalizować odczuwalne skutki zmian. Tym samym wśród nich można wymienić:

1. Utrzymywanie stałej komunikacji z pracownikami poprzez bieżące przekazywanie wszystkich istotnych informacji dotyczących funkcjonowania firmy po nowemu.
2. Informowanie o wprowadzanych zmianach w procesach i procedurach powiązanych np. z regulacjami wprowadzanymi w kraju w związku z rozwojem epidemii COVID-19 takich jak ograniczenia w poruszaniu się, zachowanie dystansu, dodatkowe uprawnienia dla rodziców etc.
3. Utworzenie w intranecie dedykowanej przestrzeni pt. „Koronawirus” zawierającej informacje przydatne w czasie pandemii, w szczególności nt: zagrożeń, profilaktyki, zagadnień pracy zdalnej, informacji dedykowanych pracownikom będącym rodzicami. Wszystkie materiały były na bieżąco aktualizowane.
4. Przeprowadzenie akcji informacyjnej z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej, plakatów na terenie biur etc.

Czas związany z realizacją zadań w sposób zdalny był dużym wyzwaniem dla pracodawcy jak i pracowników. Przez miniony rok zmagaliśmy się z wdrażaniem nowych form, motywacji pracowników, wdrażania na nowe stanowiska, monitorowania jakości wykonywani codziennych obowiązków. W doborze różnego rodzaju rozwiązań Grupa stawiała za cel dostarczenie pracownikom namiastki normalności, aby mogli skoncentrować się na powierzonych zadaniach. Tym samym prowadzone były różne formy aktywizacji pracowników poprzez akcje, konkursy pod hasłem #zostańwdomu oraz działania wspierające pracę poprzez akcję #sposóbnazdalną.

Aktywizacja pracowników pod hasłem #zostańwdomu. Przykładowe konkursy:

- a) konkurs na podzielenie się pomysłami na osłonięcie nosa i ust,
- b) plebiscyt na MISTRZYNIĘ I MISTRZÓW efektywnej komunikacji online w pięciu kategoriach,
- c) przeprowadzenie akcji: „Włącz kamerę – pracuj efektywnie” – dzielenie się pomysłami na hasła, które zachęcają do używania kamery podczas spotkań online.

Zagadnienia realizowane w ramach akcji #sposóbnazdalną:

- o osvajanie home office'u,
- o ergonomia pracy zdalnej,
- o spotkania online – dobre praktyki,
- o przeprowadzanie szkoleń w trybie online,
- o ufaj i rozmawiaj, czyli zarządzanie zespołem zdalnym – warsztat dla menedżerów,
- o szkolenie online z aplikacji wspierającej współpracę zdalną - Microsoft Teams,
- o radzenie sobie ze stresem.

W wykonywaniu codziennych obowiązków istotny jest komfort pracy oraz zapewnienie do tego niezbędnych urządzeń i narzędzi. Wymagający okres pandemii wymusił zmiany organizacyjne umożliwiające płynne przejście z warunków pracy tradycyjnej, stacjonarnej na zdalną. W związku z tym Grupa zainwestowała w zakup dodatkowych komputerów oraz słuchawek konferencyjnych dla pracowników. Pozwoliło to, osobom pracującym wcześniej w biurze na komputerach stacjonarnych rozpoczęcie pracy z domu z wykorzystaniem laptopów. Umożliwienie komfortowego prowadzenia i uczestnictwa w spotkaniach z wykorzystaniem profesjonalnych słuchawek konferencyjnych miało odzwierciedlenie w jakości wykonywanej pracy. Ponadto Grupa wypożyczyła pracownikom do domu urządzenia biurowe np. większe monitory biurowe, które ułatwiły pracę na laptopach. Jednocześnie zostały dostarczone telefony komórkowe, tym pracownikom, którzy do tej pory z nich nie korzystali oraz zostały przydzielone dodatkowe limity danych. Innym ułatwieniem w warunkach pracy zdalnej, które zostało zastosowane jest wprowadzony system FIORI do ewidencji pracy zdalnej. Umożliwia on składanie wniosków o pracę zdalną w SAP FIORI. System umożliwia też raportowanie i tworzenie statystyk związanych z pracą zdalną.

Rozwiązania wprowadzone w czasie pandemii COVID-19

Nieustanne zwiększanie kompetencji menedżerów w zakresie zdalnego zarządzania zespołami:

przeprowadzenie w formie online szkoleń dotyczących zarządzania zespołem online, rekrutacji online, budowania relacji i współpracy w warunkach pracy zdalnej,

powołanie grup menedżerskich spotykających się cyklicznie i w warunkach moderowanej dyskusji omawiających bieżące problemy, wyzwania oraz doradzających sobie nawzajem,

umieszczenie w firmowym intranecie materiałów zawierających inspiracje odnośnie wdrażania nowych pracowników do pracy w zespole online;

podpowiedzi, jak zarządzać zespołem online; wzór jak krok po kroku przeprowadzić kryzysowe spotkanie z zespołem,

First Time Manager **Online** – jako cykl szkoleń dla początkujących menedżerów przygotowujący do roli szefa również w czasie pracy zdalnej.

Wsparcie psychologiczne dla pracowników:

podjęcie współpracy z Centrum Psychoterapii HELP i zaoferowanie pracownikom możliwości skorzystania ze wsparcia psychologicznego w radzeniu sobie z wyzwaniami wynikającymi ze zmiany sposobu pracy.
z konsultacji psychologicznych skorzystało 12 osób

Zwiększanie zdolności pracowników do komfortowej organizacji pracy w sytuacji pracy zdalnej (#sposóbnazdalną):

prorowadzenie warsztatów dla pracowników związanych z pracą zdalną,
opracowanie listy zasad i dobrych praktyk dla pracowników pod nazwą: #sposóbnazdalną: Praca w trybie home office i spotkania online – sprawdź dobre praktyki,
organizacja warsztatów w ramach akcji: #sposóbnazdalną, poruszających kluczowe zagadnienie wspierające pracowników,
gra online Operacja Strike Fighter – jako działania integracyjne dla zespołów realizowane w formule online, to nasz propozycja w odpowiedzi na wyniki ankiety prowadzonej wśród pracowników.

W czasie pandemii Grupa dbała również o zdrowie pracowników świadczących pracę w biurze. Zapewniła pracownikom możliwości przestrzegania zasad BHP w reżimie epidemiologicznym, co równocześnie daje większy komfort pracy dla zatrudnionych oraz zabezpiecza pracodawcę przed ryzykiem dezorganizacji funkcjonowania z uwagi na absencje.

Poza dbaniem o warunki pracy, ich bezpieczeństwo i ergonomię w czasie pandemii Grupa kontynuowała również promowanie zdrowego trybu życia wśród pracowników poprzez akcję „Zagrzej się do pracy”, która miała na celu organizację zajęć sportowych. W czasie zmiany organizacji pracy, przemodelowano również powyższą akcję realizowaną pod hasłem „Zagrzej się do pracy online”. Certyfikowana instruktorka fitness, pracowniczka Netii prowadziła poranne zajęcia rozciągająco-wzmacniające, dzięki którym pracownicy mogli zadbać o kręgosłup, wzmocnić mięśnie oraz nabrać energii na cały dzień. Początkowo zajęcia odbywały się w biurze w Warszawie z możliwością uczestniczenia zdalnie. W czasie epidemii są realizowane wyłącznie w formule online.

3.3. Polityki i procedury w obszarze pracowniczym

Obszar pracowniczy jest regulowany politykami i procedurami wewnętrznymi, które określają zasady i reguły postępowania w kluczowych aspektach związanych z relacjami pomiędzy pracownikiem a pracodawcą. W Grupie przyjęte są wartości odnoszące się do aspektów wewnętrznych organizacji jak i otoczenia zewnętrznego, dla którego dostarczane są produkty i usługi. Podstawowym dokumentem regulującym oba wymiary jest **Kodeks Etyki Grupy Netia**, którego przestrzeganie jest obowiązkowe dla wszystkich pracowników. Ponadto kwestie pracownicze regulowane są przez dokumenty, które odnoszą się do zasad wynagradzania, rekrutacji, świadczenia pracy, szkoleń, świadczeń socjalnych oraz postępowania etycznego.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Kodeks Etyki Grupy Netia - dokument dotyczy wszystkich pracowników, przedstawia konkretne zasady postępowania, wynikające z deklarowanych wartości, zgodne z najlepszą praktyką biznesową w zakresie:

- o odpowiedzialności społecznej,
- o równych szans podczas rekrutacji, oceny, awansów, wynagrodzenia i rozwoju pracowników,
- o przejrzystych decyzji,
- o przejrzystych zasad dokonywania zakupów opisanych w oddzielnej procedurze,
- o bezstronności,
- o zapewnienia najwyższej jakości usług świadczonych klientom,
- o dbałości o interesy firmy w tym majątek, dokumenty i wizerunek.

Regulamin Pracy - dokument opisujący i regulujący:

- o prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika,
- o organizację pracy,
- o ład i porządek,
- o czas pracy, termin, miejsce i czas wypłaty wynagrodzenia,
- o udzielanie zwolnień od pracy i urlopów,
- o kary za naruszenie porządku i dyscypliny pracy,
- o rozwiązanie umowy o pracę,
- o zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej.

Regulamin Wynagradzania - dokument regulujący sposób wynagradzania za pracę. Zawierający w szczególności:

- o taryfikator wynagrodzeń,
- o opis składników wynagrodzeń,
- o informacje o sposobie premiowania pracowników.

Regulamin ZFŚS - dokument opisujący funkcjonowanie Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. W szczególności opisujący rodzaje świadczeń i zasady ich przyznawania oraz sposób tworzenia funduszu - robienia odpisu.

Polityka przeciwdziałania nadużyciom i ochrony sygnalistów - w dokumencie znajduje się deklaracja Zarządu dotycząca stosowania i wspierania zasad oraz regulacji, które mają na celu wykrywanie oraz zapobieganie zjawiskom nadużyć lub zjawiskom o charakterze nadużyć. Szczególną wagę przykładają się w nim procesom mającym na celu przeciwdziałanie nadużyciom, we wszelkich objawach i formach ich występowania oraz kwestii ochrony sygnalistów.

Zasady postępowania etycznego w grupie Netia - zawiera podstawowe zalecenia i wskazówki dotyczące stosowania w praktyce przez pracowników i współpracowników zasad etyki, które zostały przyjęte w Grupie Netia w obszarach:

- o konfliktu interesów,
- o korzyści osobistych,
- o udziału w imprezach sponsorowanych.

Procedura przeciwdziałania nadużyciom w obszarach sponsoringu, korzyści oraz konfliktu interesów - wprowadza szczegółowe instrukcje postępowania w obszarach regulowanych dokumentem "Zasady postępowania etycznego w grupie Netia".

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Procedura rekrutacyjna Netia S.A. - opisuje proces rekrutacji w Grupie Netia i ma na celu określenie zasad pozyskiwania odpowiednich pracowników na dane stanowiska.

Zasady organizacji i udziału w działaniach rozwojowych - określa zasady udziału pracowników w szkoleniach i innych aktywnościach rozwojowych m.in.:

- o przygotowanie budżetu szkoleniowego,
- o uzyskiwanie zgody na udział w działaniach rozwojowych,
- o ustalanie warunków uczestnictwa w tym finansowania/współfinansowania i umowy szkoleniowej,
- o podział odpowiedzialności w procesie planowania i realizacji działań rozwojowych.

Zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa pracownikom Grupy jest jednym z największych priorytetów. Poza przestrzeganiem przepisów w tym zakresie, podejmowane są również działania, które zwiększają komfort i bezpieczeństwo pracy. Posiadane procedury w tym obszarze wpływają na efektywniejsze zarządzania oraz zawierają jasne wytyczne definiujące, w jaki sposób rozwijać ten obszar. Tym samym do najważniejszych dokumentów obszaru należą:

Wewnętrzne procedury, instrukcje bezpiecznej pracy, rejestry:

- Rejestr wypadków przy pracy,
- Rejestr wypadków w drodze do/z pracy,
- Rejestr osób narażonych na koronawirusa.

Instrukcja BHP przy instalowaniu i utrzymaniu wewnętrznych urządzeń telekomunikacyjnych - jej celem jest określenie zasad i wskazówek dotyczących BHP przy instalowaniu i eksploatacji wewnętrznych urządzeń telekomunikacyjnych, w szczególności związanych z urządzeniami komutacyjnymi i teletransmisyjnymi.

Instrukcja BHP przy urządzeniach i instalacjach elektroenergetycznych - dotyczy zasad i wskazówek BHP przy pracach związanych z budową i eksploatacją urządzeń i instalacji elektroenergetycznych.

Instrukcja BHP przy pracach związanych z narażeniem na zakażenie koronawirusem SARS-COV-2 wywołującym chorobę o nazwie COVID-19.

Instrukcja BHP przy pracach związanych z kanalizacją teletechniczną, liniami kablowymi i z siecią abonencką.

Instrukcja BHP dotycząca użytkowania słuchawek nagłownych.

Instrukcje bezpieczeństwa pożarowego dla poszczególnych obiektów.

3.4. Wskaźniki i wyniki w obszarze pracowniczym

GRI 102-8: ZATRUDNIENIE

Liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w podziale na płeć i rodzaj zatrudnienia
(stan na 31.12.2020)

	Grupa Kapitałowa Netia		Netia S.A.	
	czas nieokreślony	czas określony	czas nieokreślony	czas określony
Łączna liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę	1848	146	1604	144
Kobiety	710	83	657	83
Mężczyźni	1138	63	947	61

Liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w podziale na płeć i wymiar czasu pracy
(stan na 31.12.2020)

	Grupa Kapitałowa Netia		Netia S.A.	
	w pełnym wymiarze czasu pracy	w niepełnym wymiarze czasu pracy	w pełnym wymiarze czasu pracy	w niepełnym wymiarze czasu pracy
Łączna liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę	1899	95	1662	86
Kobiety	762	31	711	29
Mężczyźni	1137	64	951	57

Liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w podziale na płeć i wiek
(stan na 31.12.2020)

	Grupa Kapitałowa Netia		Netia S.A.	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę	793	1201	740	1008
poniżej 30 lat	172	141	171	137
od 30 do 50 lat	562	822	528	749
powyżej 50 lat	59	238	41	122

Liczba osób wykonujących pracę na rzecz organizacji nie będących pracownikami na umowę o pracę
(stan na 31.12.2020)

	Grupa Kapitałowa Netia	Netia S.A.
Liczba pracowników ogółem	839	793

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Liczba osób wykonujących pracę na rzecz organizacji nie będących pracownikami na umowę o pracę według obszarów działalności (stan na 31.12.2020)

	Grupa Kapitałowa Netia	Netia S.A.
Obszar B2B - sprzedaż i obsługa klientów biznesowych	118	76
Obszar B2C - sprzedaż i obsługa klientów indywidualnych	636	636
Obszar Finansów	3	3
Obszar Prezesa Zarządu - wsparcie	13	10
Obszar Rozwoju Biznesu i IT	15	15
Obszar Technologii i Zarządzania Siecią	53	52
Obszar Bezpieczeństwa	1	1

GRI 401-1: FLUKTUACJA PRACOWNIKÓW

Fluktuacja pracowników

	Grupa Kapitałowa Netia				Netia S.A.			
	Liczba nowozatrudnionych pracowników		Procent nowozatrudnionych pracowników		Liczba nowozatrudnionych pracowników		Procent nowozatrudnionych pracowników	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
poniżej 30 lat	38	53	22,1%	37,6%	37	51	21,6%	37,2%
30 - 50 lat	43	67	7,7%	8,2%	43	64	8,1%	8,5%
powyżej 50 lat	0	7	0,0%	2,9%	0	6	0,0%	4,9%
RAZEM	81	127	10,2%	10,6%	80	121	10,8%	12,0%

	Grupa Kapitałowa Netia				Netia S.A.			
	Liczba odejść pracowników		Procent odejść pracowników		Liczba odejść pracowników		Procent odejść pracowników	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
poniżej 30 lat	23	34	13,4%	24,1%	23	31	13,5%	22,6%
30 - 50 lat	42	67	7,5%	8,2%	38	56	7,2%	7,5%
powyżej 50 lat	2	4	3,4%	1,7%	1	4	2,4%	3,3%
RAZEM	67	105	8,4%	8,7%	62	91	8,4%	9,0%

GRI 401-3: WSKAŹNIK POWROTU DO PRACY

Liczba pracowników, którzy skorzystali z urlopów związanych z rodzicielstwem

Grupa Kapitałowa Netia		Netia S.A.	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
135	55	129	53

Liczba pracowników, który powrócili do pracy po wykorzystaniu urlopów związanych z rodzicielstwem

Grupa Kapitałowa Netia		Netia S.A.	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
125	54	119	53

Liczba pracowników, który powrócili do pracy po wykorzystaniu urlopów związanych z rodzicielstwem i pozostali zatrudnieni przez 12 miesięcy

Grupa Kapitałowa Netia		Netia S.A.	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
106	41	100	40

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Wskaźnik powrotu do pracy

Grupa Kapitałowa Netia			Netia S.A.		
Kobiety	Mężczyźni	Ogółem	Kobiety	Mężczyźni	Ogółem
92,6%	98,2%	94,2%	92,2%	100,0%	94,5%

Wskaźnik utrzymania zatrudnienia

Grupa Kapitałowa Netia			Netia S.A.		
Kobiety	Mężczyźni	Ogółem	Kobiety	Mężczyźni	Ogółem
84,8%	75,9%	82,1%	84,0%	75,5%	81,4%

GRI 404-1: SZKOLENIA

Średnia liczba szkoleń przypadających na pracownika w podziale na płeć

Grupa Kapitałowa Netia		Netia S.A.	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
3,2	4,2	3,3	4,6

Średnia liczba szkoleń w podziale na kategorię zatrudnienia

	Grupa Kapitałowa Netia	Netia S.A.
Stanowiska menadżerskie	5,7	6
Stanowiska pozostałe	3,5	3,7

Liczba pracowników objętych programami podnoszącymi kwalifikacje

	Grupa Kapitałowa Netia	Netia S.A.
Konferencje krajowe zewnętrzne	126	121
Szkolenia menedżerskie wewnętrzne	133	131
Szkolenia merytoryczne / techniczne wewnętrzne	573	544
Szkolenia merytoryczne / techniczne zewnętrzne	505	377
Szkolenia dot. umiejętności "miękkich" wewnętrzne	353	332
Szkolenia dot. umiejętności "miękkich" zewnętrzne	66	66
Szkolenia sprzedażowe wewnętrzne	277	265
Webinaria wewnętrzne	99	94

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

GRI 404-3: OCENA PRACOWNICZA

Procent pracowników otrzymujących regularne oceny okresowe

Kategoria zatrudnienia / płeć	Grupa Kapitałowa Netia		Netia S.A.	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Stanowiska menadżerskie	100%	100%	100%	100%
Stanowiska pozostałe	100%	100%	100%	100%

GRI 102-41: UKŁAD ZBIOROWY

Pracownicy objęci zbiorowym układem pracy *

	Grupa Kapitałowa Netia
Procent pracowników objętych zbiorowymi układami pracy	7,62 %

* układem zbiorowym objętych jest 100,00 % pracowników spółki TK Telekom Sp. z o.o., stanowiących 7,62 % pracowników etatowych Grupy Kapitałowej Netia

GRI 405-1: SKŁAD CIAŁ NADZORCZYCH I KADRY PRACOWNICZEJ

Procentowy skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej

	Grupa Kapitałowa Netia	Netia SA
Rady Nadzorcze w podziale na płeć		
Kobiety	17%	14%
Mężczyźni	83%	86%
Rady Nadzorcze w podziale na wiek		
poniżej 30 lat	5%	14%
30 - 50 lat	78%	57%
powyżej 50 lat	17%	29%
Pracownicy w podziale na płeć		
Kobiety	40%	42%
Mężczyźni	60%	58%
Pracownicy w podziale na wiek		
poniżej 30 lat	16%	18%
30 - 50 lat	69%	73%
powyżej 50 lat	15%	9%

GRI 403-2: WYPADKI I URAZY

Ogólna liczba wypadków /pracownicy/	Liczba osób poszkodowanych w wypadkach /pracownicy/		W tym poszkodowani /pracownicy/				Liczba wypadków zbiorowych z ogólnej liczby wypadków /pracownicy/	
			W wypadkach przy pracy		W wypadkach traktowanych na równi z wypadkami przy pracy		Liczba wypadków	Liczba osób
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni		
2	0	2	0	2	0	0	0	0

Rodzaj obrażeń /pracownicy/						Liczba dni niezdolności do pracy /pracownicy/	
Śmierć		Ciężkie uszkodzenie ciała		Lekkie uszkodzenie ciała		Kobiety	Mężczyźni
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni		
0	0	0	0	0	2	0	56

Wskaźnik częstotliwości wypadków (F) /pracownicy/ (1)			Wskaźnik ciężkości wypadków (Wc) /pracownicy/ (2)			Wskaźnik straconych dnia LDR /pracownicy/ (3)		
Kobiety	Mężczyźni	Ogółem	Kobiety	Mężczyźni	Ogółem	Kobiety	Mężczyźni	Ogółem
0	0,72	0,72	0	28	28	0	3,4	3,4

(1) Wskaźnik IR liczony jako całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach/zatrudnienie x 1000.

(2) Wskaźnik ciężkości wypadków liczony jako liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku/liczba wypadków.

(3) Wskaźnik LDR, liczony jako wskaźnik łącznej liczby dni straconych do liczby planowych godzin pracy pracowników w raportowanym okresie*200000.

WSKAŹNIK WŁASNY 6: CHOROBY ZAWODOWE I SZKOLENIA BHP

Stwierdzone choroby zawodowe

Ogółem ilość chorób	Rodzaje chorób zawodowych
0	nie dotyczy

Szkolenia BHP





Wstępne nowoprzyjętych pracowników	Okresowe	Szkolenia z udzielania pierwszej pomocy	Inne*	Razem
177	118	0	55	350

3.5. Ryzyka niefinansowe w obszarze pracowniczym

W trakcie prac nad raportem zostały zidentyfikowane poniższe ryzyka niefinansowe w obszarze pracowniczym:

Ryzyka niefinansowe w obszarze pracowniczym			
Istotność ryzyka: niska ●●●, średnia, ●●●●, wysoka ●●●●●			
Prawdopodobieństwo materializacji ryzyka: niskie ●●●●, średnie ●●●●●, wysokie ●●●●●			
RYZYKO NIEFINANSOWE	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	ISTOTNOŚĆ RYZYKA	PRAWDOPODOBIENSTWO MATERIALIZACJI RYZYKA

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

<p>Ryzyko związane z budową i utrzymaniem systemów światłowodowych, przede wszystkim ryzyko związane z wpływem promieniowania laserowego na zdrowie pracowników.</p>	<p>Minimalizacja wystąpienia ryzyka jest realizowana poprzez stosowanie się do poniższych wewnętrznych wytycznych i instrukcji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ocena Ryzyka Zawodowego; • Oznakowanie światłowodów, stojaków i przełącznic etykietami ostrzegającymi przed niewidzialnym promieniowaniem laserowym; • Wykonywanie pracy zgodnie z instrukcjami obsługi oraz procedurą wyłączenia mocy optycznej, zakrywanie końców światłowodów; • Wykonywanie prac zgodnie z instrukcją BHP „Instrukcja BHP przy pracach związanych z kanalizacją techniczną, liniami kablowymi i z siecią abonencką”; • Stosowanie złączy z przysłonami, zaślepek do niepodłączonych złączy; • Spajanie (spawanie) światłowodów w zamkniętych systemach (w tacach do spajania); • Przestrzeganie zakazu wpatrywania się okiem w końce światłowodu lub powierzchnie czołowe złączy, nie kierowania ich na innych ludzi oraz przestrzeganie wewnętrznej instrukcji bhp przy światłowodowych systemach telekomunikacyjnych (OFCS); • Stosowanie automatycznej redukcji mocy (ARP) do rozłożonych optycznych systemów wzmacniania, a w przypadku przerwania światłowodu i przestrzeganie zasad stosowania reflektometrów optycznych podczas wyznaczania lokalizacji przerwania; • Alarmy systemu, wskazujące, że system automatycznej redukcji mocy (ARP) lub inny system bezpieczeństwa jest niesprawny. 		
<p>Ryzyko związane z budową i utrzymaniem radiowych instalacji telekomunikacyjnych na masztach i wieżach. Przede wszystkim ryzyko pracy w polu elektromagnetycznym oraz upadku z wysokości.</p>	<p>Ograniczenie wystąpienia ryzyka jest osiągnięte poprzez przestrzeganie przepisów zawartych w wewnętrznych wytycznych i instrukcjach do których należą:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ocena Ryzyka Zawodowego; • Oceny poziomu narażenia na pole-EM na podstawie posiadanych informacji o źródłach, a w przypadku ich braku albo niedostatecznego zakresu – na podstawie pomiarów oraz wyznaczaniu zasięgów pola-EM stref ochronnych, ograniczenie do nich dostępu i odpowiednie oznakowanie; • Informowanie pracowników o wynikach pomiarów pola-EM; • Ograniczanie czasu przebywania w przestrzeni pola-EM stref ochronnych; • Szkolenia bhp przy pracach związanych z narażeniem na pole-EM; • Profilaktyczne badania lekarskie z uwzględnieniem czynnika fizycznego: „pole -EM” i brak przeciwwskazań do pracy w polu-EM i do pracy na wysokości; • Przestrzeganie wewnętrznej instrukcji bhp przy pracach związanych z 		

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

	<p>narażeniem na pole-EM i instrukcji bezpiecznej pracy na wysokości;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stosowanie urządzeń zabezpieczających przed upadkiem tj. SOLL, FABA, HACA, SKC, w tym obręczy ochronnych na drabinach i klamrach oraz spoczników z balustradami; • Instruowanie pracowników w zakresie bezpieczeństwa pracy na wysokości, w tym szkolenia kwalifikacyjne (tzw. „wysokościowe”- odp. podstawowe i okresowe); • Stosowanie sprzętu chroniącego przed upadkiem z wysokości oraz odzieży i obuwia roboczego; 		
<p>Ryzyko związane z wykonywaniem pracy przy zasilaniu energią elektryczną obiektów. Jest to głównie ryzyko porażenia prądem, poparzenia łukiem elektrycznym oraz wybuch.</p>	<p>Zarządzanie ryzykiem odbywa się poprzez realizację wytycznych i instrukcji takich jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ocena Ryzyka Zawodowego, • Wykaz prac szczególnie niebezpiecznych, • Rodzaje prac, które powinny być wykonywane przez co najmniej dwie osoby, • Instrukcja Organizacji Bezpiecznej Pracy przy urządzeniach energetycznych i Instrukcje Eksploatacji Grupy Urządzeń Energetycznych, takich jak: siłownie telekomunikacyjne, baterie akumulatorów, zespoły spalinowo-elektryczne, itp. <p>Jednocześnie ryzyko jest ograniczane poprzez poniższe zasady:</p> <ul style="list-style-type: none"> • używanie sprawnych i izolowanych narzędzi, • stosowanie dielektrycznych środków ochronnych, • posiadanie uprawnień kwalifikacyjnych SEP, • wykonywanie okresowych pomiarów w zakresie ochrony przed porażeniem, przepięciami, itp. 		
<p>Ryzyko związane z pracami w kanalizacji teletechnicznej w postaci wybuchu, zatrucia gazami toksycznymi i deficytu tlenu.</p>	<p>Pojawienie się ryzyka jest ograniczane poprzez stosowanie wytycznych określonych w poniższych dokumentach:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ocena Ryzyka Zawodowego, • Wykaz prac szczególnie niebezpiecznych, • Rodzaje prac, które powinny być wykonywane przez co najmniej dwie osoby, • Instrukcja BHP przy pracach związanych z kanalizacją teletechniczną, liniami kablowymi i z siecią abonencką. <p>Jednocześnie stosuje się detektory gazów, statywy bezpieczeństwa oraz środki ochronne do pracy na wysokości.</p>		
<p>Ryzyko związane z wykonywaniem pracy w telefonicznych centrach obsługi klienta.</p>	<p>W celu przeciwdziałania materializacji ryzyka stosuje się wytyczne wskazane w poniższych dokumentach:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ocena Ryzyka Zawodowego. • Instrukcja BHP dotycząca użytkowania słuchawek nagłownych, 		

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

	Ponadto stosowana jest dodatkowa przerwa w pracy, możliwość wykonywania pracy naprzemiennej przed monitorem ekranowym z pracami nie obciążającymi wzroku. Jednocześnie pracownicy przebywają w wyizolowanych akustycznie stanowiskach pracy z odpowiednią organizacją przestrzeni biurowej ze strefami relaksu i odpoczynku oraz strefami gier.		
Ryzyko spadku motywacji wśród pracowników.	Ryzyko jest ograniczane poprzez organizację warsztatów w ramach inicjatywy #sposóbnazdalną, inspiracje dla menedżerów dotyczące spotkań zespołu które integrują zespoły pracujące zdalnie. Ponadto pracownicy otrzymują propozycje działań i spotkań integracyjnych realizowanych we współpracy z firmą zewnętrzną oraz realizowane są działania komunikacyjne angażujące pracowników takie jak konkursy, akcje, plebiscyty.	●●●	●●●
Ryzyko zagrożenia dla zdrowia pracowników w związku z epidemią wywołaną wirusem SARS-CoV-2.	Działania komunikacyjne promujące codzienne zachowania pomagające uniknąć zarażenia np. komunikacja online i plakaty w biurach. Wyposażenie biur w płyn do dezynfekcji. Wyłączenie z użytkowania części biurek. Wyposażenie osób pracujących w terenie w środki ochronne: maseczki, rękawiczki, płyn do dezynfekcji.	●●●	●●●
Ryzyko spadku efektywności związane z pracą zdalną.	Ryzyko jest minimalizowane poprzez szkolenia dla managerów dotyczące umiejętności zdalnego zarządzania zespołami. Wprowadzenie cyklicznego raportowania w zakresie odsetka pracowników świadczących pracę zdalną w danym obszarze firmy.	●●●	●●●
Ryzyko wystąpienia fluktuacji niepożądanego - odejścia wartościowych pracowników.	Celem ograniczenia wystąpienia ryzyka kształtowane jest przyjazne środowisko pracy poprzez tworzenie odpowiedniej kultury organizacyjnej w centrum której jest pracownik, uelastycznienie czasu pracy, punktowe przeprowadzanie niezbędnych regulacji wynagrodzeń.	●●●	●●●

4. Innowacyjnie dla społeczeństwa



Partnerskie relacje z otoczeniem Grupy mają ogromne znaczenie w budowaniu odpowiedzialnej strategii zrównoważonego rozwoju. Zapewnienie nowoczesnych rozwiązań w oferowanych produktach, dostarczanie odpowiedniej jakości usług klientom oraz wartości dodanej społeczności lokalnej i ogólnokrajowej jest uzupełnieniem podstaw funkcjonowania nowoczesnej organizacji jaką jest Grupa Netia.

4.1. Zarządzanie obszarem społecznym

Grupa Kapitałowa Netia należy do czołowych podmiotów, działających w sektorze usług telekomunikacyjnych. Poprzez skalę prowadzonej działalności przyczynia się do rozwoju polskiej gospodarki co przekłada się na poziom życia społecznego w poszczególnych regionach kraju. Z jednej strony realizowane cele strategiczne pozwalają na budowę nowoczesnego biznesu podmiotom będących w relacji partnerskich a z drugiej poprzez wspierany patriotyzm gospodarczy, Grupa dostarcza nowoczesne rozwiązania odbiorcom indywidualnym, wspierając walkę z wykluczeniem społecznym.

Oferowane rozwiązania oraz ciągłe dążenie do ich doskonalenia okazały się nieocenione w dobie pandemii, która sparaliżowała działalność biznesową, edukacyjną i społeczną wielu podmiotów oraz społeczności lokalnych. Nowoczesna infrastruktura, rozwój sieci światłowodowej, zapewnienie niezawodnej komunikacji oraz pełnowartościowej rozrywki umożliwiały płynne funkcjonowanie wielu podmiotów w tym szczególnym okresie.

Obszar społeczny, którym zarządza Grupa Netia obejmuje zarówno klientów B2B jak i B2C, lokalne społeczności oraz ogólnokrajowe społeczeństwo. Każda z tych grup społecznych otrzymuje szereg usług odpowiadających im potrzebom. Grupa Kapitałowa Netia w ramach zarządzania obszarem społecznym prowadzi działania, które poza dostarczaniem usług i produktów dla klientów mają również wymiar inicjatyw dobroczynnych oraz wolontariatu pracowniczego. Wśród najważniejszych z nich należy wspomnieć Fundacji Polsat, aktywności w obszarze inicjatyw przeciw pandemii COVID-19 oraz cyberbezpieczeństwa. Tym samym w 2020 roku Grupa Netia w tych trzech obszarach realizowała poniższe zadania:

1. Wspieranie Fundacji Polsat – Netia S.A. wspierała finansowo Fundację Polsat w jej działaniach statutowych oraz specjalnej akcji wsparcia służby zdrowia w walce z epidemią COVID-19.
2. Działania antyCOVID – od wybuchu epidemii Netia S.A. podjęła kilkadziesiąt inicjatyw, które miały na celu ochronę zdrowia pracowników, współpracowników oraz klientów, a także zapewnienie klientom sprawnego funkcjonowania usług m.in. poprzez przyspieszenie łączy oraz zapewnienie łącznie kilkadziesiąciu kanałów w ramach dotychczasowych abonamentów na czas "narodowej kwarantanny".
3. Cyberbezpieczeństwo – Netia S.A. podejmuje działania, które mają na celu uświadomienie klientom zagrożeń cybernetycznych oraz sposobów ochrony przed nimi, a także oferuje zróżnicowane rozwiązania z obszaru cyberbezpieczeństwa.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Netia jest podmiotem zainteresowanym prowadzeniem polityki społecznie zaangażowanej, w tym w szczególności poprzez podejmowanie działań, polegających na wspieraniu inicjatyw o charakterze zdrowotnym, edukacyjnym oraz pomocy charytatywnej na rzecz dzieci dotkniętym przez los. Polityka ta jest realizowana poprzez regularne przekazywanie darowizn Fundacji Polsat, jednej z największych organizacji pozarządowych działających na terenie Polski, która od ponad dwudziestu lat kieruje swoją pomocą do chorych dzieci i ich rodziców. Fundacja stworzyła system szybkiej i skutecznej reakcji na prośby o pomoc i dotychczas objęła swoją pomocą ponad 36 tysięcy małych pacjentów, a także wsparła finansowo ponad tysiąc szpitali i ośrodków medycznych w całym kraju, które zostały wyremontowane lub wyposażone w nowoczesny sprzęt medyczny.

Wolontariat pracowniczy

Świąteczne zbiórki prezentów

- Pracownicy Netii kolejny rok z rządu przeprowadzili świąteczne zbiórki prezentów dla domu dziecka w Falbogach.
- Pracownicy Netii najpierw zebrali informacje o potrzebach wychowanków, a następnie pozyskali i przekazali prezenty podopiecznym domu dziecka.

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.

Promowanie pomagania

- W wewnętrznej sieci intranetowej Netii funkcjonuje dedykowana zakładka „Pomagamy!”, która zbiera w jednym miejscu wszystkie akcje wsparcia ważne dla Pracowników Netii. Za jej pośrednictwem Pracownicy proponują inicjatywy ważne z ich punktu widzenia oraz zachęcają do ich wsparcia w konkretny, odpowiedni dla danej akcji, sposób.

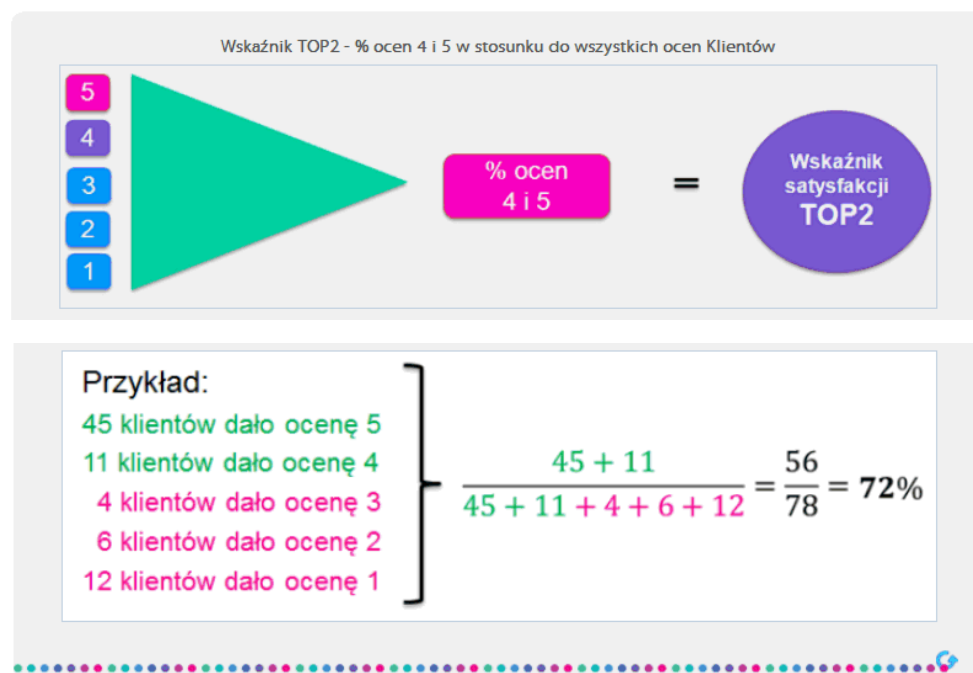
Kluczowymi elementami w obszarze społecznym, poza działaniami dobroczynnymi jest realizacja celów pozwalających na podnoszenie jakości oferowanych produktów i usług oraz ich rozwój, pozwalając tym samym na dostarczanie nowych i innowacyjnych rozwiązań. Grupa Netia szczególną uwagę zwraca na kwestie bezpieczeństwa oferowanych produktów oraz satysfakcji z nich.

4.1.1 Odpowiedzialność za produkt i satysfakcja klientów

Monitorowanie jakości obsługi klienta B2B w Grupie Netia realizowane jest w dwóch wymiarach. Pierwszy z nich odnosi się do weryfikacji jakości pracy oraz poziomu realizacji powierzonych zadań przez pracowników Departamentu Obsługi Klienta. Odbywa się to za pomocą arkuszy Nice, które są dostosowane do specyfiki stanowiska. Drugi wymiar obejmuje badanie percepcji klienta po interakcji ze Spółką. Powyższe elementy składające się na ocenę jakości obsługi klienta mają odwzorowanie w celach pracownika i podlegają kwartalnemu rozliczeniu. Dla poprawy sposobu obsługi klienta analizowane są wszystkie otrzymywane informacje i opinie. Tym samym z tego względu cenne są zarówno pozytywne jak i negatywne spostrzeżenia klientów, zawarte w ankiecie satysfakcji klienta TOP2. Pozyskane dane wykorzystywane są do podnoszenia motywacji pracowników oraz wdrażania działań naprawczych i korygujących.

Poniżej znajdują się dane obrazujące działanie oceny satysfakcji klientów B2B:

Wskaźnik satysfakcji TOP2



* Dane nierzeczywiste służące do zobrazowania przykładu

Kluczową kwestią, podobnie jak w segmencie B2B, jest kontrola poziomu jakości obsługi klientów z obszaru B2C. Grupa Netia stale prowadzi działania doskonalące ten proces mając na uwadze wszystkie elementy składające się na końcową satysfakcję odbiorców. Należy zaznaczyć, że każda decyzja o kontakcie z Netią podyktowana jest konkretną sprawą, którą należy jak najszybciej rozwiązać. Tym samym w celu przeprowadzenia jej w sposób płynny zespół pracowników kieruje się poniższymi zasadami:

- **DOSTĘPNI** – zapewnienie klientom realizacji interesujących ich kwestii poprzez preferowany kanał kontaktu: Infolinia, Netia Online, E-mail. W ramach usług rozwijane oraz promowane są serwisy samoobsługowe takie jak: Netia Online, automaty oraz komunikaty IVR, dzięki czemu zmniejszana jest liczba połączeń obsługiwanych przez Infolinię.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

- **SKUTECZNI** – każda zidentyfikowana luka w procesie i produkcji kierowana jest do poprawy przez właściciela oraz monitorowany jest postęp prac w ich uzupełnieniu. Jednocześnie zmniejszana jest liczba połączeń, poprzez eliminację powodów kontaktu dzięki współpracy projektowej i operacyjnej z właścicielami procesów. Ograniczana jest również liczba awarii, przyspieszane jest ich usuwanie, poprawiana jest czytelność dokumentów oraz w sposób proaktywny klienci informowani są o statusie spraw, zleceń i awarii. Ponadto Grupa Netia realizuje możliwie dużo spraw klientów przy pierwszym kontakcie, proponując im najlepsze rozwiązania.
- **ZAANGAŻOWANI** – Grupa Netia regularnie podnosi kompetencje pracowników oraz zapewnia im ścieżkę rozwoju. Wynagrodzenie pracowników opiera się na systemie prowizyjnym i premiovym, co motywuje ich do osiągania coraz lepszych rezultatów i doskonalenia procesu obsługi klienta.
- **ZARABIAMY** – obsługując klientów Grupa Netia zwiększa przychody, podejmuje działania wpływające na ich lojalność oraz utrzymanie współpracy. Obecny klientom Grupa dostarcza nowe rozwiązania, które uzupełniają ich dotychczasowe usługi główne.

Wysiłki podejmowane przez Grupę Netia są weryfikowane w postaci otrzymanych wyników oceny badania satysfakcji klientów. W tym celu Grupa Netia stosuje narzędzie dedykowane dla klientów segmentu b2c w postaci ankiety TOP2. Narzędzie jest dystrybuowane 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.

W 2020 roku Grupa, podejmując działania na rzecz poprawy jakości obsługi klienta, skoncentrowała się na wdrożeniu poniższych rozwiązań w zakresie istniejących systemów:

1. Rozbudowa na IVR mechanizmu umożliwiającego dodawanie indywidualnych komunikatów dla poszczególnych klientów z uwzględnieniem tematyki kontaktu.
2. Modernizacja Netia Online w zakresie ergonomii. Wprowadzenie zmian konfiguracyjnych oraz uruchomienie projektu dla zmian wymagających rozwoju oprogramowania.
3. Rozwój w Netia Online modułu umożliwiającego zgłaszanie wątpliwości w zakresie poprawności działania usług, monitorowanie przebiegu procesu weryfikacji oraz dodawania dalszych uwag.
4. Rozbudowa aplikacji obsługowej, używanej przez konsultantów o elementy poprawiające ergonomię oraz szybkość pozyskiwania informacji.
5. Rozbudowa oraz optymalizacja aplikacji dedykowanej dla diagnostyki poprawności działania usług.
6. Rozwój Analityki Mowy, systemu umożliwiającego jeszcze skuteczniejszą pracę nad poprawą jakości rozmów oraz nad eliminacją powodów kierowanych zgłoszeń.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

7. Rozwój interaktywnego skryptu rozmowy sprzedażowej umożliwiającego sprawniejszy oraz dogodniejszy dla Klienta sposób prezentacji oraz podsumowywania oferty sprzedażowej, dosprzedażowej oraz utrzymaniowej.
8. Modernizacja bazy wiedzy dla konsultantów wspierających naszych Klientów ze szczególnym uwzględnieniem mechanizmów szybkiego i skutecznego wyszukiwania informacji dla Konsultantów, którzy obsługują zarówno zgłoszenia techniczne jak i finansowe.
9. Nowy system testów oraz telefonów sprawdzających przeznaczonych do skuteczniejszej weryfikacji wiedzy i umiejętności posiadanych przez Konsultantów.

Grupa nieustannie modernizuje i rozwija procesy wspomagające obsługę klienta. Poprzez obserwację trendów pojawiających się na rynku i implementację rozwiązań następuje rozwój usług i produktów. Wszystko to jest realizowane w celu zapewnienia abonentom wygodnych i satysfakcjonujących form obsługi zgłoszeń. Działania te mają niebagatelne znaczenie w dzisiejszym świecie, w którym technologia jest znaczącym elementem codziennego życia, pozwalającym m.in. oszczędzać czas. Otrzymywane zgłoszenia i reklamacje są kwalifikowane według problemów oraz źródeł ich powstawania. Regularnie prowadzona analiza przyczyn pozwala na identyfikację i rozwiązywanie problemów, jak również podejmowanie działań prewencyjnych.

W dobie pandemii jeszcze bardziej niż dotychczas kluczową rolę w relacjach konsument – usługodawca odgrywało wykorzystanie kanału elektronicznego, jako głównej formy kontaktu konsumenta z usługodawcą. Wymagania naszych klientów w odniesieniu do szybkości reakcji na ich zapytania są duże i cały czas wzrastają. Warto pamiętać, że ważna jest nie tylko szybkość samej odpowiedzi, lecz także sposób rozwiązania sprawy. Spółka wychodzi naprzeciw oczekiwaniom konsumentów minimalizując termin na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie z zachowaniem jakości obsługi sprawy na najwyższym poziomie.

Rok 2020 był czasem konsolidacji Netii i Internetii, w którym na szczególną uwagę zasługuje fakt że udało się jej dokonać sprawnie, a abonenci w wyniku prowadzonych, działań mających na celu zabezpieczenie procesu, nie odczuli tej zmiany, co potwierdza brak odzewu z ich strony w momencie otrzymania starannie przygotowanej komunikacji. Proces został zakończony pomyślnie, bez żadnych nieprawidłowości, trudności, obsługa klientów przebiegła płynnie i bezproblemowo.

4.1.2 Patriotyzm gospodarczy oraz rozwój produktów i usług

Ze względu na to, że akcje Spółki Netia S.A. znajdują się głównie w posiadaniu polskich inwestorów, możliwy jest współdziałanie Grupy w kształtowaniu dobrobytu kraju i obywateli. Wybór krajowych ekspertów dziedzinowych, technologii oraz prowadzenie działań badawczo-rozwojowych w oparciu o rodzime rozwiązania sprzyja podtrzymywaniu ducha patriotyzmu gospodarczego. Tym samym decyzje podejmowane przez inwestorów wspierają budowanie niezależności technologicznej determinowanej krajowymi rozwiązaniami.

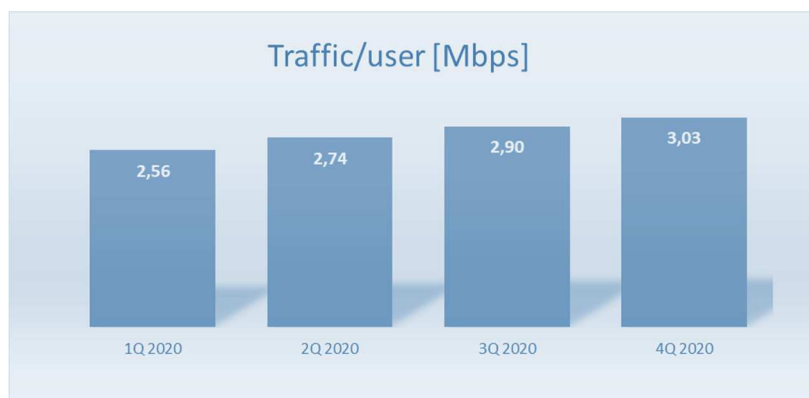
Prowadzone inwestycje rozbudowujące ogólnopolską infrastrukturę teleinformatyczną wpływają na wzrost konkurencyjności polskich przedsiębiorstw.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Grupa Netia realizuje projekt „Sieć XXI Wieku”, który został zainicjowany w celu zapewnienia polskim konsumentom i firmom działającym na terenie kraju doskonałych warunków do prowadzenia biznesu, skutecznej komunikacji, osiągnięcia celów edukacyjnych i nowoczesnej rozrywki. Jest to możliwe poprzez dostarczanie łącza internetowego oraz szerokiej palety usług komunikacyjnych i informatycznych (ICT), które wspierają potencjał biznesowy polskich firm.

W celu zaspokajania potrzeb poszczególnych klientów, niezależnie od ich różnorodności, zakresu i rodzaju, Grupa Kapitałowa inwestuje w rozwój sieci dbając o jej wysoką jakość i niezawodność. W trosce o spełnienie oczekiwań klientów cyklicznie monitorowane są wybrane wskaźniki wydajności sieci w ujęciu kwartalnym, np. średni ruch IP w godzinach szczytu na klienta B2C w Mbps

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



Grupa Netia nieustannie prowadzi prace nad rozwojem swoich usług i produktów, które trafiają do klientów B2B oraz B2C. Tym samym od 2017 roku, w ramach ekspansji sprzedaży B2B realizowana jest inicjatywa „NetiaNext”. Powyższy projekt ma na celu zbudowanie w Grupie Netia kompetencji integratorskich i poszerzenie portfolio sprzedażowego o usługi *ICT* szczególnie z zakresu IT i cyberbezpieczeństwa. Portfolio produktowe w tym obszarze funkcjonuje w duchu startup-owym. W tej kategorii Grupa Netia ma otwartych kilkaset projektów sprzedażowych.

Należy zaznaczyć, że szczególnie nacisk kładziony jest na rozwój następujących obszarów:

1. Cyberbezpieczeństwo – usługi dedykowanej ochrony zasobów klienta, m.in. ochrona przed atakami na systemy komputerowe (DDoS), usługi kopii bezpieczeństwa danych (Backup as a Service), ochrona sieci IT za pomocą urządzeń firewall/UTM, usługi Security Operations Center.
2. Chmury obliczeniowej zapewniającej ciągłość pracy i eliminującej ograniczenia infrastruktury informatycznej.
3. Data Center (Centrum Danych) oraz ogólnie pojęte projekty integratorskie, w których jednym z elementów są usługi telekomunikacyjne. W obszarze Data Center Netia w 2020 roku dokonała akwizycji obiektu Data Center w Krakowie oraz podpisała umowę na budowę obiektu DC pod Warszawą.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

4. Usług pozwalających na zdalną pracę. W ramach tego projektu Netia w 4Q uruchomiła ofertę „Zdalny Pracownik” zawierającą 10 usług pozwalających na bezpieczną, zdalną pracę.
5. Usług tzw. cyfrowego miejsca pracy pozwalających na digitalizację procesów i działań (rozwiązania klasy RPA, Intranety itd.).
6. Usług opartych o technologię WIFI – sieci WLAN premium, geo-lokalizacja, reklama mobilna, usługi lojalnościowe, usługi BI (Business Intelligence).
7. Unified Communications as a Service – usługi zintegrowanej komunikacji (głos, video, czat i inne) świadczonej w modelu hostowanym u operatora.
8. Kompetencje wewnętrznych oraz bazy partnerów technologicznych, z którymi współpracuje Netia.

Równie ważne działania w minionym roku realizowane były w obszarze B2C. Odbiorcy tego segmentu to użytkownicy korzystający z kompleksowych rozwiązań komunikacyjnych on-line obejmujących szybki, stacjonarny dostęp do Internetu oraz TV, multimedialnej rozrywki oraz pakietów usług mobilnych.

Rok 2020 koncentrował się na działaniach zwiększających dostępność i atrakcyjność usług telekomunikacyjnych dla klientów. Ponadto kontynuowano działania w ramach współpracy z Grupą Cyfrowego Polsatu, pozwalające na wymianę doświadczeń, sprawdzonych rozwiązań, dzielenie się dobrymi praktykami a także osiąganie synergii przychodowych oraz kosztowych. W okresie objętym raportowaniem, rozwojowi sprzedaży zestawów dostępu do internetu z telewizją sprzyjały konsekwencje stanu zagrożenia epidemiologicznego wynikające z pandemii COVID-19. Na wzrost liczby użytkowników znaczący wpływ w tym okresie miał wzrost liczby osób pracujących oraz uczących się w sposób zdalny, a także rosnąca rola domowej rozrywki takiej jak telewizja i filmy VOD wybierane na czas akcji #zostańwdomu.

Grupa Netia w ciągu roku dostosowuje ofertę do zmieniających się warunków i oczekiwań klientów, tym samym wśród najważniejszych rozwiązań wychodzących naprzeciw oczekiwaniom użytkowników można wyróżnić poniższe działania:

- w marcu ze względu na bezprecedensową w historii firmy sytuacją epidemiologiczną Grupa przygotowała szereg działań anti-COVID dla klientów. Zwiększona została prędkość internetu aż do 1 Gb/s dla całej bazy abonenckiej tam, gdzie umożliwiały to uwarunkowania techniczne. Ponadto do oferty, w ramach dotychczasowych abonamentów włączono wybrane kanały telewizyjne oraz dodatkowy pakiet internetowy 20GB dla klientów Netia Mobile;
- w czerwcu zostały wprowadzone na atrakcyjnych warunkach cenowych wzmacniacze sygnału sieci Wi-Fi w domu użytkowników poprzez zastosowanie urządzeń extender oraz mesh. Rozwiązanie pozwoliło na zwiększenie zasięgu domowego dostępu do internetu;
- w drugiej połowie roku wdrożono nowy dekoder Evobox, który posiada niewielkie rozmiary, nowoczesne menu oraz zapewnia płynność działania oraz brak opóźnień przy transmisjach na żywo. Wprowadzona nowa oferta pakietów telewizji zawierała usługi dodatkowe takie jak bogaty wybór pakietów kontentu premium oraz multiroom i GigaNagrywarka w chmurze;
- w sierpniu wprowadzono urządzenia na raty: smartfony, laptopy, tablety. Ponadto Netia wsparła studentów w trudnej sytuacji z uwagi na COVID wprowadzając w ofercie internet z krótką umową terminową oraz na czas nieokreślony (bez zobowiązania);
- we wrześniu wprowadzono nową ofertę głosu mobilnego. W jej ramach zaproponowano klientom z bazy atrakcyjne rabaty, sięgające nawet 50% abonamentu oraz zasadę RLAH, czyli korzystanie z telefonu w Unii Europejskiej tak jak w Polsce. Od września Netia, także przyspieszyła

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

internet nawet do 150 oraz 300Mb/s na sieci miedzianej dzięki technologii Super Vector (VDSL 2) w wybranych lokalizacjach;

- końcówka roku to tradycyjnie oferty świąteczne. Jeszcze w listopadzie uruchomiona została oferta świąteczna z 3 miesiącami gratis w wyższych abonamentach, a na Black Week, wprowadzono wyższą prędkość internetu w niższej cenie. Dodatkowo, w listopadzie odświeżona została oferta na internet bez zobowiązania oraz na pakiety internetu z telewizją z krótką umową na rok lub bez zobowiązania.

4.2. Polityki i procedury w obszarze społecznym

Podstawowym dokumentem regulującym zarządzanie kwestiami społecznymi jest Kodeks Etyki, który określa najważniejsze kwestie w tym zakresie. **Kodeks Etyki** jest kompleksowym programem postępowania w sposób etyczny obejmujący relacje wewnętrzne i zewnętrzne, który skierowany jest do wszystkich pracowników Grupy Netia.

Ze względu na głęboko zakorzenione etyczne postępowanie, Grupa Netia prowadzi działania mające na celu dostarczanie usług i produktów spełniających oczekiwania klientów przy zachowaniu najwyższej jakości. Tym samym konsekwencją stosowania zasad etycznych, Grupa Netia wdrożyła i stosuje **Normę ISO 9001** w segmencie B2B. Powyższa 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.

W dniach 19-23 października 2020 roku został przeprowadzony audyt ISO 9001, który nie wykazał niezgodności i tym samym certyfikat ISO 9001 dla spółek z Grupy Netia został przyznany. To najnowsza wersja standardu, który kładzie dużo większy nacisk na wysoką jakość oraz dostosowanie się firmy świadczącej usługi do potrzeb i wymagań Klientów.

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



Grupa Netia w sposób odpowiedzialny podchodzi do kwestii danych osobowych swoich klientów. Dlatego też stosuje zasady ochrony danych osobowych oraz szereg regulacji wewnętrznych w zakresie bezpieczeństwa informacji, bezpieczeństwa fizycznego, zarządzania kryzysowego oraz zarządzania incydentami bezpieczeństwa. Natomiast podstawowym dokumentem w zakresie ochrony danych klientów jest **Polityka Ochrony Danych Osobowych** regulująca najważniejsze kwestie niezbędne do ich odpowiedzialnego przetwarzania. 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, poddawani są cyklicznym szkoleniom z przetwarzania danych osobowych, w tym znajomości procedur, standardów i obowiązków wynikających z przepisów prawa, a nowi pracownicy przechodzą szkolenie w zakresie bezpieczeństwa informacji.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Ponadto w Netii funkcjonuje **System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji** objęty nadzorem przez zewnętrzną jednostkę certyfikacyjną i zgodny z normą ISO 27001:2017. Zakres wdrożonego systemu w spółce Netia obejmuje świadczenie usług kolokacji i chmury obliczeniowej dla rynku biznesowego.

Kluczowym elementem zapewnienia jakości w ramach obsługi klienta jest zachowanie wszelkich zasad bezpieczeństwa przetwarzania danych klientów. Tym samym zgodne z prawem zasady przetwarzania danych klientów są dla Grupy Netia priorytetowe. Dlatego też na bieżąco monitorowana jest zgodność 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 bieżąco jest również prowadzona analiza zastosowanych środków bezpieczeństwa oraz podejmowane są działania mające na celu zapewnienie skutecznej ochrony przetwarzanych danych osobowych.

Należy zaznaczyć, że Grupa Netia nieustannie pracuje nad rozwojem zabezpieczeń swoich systemów teleinformatycznych oraz przetwarzanych w nich danych klientów. Jednym z takich działań jest rozwój centrum monitorowania bezpieczeństwa (*SOC – Security Operations Center*) oraz zespołu reagowania na incydenty bezpieczeństwa komputerowego (*CSIRT – Computer Security Incident Response Team*). Nad zapewnieniem ciągłości usług czuwa całodobowo zespół doświadczonych specjalistów w ramach centrum monitorowania sieci (*NOC – Network Operations Center*). Spółka stosuje zasady *privacy by default* i *privacy by design*. Również produkty oferowane Klientom (B2B) poddawane są ocenie w zakresie bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych oraz bezpieczeństwa teleinformatycznego, co spotyka się z pozytywnym odbiorem Klientów.

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.

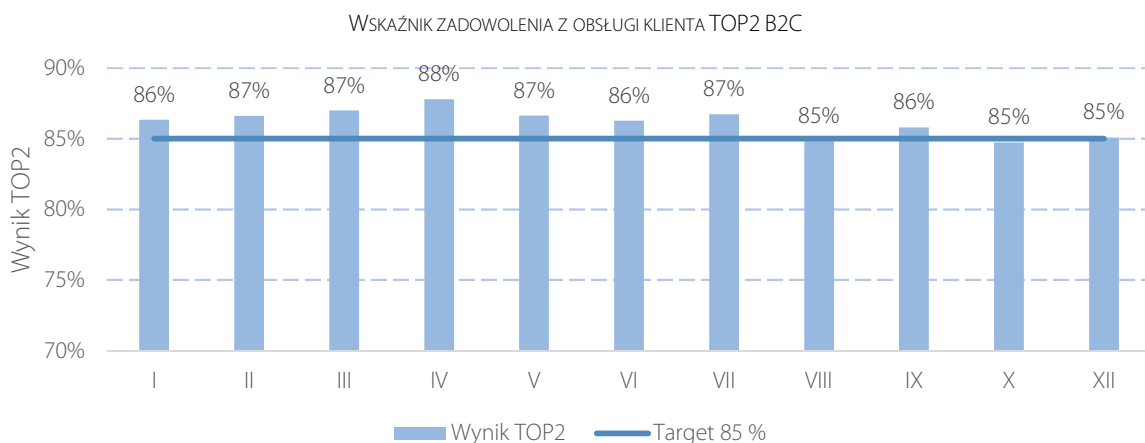
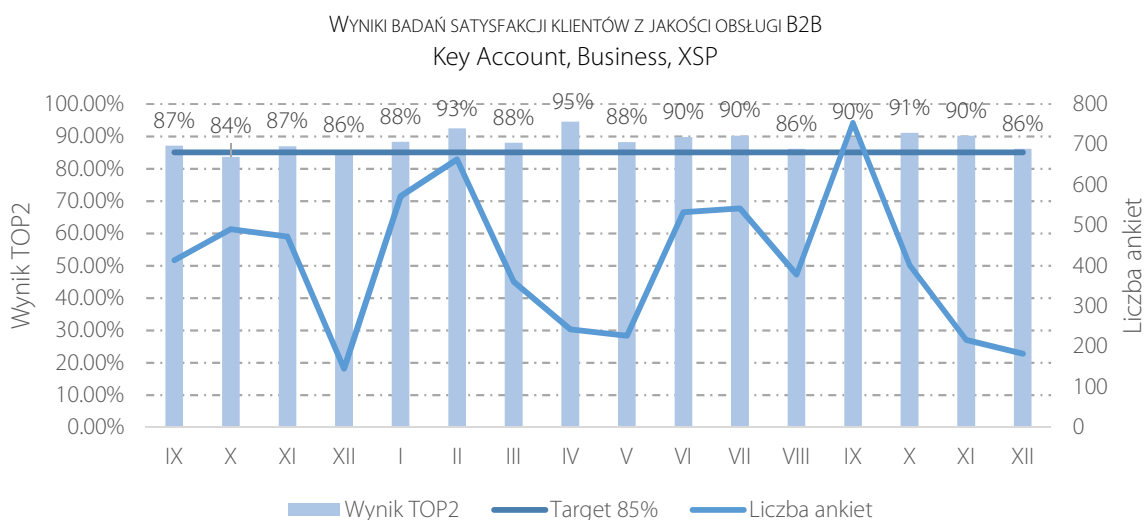
4.3. Wskaźniki i wyniki w obszarze społecznym

W roku objętym raportowaniem nie odnotowano w Grupie Netia przypadków naruszeń ochrony danych osobowych, które byłyby podstawą do stwierdzenia przez Urząd Ochrony Danych Osobowych istotnych nieprawidłowości w przetwarzaniu danych osobowych. Nie nałożono też na Grupę żadnych kar finansowych związanych z przetwarzaniem danych osobowych

WSKAŹNIK WŁASNY 2: ROZPATRZONE REKLAMACJE

WSKAŹNIK ROZPATRZONYCH REKLAMACJI B2B	
	Netia S.A./ TK Telekom sp. z o.o.
Rozpatrzone pozytywnie	54%
Średni czas rozpatrzenia [dni kalendarzowych]	6,96
Rozpatrzone do 14 dni	81%
Rozpatrzone do 30 dni zgodnie z prawem telekomunikacyjnym	100%

WSKAŹNIK WŁASNY 3: WYNIKI BADAŃ SATYSFAKЦИИ KLIENTÓW B2B I B2C



Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

*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.

4.4. Ryzyka niefinansowe w obszarze społecznym

Poniżej znajduje się zestawienie ryzyk niefinansowych w obszarze społecznym.

Ryzyka niefinansowe w obszarze społecznym			
Istotność ryzyka: niska ●●●, średnia, ●●●, wysoka ●●● Prawdopodobieństwo materializacji ryzyka: niskie ●●●, średnie ●●●, wysokie ●●●			
RYZIKO NIEFINANSOWE	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	ISTOTNOŚĆ RYZYKA	PRAWDOPODOBIENSTWO MATERIALIZACJI RYZYKA
Ryzyko wystąpienia długotrwałej albo często powtarzającej się awarii lub przerwy w świadczeniu usług dotycząca na długi czas znaczącą liczbę klientów.	Zaistnienie ryzyka jest ograniczane poprzez wysoką redundancję systemów oraz wdrożony system zapewnienia ciągłości działania i komunikacji kryzysowej.	●●●	●●●
Ryzyko wycieku danych klientów.	Mitygacja ryzyka jest osiągnięta poprzez zabezpieczenia organizacyjne i teleinformatyczne, realizowane audyty oraz stosowanie wewnętrznych procedur obsługowych oraz procedur w zakresie ochrony danych osobowych.	●●●	●●●
Ryzyko wystąpienia jednostkowych nieprawidłowości w relacjach z klientami.	Ryzyko jest zarządzane poprzez wykonywanie kontroli jakości na infolinii, przestrzeganie procedur reklamacyjnych oraz konsultacje z przełożonymi i PR.	●●●	●●●
Ryzyko niewłaściwego zachowanie lub wyrażenia opinii pracownika godzącej w dobre imię Grupy skutkujące niekorzystnym postrzeganiem przez otoczenie Spółki.	W celu minimalizacji wystąpienia ryzyka prowadzone są szkolenia w etyczne oraz wymagane jest przestrzeganie Regulaminu pracy.	●●●	●●●

5. Aktywna ekologicznie



Będąc odpowiedzialną organizacją Grupa Netia ma świadomość jaka jest waga wyzwań globalnych w obszarze środowiskowym i klimatycznym z którymi musi zmierzyć się całe społeczeństwo. Dlatego też potencjał, którym dysponuje działając w branży telekomunikacyjnej może być odpowiedzią na realizację ambitnych celów neutralności klimatycznej, które Grupa Netia obecnie wspiera poprzez realizację zadań biznesowych.

5.1. Zarządzanie obszarem środowiskowym

Grupa Netia swoją działalność prowadzi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wymogami środowiskowymi, tym samym regularnie monitoruje zgodność działań z ustawami i rozporządzeniami obowiązującymi w zakresie ochrony środowiska oraz ze wszelkimi innymi wymogami środowiskowymi, którym może podlegać. W razie potrzeby, w celu monitorowania zgodności działań z obowiązującymi przepisami ustawowymi i wykonawczymi, konsultowane są obowiązujące Grupę regulacje i rozporządzenia w celu zachowania pełnej przejrzystości i transparentności. Wymogi środowiskowe są znaczącym elementem procesu zarządzania, które mają odzwierciedlenie z poszczególnych procesach biznesowych.

Działalność Grupy Netia nie powoduje znaczącej ingerencji w środowisko naturalne, niemniej jednak ze względu na globalne zmiany klimatyczne i środowiskowe dąży do minimalizowania wpływu w tym obszarze. Ze względu na rosnącą świadomość zagrożeń związanych ze zmianami klimatycznymi mającymi konsekwencje dla całego ogółu społeczeństwa istotne jest podejmowanie inicjatyw w celu ograniczenia wystąpienia negatywnych scenariuszy klimatycznych. Rosnące zainteresowanie otoczenia oraz regulatorów w tej dziedzinie sprawia, że Grupa podejmuje nowe inicjatywy przyczyniające się do łagodzenia skutków zmian klimatycznych. Kierunki zmian wyznaczane przez globalne trendy takie jak założenia **Europejskiego Zielonego Ładu** dążącego do osiągnięcia **neutralności klimatycznej do 2050** roku przez Europę sprawiają, że Grupa Netia jeszcze bardziej niż dotychczas ma poczucie zobowiązania w sprawach środowiskowych. Tym samym mając na uwadze konieczność stosowania dobrych praktyk Grupa Netia przykładą dużą wagę do troski o środowisko naturalne, konsekwentnie ograniczając zużycie surowców, energii i emisji zanieczyszczeń oraz gazów cieplarnianych. Działania proekologiczne towarzyszą Grupie w wielu biznesowych aspektach, obejmujących aspekty techniczne oferowanych rozwiązań jak również wyposażenie i infrastrukturę budynków.

Realizując założenia ciągłej poprawy skuteczności działań w zakresie ochrony środowiska, Netia systematycznie identyfikuje potencjalne aspekty środowiskowe i związane z nimi wpływy na środowisko. Zarządzanie wpływem na środowisko oparte jest na ustanowionej przez najwyższe kierownictwo Netii **Polityce Środowiskowej**, wymaganiach przepisów prawnych oraz wymaganiach dotyczących systemu zarządzania środowiskowego określonych w normie PN-EN ISO 14001.

W planowaniu działań związanych z zarządzaniem wpływem na środowisko brane są pod uwagę wyniki **Okresowej analizy stanu przestrzegania wymagań ochrony środowiska** i ocen środowiskowych efektów działalności, w tym wyniki **monitorowania zobowiązań (rejestr wymagań)** dotyczących zgodności związanych z poszczególnymi aspektami środowiskowymi.

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

W Netii funkcje związane z zapewnieniem ochrony środowiska powierzono osobom posiadającym odpowiednie kwalifikacje zawodowe, które są zatrudnione w Dziale BHP, Ochrony Ppoż. i Środowiska. Do zadań tych osób należy m.in. zapoznawanie pracowników, których zakres czynności wiąże się z kwestiami ochrony środowiska z wymaganiami w tym zakresie. Ponadto, do ich zakresu czynności należy podejmowanie działań w celu wyeliminowania lub ograniczenia szkód w środowisku, wynikających z nieprzestrzegania wymagań ochrony środowiska przez pracowników, a także podejmowania właściwych środków w celu wyeliminowania takich przypadków w przyszłości.

Rozwój stosowanych technologii telekomunikacyjnych, poza wpływem na środowisko naturalne, należy rozpatrywać również jako narzędzie pozwalające w sposób pośredni zmniejszyć negatywne oddziaływanie całego społeczeństwa na otoczenie. Technologie, które oferuje Grupa Netia mogą być traktowane jako alternatywa do podróży służbowych odbywanych samolotem, samochodem lub innymi środkami komunikacyjnymi, które generują znaczące ilości **śladu węglowego**. Ponadto oferowane rozwiązania w postaci internetu oraz połączeń telefonicznych wspierają zapewnienie opieki medycznej poprzez korzystanie z telekonsultacji z lekarzem. Powyższe rozwiązania nabrały na znaczeniu podczas pandemii COVID-19 w czasie, które można było obserwować przejście z tradycyjnych wizyt i spotkań na rzecz rozwiązań on-line. Tym samym rozwój który realizuje Grupa może przyczynić się do osiągnięcia zakładanej neutralności klimatycznej oraz przyspieszyć proces dekarbonizacji poprzez wykorzystanie technologii telekomunikacyjnych do tego celu przez inne branże. Realizowane działania związane w wprowadzaniem nowoczesnych rozwiązań i urządzeń o wyższej efektywności energetycznej oraz ciągły rozwój wydajności sprzętu i wycofywanie starszych technologii pozwala spojrzeć na obszar telekomunikacyjny jako na szansę osiągnięcia celów klimatycznych przy zachowaniu rozwoju ekonomicznego poszczególnych branż.

5.1.1. Wkład w działania pro-klimatyczne

W celu ograniczenia wpływu na środowisko Grupa Netia w 2020 roku w obiektach technicznych, w których było to możliwe, chłodzenie z klimatyzacji zastąpiono jest tzw. free cooling'iem. Spółka analizuje i dąży do poprawy efektywności energetycznej we wszelkiego typu instalacjach. W niektórych obiektach rozpoczęto uzyskiwanie energii z promieniowania słonecznego poprzez wykorzystanie paneli fotowoltaicznych oraz kolektorów słonecznych. Ponadto ograniczenie zużycia energii następuje również dzięki wymianie starych urządzeń zasilania i transmisji danych na nowe, dzięki cyklicznym zmianom technologii lub optymalizacji sieci. Spółki Grupy Netia na bieżąco monitorują zużycie energii elektrycznej przez identyfikację urządzeń które można wyłączyć z eksploatacji. Dzięki tym działaniom w 2020 roku suma oszczędności energii z tego tytułu wyniosła 1243,27 MWh co przekłada się na zysk finansowy w wysokości 683.798,00 zł.

Miniony rok przyniósł również inwestycje, których zakończenie w sposób pozytywny wpływa na środowisko. W budynku spółki TK Telekom w Tczewie zostało uruchomione ogrzewanie elektryczne, które zastąpiło dotychczasowe ogrzewanie kotłem węglowym. W tym celu wykonano nową instalację elektryczną z czterema rozdzielnicami wyłącznie do zasilania grzejników elektrycznych i zostało zainstalowanych 25 grzejników elektrycznych ściennych. Powyższe zmiany przyniosły zmniejszenie zużycia węgla dla celów grzewczych i zmniejszenie emisji. Dodatkowo rozpoczęto modernizację zasilania Data Center Kraków, która ma obejmować wymianę wszystkich UPS w obiekcie, co pozwoli zmniejszyć straty energii elektrycznej z 20 % na 3,5 % oraz wymianę 50 szt. klimatyzatorów (5,4 MW mocy chłodniczej) na bardziej energooszczędne (freecooling).

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Grupa prowadzi również działania w zakresie ograniczenia generowania odpadów i w związku z tym wszystkie zużyte urządzenia, które nie mogą być poddane odświeżeniu i ponownemu wprowadzeniu do użycia, są poddawane recyklingowi lub profesjonalnej utylizacji. Należy zaznaczyć, że we wszystkich biurach duży nacisk kładziony jest na minimalizację ilości wytwarzanych odpadów, ich segregację i zbiórkę w celu poddania recyklingowi np. zużyte baterie czy papier.

Ponadto Grupa Netia szerzyła dobre praktyki wśród pracowników związane z promowaniem postaw ekologicznych. Do najczęściej przywoływanych prawidłowych postępowań należało oszczędzanie wody i energii, ekologiczny tryb jazdy, korzystanie z komunikacji zbiorowej czy dojeżdżanie do pracy rowerem. Jednocześnie podobnie jak w poprzednich latach w Grupie nadal wykorzystywane są graficzne naklejki, przypominające o pożądanych działaniach, które zachęcają do oszczędności energii, papieru, wody narzędzia m.in.: naklejki na wyłącznikach oświetleniowych, plakaty w biurach oraz mailing.

Przykładowe naklejki przypominające do działaniach pro-ekologicznych



Działania pro-ekologiczne przejawiając się również w codziennych aktywnościach, które jednorazowo nie mają dużego znaczenia, natomiast w ciągu roku przynoszą wymierne efekty. Tego typu przykładem jest fakt, że kubki plastikowe i woda w małych plastikowych butelkach zamieniona została na szklane kubki i karafki z wodą filtrowaną, a plastikowe łyżeczki zostały zastąpione przez drewniane mieszadełka. Należy zaznaczyć, że w nowych projektach powierzchni biurowych własnych i najmowanych, źródła światła to wyłącznie LEDy, które są bardziej ekologiczne i ekonomiczne w użytkowaniu w stosunku do tradycyjnych źródeł. Natomiast nowe umowy najmu zawierane są dla budynków zrównoważonych energetycznie, spełniających wysokie wymagania BREEAM – standardu najlepszych praktyk w zakresie zrównoważonego projektowania, budowania i użytkowania budynków.

Znaczącym projektem mającym wymiar proekologiczny jest inicjatywa pt. Program Czysta Polska, w którą bezpośrednio zaangażowana jest Netia SA. Jest to przykład idei odpowiadającej na globalne potrzeby zmian klimatycznych, która angażuje odpowiedzialnie społecznie podmioty do wspólnego wysiłku na rzecz przyszłych pokoleń. Projekt łączy podmioty świadomie wyzwań klimatycznych w wspólne przemyślane działania obejmujące zachęcanie społeczeństwa do wprowadzania drobnych zmian w życiu codziennym jak i promowanie właściwych postaw wśród konsumentów w wymiarze akcji ogólnokrajowych. Podejmowane działania skoncentrowane są na aktywnościach zwiększających świadomość społeczeństwa w zakresie właściwego postępowania z elektrośmieciami, prawidłowej

segregacji śmieci, możliwości redukcji własnego śladu węglowego poprzez zmianę nawyków w wyborze środków transportu oraz sposobów oszczędzania wody i energii elektrycznej.

5.2. Polityki i procedury w obszarze środowiskowym

Netia, wykonując działalność telekomunikacyjną dąży do rozwoju usług, produktów i sieci telekomunikacyjnych, z uwzględnieniem zasady ochrony środowiska i zrównoważonego rozwoju. Podstawowym dokumentem regulującym kwestie środowiskowe jest wdrożona **Polityka środowiskowa**, która określa priorytety w tym zakresie. Najważniejsze cele polityki to:

1. Identyfikowanie pośrednich i bezpośrednich znaczących aspektów środowiskowych związanych z działalnością telekomunikacyjną, usługami oraz produktami.
2. Przestrzeganie przepisów w zakresie ochrony środowiska.
3. Ciągła poprawa efektywności działań zapobiegających i zmniejszających negatywny wpływ na środowisko, wynikających z wytwarzania odpadów i gospodarowania nimi, emisji pól elektromagnetycznych i gazów oraz zużycia energii.
4. Zapewnianie odpowiedniej wiedzy i świadomości pracownikom, szczególnie tym, których zadania związane są z wpływem na środowisko

W myśl przyjętych zasad spisanych na łamach **Polityki środowiskowej** oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa wykonywane są pomiary pól elektromagnetycznych w środowisku. W szczególności dotyczy to nowych instalacji lub zmiany warunków pracy instalacji, o ile zmiany te mogą mieć wpływ na zmianę poziomu pól elektromagnetycznych, którego źródłem jest instalacja.

Z analizy wykonanych pomiarów pól elektromagnetycznych w środowisku w 2020 roku wynika, że średnia wartość pola elektromagnetycznego emitowanego przez instalacje radiokomunikacyjne Netii wynosi 2,21 V/m. Do wyliczenia przyjęto najwyższe zmierzone wartości natężenia pola elektromagnetycznego dla poszczególnych obiektów. Najwyższa zmierzona wartość natężenia pola elektromagnetycznego dla pomiarów wykonanych w 2020 roku to 3,43 V/m. Pomiary i analiza wyników potwierdzają dotrzymanie przez Netię poziomów pól elektromagnetycznych poniżej dopuszczalnych wartości (tj. poniżej 61 V/m).

W obrębie instalacji radiokomunikacyjnych wykonane są również pomiary pól elektromagnetycznych dla celów BHP. Pomiary dokonywane są zgodnie z rozporządzeniem Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 czerwca 2016 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy przy pracach związanych z narażeniem na pole elektromagnetyczne (Dz. U. 2016, poz. 950, ze zm.) oraz rozporządzeniem Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 12 czerwca 2018 roku w sprawie najwyższych dopuszczalnych stężeń i natężeń czynników szkodliwych dla zdrowia w środowisku pracy (Dz. U. 2018, poz. 1286 ze zm.). Podczas pomiarów przeprowadzonych w 2020 roku nie stwierdzono występowania stref niebezpiecznych (tj.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi, instalacje radiokomunikacyjne, których równoważna moc promieniowana izotropowo wynosi nie mniej niż 15 W, emitujące pola elektromagnetyczne o częstotliwościach od 30 kHz do 300 GHz wymagają zgłoszenia właściwym organom ochrony środowiska. Zgłoszenie instalacji wytwarzających pola elektromagnetyczne wymaga przedłożenia wyników pomiarów poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku. Dopuszczalne poziomy pole elektromagnetycznych w środowisku oraz sposobów sprawdzania dotrzymania tych poziomów określa Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 17 grudnia 2019 (Dz.U. 2019 poz. 2448). Zgodnie z tym rozrządzeniem, wartościami granicznymi parametrów fizycznych charakteryzujących oddziaływanie pól elektromagnetycznych dla instalacji radiokomunikacyjnych o częstotliwości 2 GHz ÷ 300 GHz są odpowiednio: 61 V/m (Składowa elektryczna); 0,16A/m (Składowa magnetyczna) i 10W/m² (Gęstość mocy).

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

wartości limitu interwencyjnego poziomu narażenia na pola elektrycznego powyżej 240 V/m lub wartość natężenia pola magnetycznego powyżej 0,32 A/m).

5.3. Wskaźniki i wyniki w obszarze środowiskowym

GRI 301-1: WYKORZYSTYWANE MATERIAŁY I SUROWCE

Zużycie surowców i paliw ogółem*	[m3]	[Mg]
Gaz ziemny	45800	
Węgiel kamienny		125,50
Olej opałowy		20,05
Olej napędowy		247,13
Benzyny		325,40

* Dane dotyczą roku 2020.

GRI 302-1: ZUŻYCIE ENERGII

Zużycie energii *	rodzaj energii i jednostka	ilość
Zużycie energii ze źródeł nieodnawialnych	Energii elektrycznej [MWh]	73543
	Ciepła [kJ]	17178831
	Pary [kJ]	-
	Chłodzenia [kJ]	-
	Inne (proszę wpisać)	-
Zużycie energii ze źródeł odnawialnych	Energii elektrycznej [MWh]	33
	Ciepła [kJ]	-
	Pary [kJ]	-
	Chłodzenia [kJ]	-

* Dane dotyczą roku 2020. Składa się na nie rzeczywiste zużycie za 10 miesięcy 2020 r. oraz prognoza zużycia za pozostałe 2 miesiące.

Poziom zużycia energii nie różni się istotnie od roku ubiegłego

GRI 303-1: ZUŻYCIE WODY

Zużycie wody*	jednostka	ilość
powierzchniowe pobierane z ujęć własnych	(m3)	-
podziemne pobierane z ujęć własnych	(m3)	-
gromadzone z opadów	(m3)	-
kupowane z sieci wodociągowej, ujęć wód powierzchniowych i podziemnych	(m3)	23438

* Dane dotyczą roku 2020. Składa się na nie rzeczywiste zużycie za 10 miesięcy 2020 r. oraz prognoza zużycia za pozostałe 2 miesiące.

GRI 305-7: EMISJA TLENKÓW

Emisje gazów, pyłów i substancji	jednostka	ilość
CO2	(Mg)	783,37
CO2 spalanie biomasa	(Mg)	-
CH4	(Mg)	-
SO2	(Mg)	3,49
NOX/NO2	(Mg)	1,72
CO	(Mg)	6,93
Razem pyły	(Mg)	1,75
Razem węglowodory	(Mg)	-
H2S	(Mg)	-

WSKAŹNIK WŁASNY 4: ŚCIEKI

Ścieki *	jednostka	ilość
Bytowe (1*)	[m3]	-
Komunalne (2*)	[m3]	23438
Przemysłowe (3*)	[m3]	-
Inne	[m3]	-

* Dane dotyczą roku 2020. Składają się na nie rzeczywiste dane za 10 miesięcy 2020 r. oraz prognoza za pozostałe 2 miesiące.

W stosunku do roku poprzedniego nastąpiło zmniejszenie ilości ścieków o ok. 20 % . Jest to wynikiem inwestycji w remonty budynków techniczno - biurowych oraz oszczędności wynikających z wdrożenia na dużą skalę pracy zdalnej w związku z sytuacją epidemiologiczną.

WSKAŹNIK WŁASNY 5: ODPADY

Odpady pozostałe z wyłączeniem odpadów komunalnych*	Poddane odzyskowi		Unieszkodliwiane [Mg]	Składowane [Mg]
	Recykling [Mg]	Inne procesy odzysku [Mg]		
Odpady niebezpieczne	1,394	-	2,743	-
Inne niż niebezpieczne	24,516	-	59,974	-

* Informacja dotyczy 10 miesięcy 2020 r

Wskazane ilości odpadów są powyżej średniej wieloletniej z powodu sprzątania obiektów nowozakupionych spółek

5.4. Ryzyka niefinansowe w obszarze środowiskowym

Poniższa tabela zawiera ryzyka niefinansowe w obszarze środowiskowym:

Ryzyka niefinansowe w obszarze środowiskowym			
Istotność ryzyka: niska ●●●, średnia, ●●●●, wysoka ●●●●● Prawdopodobieństwo materializacji ryzyka: niskie ●●●●, średnie ●●●●●, wysokie ●●●●●			
RYZYKO NIEFINANSOWE	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	ISTOTNOŚĆ RYZYKA	PRAWDOPODOBIENSTWO MATERIALIZACJI RYZYKA
Ryzyko wprowadzenia sprzętu elektrycznego i elektronicznego do obrotu niezgodnego z przepisami oraz niewłaściwej utylizacji.	Ryzyko jest ograniczane poprzez stosowanie się do obowiązujących przepisów i wprowadzanie do obrotu sprzętu spełniającego wymagania, jakim powinien odpowiadać sprzęt elektryczny i elektroniczny, w tym wymagania dotyczące ekoprojektu ułatwiające ponowne użycie i przetwarzanie zużytego sprzętu. Na wprowadzanym sprzęcie jest umieszczane wymagane oznakowanie tj. symbol wskazujący na selektywne zbieranie sprzętu elektrycznego i elektronicznego, który składa się z przekreślonego, kołowego kontenera na odpady. Ponadto obowiązki organizowania i zapewnienia zbiórki, przetworzenia, a następnie odzysku, recyklingu i unieszkodliwienia zużytego sprzętu przejęła od Grupy Netia firma zewnętrzna. Jednocześnie wszystkie opłaty roczne za działalność Grupy Netia związane ze użytym sprzętem elektrycznym i elektronicznym zostają terminowo uregulowane.	●●●	●●●
Ryzyko pojawienie się nieprawidłowości w użytkowaniu w wprowadzonych do obrotu baterii i akumulatorów.	W celu ograniczenia ryzyka Grupa Netia zawarła umowę z firmą zewnętrzną (Organizacja odzysku), 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.	●●●	●●●
Ryzyko związane z wprowadzaniem do obrotu produktów w opakowaniach.	Podczas projektowania produktów w opakowaniach podejmowane są działania mające na celu zmniejszanie ilości opakowań oraz odpowiednie oznakowanie rodzaju opakowań w celu ułatwienia segregacji oraz odzysku i recyklingu. Ponadto Spółka Netia S.A. posiada podpisaną umowę o przejęciu i wykonywaniu obowiązku przedsiębiorcy w zakresie odzysku lub recyklingu odpadów opakowaniowych z wyspecjalizowaną w tym zakresie firmą zewnętrzną (Organizacja	●●●	●●●

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

	odzysku opakowań). Dodatkowo, zgodnie z obowiązującymi przepisami, wysłano roczne sprawozdanie o opakowaniach do Urzędu Marszałkowskiego w Warszawie za pośrednictwem firmy zewnętrznej.		
Ryzyko związane z instalacjami radiokomunikacyjnymi emitującymi pola elektromagnetyczne.	Pojawienie się ryzyka jest ograniczane przez wykonywanie pomiarów poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku emitowanych przez stałe instalacje radiokomunikacyjne. Dodatkowo Grupa Netia realizuje 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.		
Ryzyko związane z instalacjami i urządzeniami w budynkach będących częścią infrastruktury telekomunikacyjnej mogące być źródłem hałasu.	Ryzyko jest zarządzane poprzez przestrzeganie dopuszczalnych norm poziomu hałasu. Stosowane są środki redukcji hałasu do poziomu wartości dopuszczalnych. W przypadku zgłoszenia nadmiernego hałasu przeprowadzane są przeglądy stanu urządzeń i instalacji, identyfikacja potencjalnych źródeł emisji hałasu oraz wykonywane są ponowne pomiary i wprowadzane rozwiązania eliminujące nadmierny hałas.		
Ryzyko związane z wprowadzaniem gazów i pyłów do powietrza.	Spółki Grupy Netia 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. Wprowadzania gazów lub pyłów do powietrza jest związane z użytkowaniem kotłowni, silników spalinowych, substancji zubożających warstwę ozonową oraz fluorowanych gazów cieplarnianych w urządzeniach klimatyzacyjnych, chłodniczych oraz systemach ochrony przeciwpożarowej. Ponadto, Spółki terminowo dokonują opłat związanych z prowadzoną działalnością.		
Ryzyko związane z gospodarowaniem wytwarzanymi odpadami.	Wystąpienie ryzyka jest niwelowane przez stosowanie procedur i instrukcji określających sposób postępowania z wytwarzanymi odpadami. 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. Od 1 stycznia 2020 r. gospodarka odpadami tj. przekazywanie odpadów, ewidencja i sprawozdawczość odbywa się wyłącznie za pośrednictwem indywidualnego konta w Bazie danych o produktach i opakowaniach oraz o gospodarce odpadami (BDO). Spółki Grupy Netia		

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

	przekazują odpady na podstawie wystawianych Kart Przekazania Odpadów, wszystkie karty są ewidencjonowane w rejestrze BDO a następnie sporządzane są i przesyłane sprawozdania do właściwych Urzędów Marszałkowskich ,w zależności od miejsca wytwarzania odpadów.		
Ryzyko związane z użytkowaniem urządzeń zawierających substancje kontrolowane.	Spółki Grupy Netia stosują substancje kontrolowane tj. substancje zubożające warstwę ozonową oraz niektóre fluorowane gazy cieplarniane w urządzeniach klimatyzacyjnych, chłodniczych oraz systemach ochrony przeciwpożarowej i z tego tytułu są zarejestrowane w Centralnym Rejestrze Operatorów Urządzeń i Systemów Ochrony Przeciwpożarowej (CRO). W poszczególnych „Kartach Urządzeń” znajdują się zestawienia wykonywanych czynności związanych z instalowaniem, konserwacją lub serwisowaniem, w tym dotyczące kontroli szczelności eksploatowanych urządzeń. Wszystkie wpisy w „Kartach Urządzeń” w CRO są systematycznie monitorowane.	●●●●	●●●●

6. Indeks GRI

Wskaźnik	Wytyczne GRI	Komentarz / Opis
Wskaźniki profilowe		
Profil organizacji		
GRI 102-1	Nazwa organizacji	Model biznesu
GRI 102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i usługi	Model biznesu
GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Model biznesu
GRI 102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	Model biznesu
GRI 102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	Model biznesu
GRI 102-6	Rynki obsługiwane przez organizację	Model biznesu
GRI 102-7	Skala działalności	Model biznesu
GRI 102-8	Informacje o pracownikach i współpracownikach	Wskaźniki i wyniki w obszarze pracowniczym
GRI 102-9	Charakterystyka łańcucha dostaw	Łańcuch dostaw
GRI 102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	Zakres i podstawa prawna

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

GRI 102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	Audyt wewnętrzny, Zarządzanie ryzykiem
GRI 102-12	Zewnętrzne inicjatywy przyjęte przez organizację	Cele zrównoważonego rozwoju
GRI 102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach	Stowarzyszenia i organizacje
Strategia		
GRI 102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	Nowoczesna organizacja – List Prezesa Zarządu
GRI 102-15	Opis kluczowych wpływów i ryzyk	Nowoczesna organizacja – List Prezesa Zarządu, Zarządzanie ryzykiem
Etyka		
GRI 102-16	Wartości, zasady, kodeks etyki, standardy i normy zachowania	Zarządzanie obszarem praw człowieka i przeciwdziałanie korupcji
GRI 102-17	Standardy i normy dotyczące etyki	Polityki i procedury w obszarze praw człowieka i przeciwdziałania korupcji
Zarządzanie		
GRI 102-18	Struktura zarządzania	Model biznesu
GRI 102-22	Liczba i płeć członków najwyższego organu nadzorczego/zarządczego oraz jego komitetów	Organy Spółki i akcjonariat
GRI 102-30	Efektywność zarządzania ryzykiem	Zarządzanie ryzykiem
Zaangażowanie interesariuszy		
GRI 102-40	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację	Interesariusze i partnerzy
GRI 102-41	Procent pracowników objętych umowami zbiorowymi	Wskaźniki i wyniki w obszarze pracowniczym
GRI 102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy	Interesariusze i partnerzy
GRI 102-43	Podjęcie do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	Interesariusze i partnerzy
GRI 102-44	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy	Interesariusze i partnerzy
Raportowanie		
GRI 102-45	Podmioty ujęte w raporcie	Zakres i podstawa prawna
GRI 102-46	Proces definiowania treści raportu	Metodyka i przyjęte zasady
GRI 102-47	Istotne tematy zidentyfikowane w procesie definiowania zawartości raportu	Kluczowe tematy Sprawozdania
GRI 102-48	Zmiany i korekty w stosunku do poprzedniego raportu	Zakres i podstawa prawna

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

GRI 102-49	Znaczące zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu	Zakres i podstawa prawna
GRI 102-50	Okres raportowania	Zakres i podstawa prawna
GRI 102-51	Data publikacji ostatniego raportu	Zakres i podstawa prawna
GRI 102-52	Cykl raportowania	Zakres i podstawa prawna
GRI 102-53	Osoba kontaktowa	Wprowadzenie do Sprawozdania
GRI 102-54	Oświadczenie o raportowaniu według GRI	Metodyka i przyjęte zasady
GRI 102-55	Indeks treści GRI	Indeks GRI
GRI 102-56	Potwierdzenie wiarygodności	Metodyka i przyjęte zasady
Podejście zarządcze		
GRI 103-1	Zakres i istotność zdefiniowanych tematów	Zarządzanie obszarem praw człowieka i przeciwdziałanie korupcji, Zarządzanie obszarem pracowniczym, Zarządzanie obszarem społecznym, Zarządzanie obszarem środowiskowym
GRI 103-2	Podejście do zarządzania	Zarządzanie obszarem praw człowieka i przeciwdziałanie korupcji, Zarządzanie obszarem pracowniczym, Zarządzanie obszarem społecznym, Zarządzanie obszarem środowiskowym
GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Zarządzanie obszarem praw człowieka i przeciwdziałanie korupcji, Zarządzanie obszarem pracowniczym, Zarządzanie obszarem społecznym, Zarządzanie obszarem środowiskowym
Zagadnienia przeciwdziałania korupcji i łapownictwu		
GRI 205-1	Całkowita liczba i procent zakładów ocenionych pod kątem ryzyka wystąpienia korupcji oraz zidentyfikowane znaczące ryzyka	Wskaźniki i wyniki w obszarze praw człowieka i przeciwdziałania korupcji
GRI 205-2	Komunikacja i szkolenia poświęcone politykom i procedurom antykorupcyjnym	Wskaźniki i wyniki w obszarze praw człowieka i przeciwdziałania korupcji
GRI 205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	Wskaźniki i wyniki w obszarze praw człowieka i przeciwdziałania korupcji
Zagadnienia środowiskowe		
GRI 301-1	Wykorzystywane materiały i surowce	Wskaźniki i wyniki w obszarze środowiskowym
GRI 302-1	Zużycie energii w organizacji	Wskaźniki i wyniki w obszarze środowiskowym
GRI 303-1	Zużycie wody	Wskaźniki i wyniki w obszarze środowiskowym
GRI 305-7	Emisja do atmosfery	Wskaźniki i wyniki w obszarze środowiskowym
Wskaźnik własny 4	Całkowita ilość wygenerowanych ścieków	Wskaźniki i wyniki w obszarze środowiskowym

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

Wskaźnik własny 5	Odpady wygenerowane przez organizację i sposoby postępowania	Wskaźniki i wyniki w obszarze środowiskowym
Zagadnienia pracownicze		
GRI 401-1	Całkowita liczba i wskaźniki zatrudnienia nowych pracowników oraz rotacji pracowników w podziale na grupy wiekowe, płeć i region	Wskaźniki i wyniki w obszarze pracowniczym
GRI 401-2	Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pracownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin, w podziale na główne lokalizacje prowadzenia działalności	Zarządzanie obszarem pracowniczym
GRI 401-3	Wskaźniki powrotu do pracy i utrzymania zatrudnienia po urlopie rodzicielskim w podziale na płeć	Wskaźniki i wyniki w obszarze pracowniczym
GRI 403-2	Rodzaj urazów oraz wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych i nieobecności w pracy oraz wypadków śmiertelnych związanych z pracą, z podziałem na regiony i płeć	Wskaźniki i wyniki w obszarze pracowniczym
GRI 404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika w podziale na płeć oraz na kategorię pracowników	Wskaźniki i wyniki w obszarze pracowniczym
GRI 404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają zarządzanie końcem kariery zawodowej	Działania w dobie pandemii COVID-19
GRI 404-3	Procent pracowników otrzymujących regularne oceny swoich wyników oraz informacje rozwoju zawodowego, w podziale na płeć oraz kategorię pracowników	Wskaźniki i wyniki w obszarze pracowniczym
Zagadnienia praw człowieka		
GRI 405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej	Wskaźniki i wyniki w obszarze pracowniczym
Wskaźnik własny 6	Choroby zawodowe i szkolenia BHP	Wskaźniki i wyniki w obszarze pracowniczym
GRI 405-1	Różnorodność w organach zarządczych i kadrze pracowniczej	Wskaźniki i wyniki w obszarze praw człowieka i przeciwdziałania korupcji
GRI 406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji (incydentów o charakterze dyskryminacyjnym) i podjętych środków naprawczych	Wskaźniki i wyniki w obszarze praw człowieka i przeciwdziałania korupcji
GRI 412-2	Szkolenia w obszarze praw człowieka	Wskaźniki i wyniki w obszarze praw człowieka i przeciwdziałania korupcji
Wskaźnik własny 1	Związki zawodowe	Wskaźniki i wyniki w obszarze praw człowieka i przeciwdziałania korupcji
Zagadnienia społeczne		
Wskaźnik własny 2	Wskaźnik rozpatrzonych reklamacji B2B	Wskaźniki i wyniki w obszarze społecznym
Wskaźnik własny 3	Wskaźnik zadowolenia z obsługi klienta TOP2	Wskaźniki i wyniki w obszarze społecznym

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2020 rok.

GRI 418-1	Naruszenie prywatności klienta	Wskaźniki i wyniki w obszarze społecznym
------------------	--------------------------------	--