

Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych za rok 2019

Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat S.A.
oraz spółki Cyfrowy Polsat S.A.



#CyfrowaOdpowiedzialnosc

- Jak rozumiemy naszą misję społeczną?
- Jakie technologiczne szanse oferujemy?
- Jak troszczymy się o bezpieczeństwo, klientów i środowisko?
- Jakie emocje gwarantujemy naszym klientom?
- Jak długo zostają z nami pracownicy i co nas wyróżnia?
- Jak pomagamy innym?

Oddajemy w Państwa ręce raport niefinansowy Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat opisujący nasze działania w 2019 roku. Publikacja powstała zgodnie ze Standardem Global Reporting Initiative w opcji Core oraz znowelizowaną Ustawą o Rachunkowości. Nasz raport obejmuje Grupę Kapitałową Cyfrowy Polsat, a w szczególności dane dotyczące spółek:

- Cyfrowy Polsat S.A.
- Polkomtel Sp. z o.o.
- Telewizja Polsat Sp. z o.o.

Niniejsze sprawozdanie nie obejmuje danych niefinansowych Netia S.A., która, mimo że od 22 maja 2018 r. wchodzi w skład GK Cyfrowy Polsat, jako spółka giełdowa opublikowała odrębne Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2019 rok.

Miejsce i data publikacji: Warszawa, 12 marca 2020 roku
Miejsce i data zatwierdzenia: Warszawa, 11 marca 2020 rok

Spis treści

PISMO PREZESA ZARZĄDU	4
1. CYFROWA ODPOWIEDZIALNOŚĆ	7
1.1. NASZE PODEJŚCIE I FILOZOFIA #CYFROWAODPOWIEDZIALNOSC	7
1.2. TECHNOLOGICZNA SZANSA	17
1.3. W TROSCE O BEZPIECZEŃSTWO	18
1.4. W TROSCE O ZDROWIE NAJMŁODSZYCH	21
1.5. ZDROWIE I SPORTOWE EMOCJE	26
1.6. POMOC MIERZONA UŚMIECHEM.....	29
2. NASZ BIZNES.....	33
2.1. KLUCZOWE LICZBY	33
2.2. KONTEKST BRANŻOWY I MODEL BIZNESOWY GK CP TELEWIZJA, INTERNET, TELEFON. DLA KAŻDEGO. WSZĘDZIE.	34
2.3. CO OFERUJEMY KLIENTOM?.....	37
2.4. DZIAŁAMY STRATEGICZNIE.....	42
2.5. SZANSE I RYZYKA	44
3. TROSKA O POTRZEBY NASZYCH KLIENTÓW I WIDZÓW	52
3.1. WYJĄTKOWI KLIENTI	52
3.2. KLUCZOWE LICZBY 2019 R.	54
3.3. DOSTĘPNOŚĆ – TELEWIZJA I INTERNET DLA KAŻDEGO, WSZĘDZIE	55
3.4. BEZPIECZEŃSTWO – DNA NASZEJ DZIAŁALNOŚCI	56
3.5. OBSŁUGA NA NAJWYŻSZYM POZIOMIE	60
3.6. WYZNACZAMY STANDARDY	62
4. SUKCES DZIĘKI LUDZIOM	68
4.1. KLUCZOWE FAKTY I LICZBY	68
4.2. NASZA KULTURA PRACY	70
4.3. MOTYWACJA I ROZWÓJ PRACOWNIKÓW	73
4.4. STAŁE UDOSKONALANE BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY	79
5. GRUPA PRZYJAZNA ŚRODOWISKU	84
5.1. KLUCZOWE LICZBY	84
5.2. KONTROLUJEMY NASZ WPŁYW NA ŚRODOWISKO.....	84
5.3. ODPADY I RECYKLING	87
5.4. ZUŻYCIE ENERGII	91
5.5. ZUŻYCIE SUROWCÓW	94
5.6. WPŁYW STACJI BAZOWYCH I NADAWCZYCH NA OTOCZENIE	96
6. NASZE PODSTAWY ZARZĄDCZE W ZAKRESIE KOMUNIKACJI I SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU	98
6.1. KLUCZOWE REGULACJE	98
6.2. TRANSPARENTNA KOMUNIKACJA	98
6.3. ZGODNOŚĆ Z WYMOGAMI	100
INDEX GRI	109

PISMO PREZESA ZARZĄDU

[GRI 102-14, GRI 102-15]

Szanowni Państwo,

prezentujemy trzecie już „**Sprawozdanie Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat na temat informacji niefinansowych**”, które jest nie tylko wypełnieniem obowiązku wynikającego z odpowiedniej dyrektywy, ale – przede wszystkim – podsumowaniem stosowanego przez nas na co dzień zrównoważonego podejścia do zarządzania naszymi spółkami.

Ponieważ czujemy się odpowiedzialni za nasz wpływ na najbliższe otoczenie, chcemy tworzyć nie tylko produkty i usługi wysokiej jakości, ale także wyjątkową wartość dla społeczeństwa. Właśnie dlatego konsekwentnie realizujemy naszą misję społeczną w temacie **bezpieczeństwa, pomocy dzieciom oraz promocji sportu**. Jednocześnie w naszych działaniach dążymy do tego, aby ich realizacja była odpowiedzią na wybrane **Cele Zrównoważonego Rozwoju** określone przez **ONZ**. Mając na uwadze rolę biznesu w realizacji celów wyznaczonych w Agendzie 2030, postanowiliśmy w tegorocznej edycji sprawozdania zaprezentować nasze dobre praktyki przez pryzmat wybranych celów – tak, aby ich analiza była możliwa także w tym kontekście. Na łamach publikacji prezentujemy w sumie **25 dobrych praktyk**, z czego 19 jest kontynuowanych, a 6 to zupełnie nowe projekty.

Uwzględniając **potrzeby naszych interesariuszy** i promując dobre praktyki, najistotniejsze informacje oraz wskaźniki niefinansowe związane z naszą aktywnością biznesową prezentujemy z wykorzystaniem międzynarodowych wytycznych **Global Reporting Initiative (GRI)**.

Mysłąc o **2019 r.**, jako nasze kluczowe osiągnięcia możemy wskazać:

- **2 miliony uczestników** w naszym programie łączenia usług **smartDOM**,
- poszerzenie przez **Cyfrowy Polsat** oferty usług telewizyjnych o:
 - **telewizję kablową w technologii IPTV**, która umożliwia odbiór kanałów telewizyjnych za pośrednictwem stacjonarnego Internetu szerokopasmowego (m.in. Plusa i Netii),
 - **telewizję internetową OTT z dekoderem**, pozwalającą cieszyć się ulubionymi kanałami przez Internet od dowolnego dostawcy, bez długoterminowych zobowiązań,
- sukces **Plusa**, który ponownie był:
 - **liderem w przenoszeniu numerów**,
 - oraz **najczęściej wybieraną siecią telekomunikacyjną**,
- skuteczny **rozwój oferty sportowej premium**, m. in. przez:
 - **zawarcie umowy z CANAL+**, dzięki której nasi abonenci – obok rozrywek Ligi Mistrzów i Ligi Europy UEFA, a także największych europejskich lig z anten ELEVEN SPORTS – mają **możliwość oglądania wszystkich spotkań PKO BP Ekstraklasy**,
 - zastosowanie kolejnych nowinek technologicznych i **wprowadzenie technologii wirtualnych wywiadów**, dzięki czemu widzowie mogli odnieść wrażenie, że rozmówcy stoją obok siebie, choć w rzeczywistości byli oddaleni od siebie o prawie 300 kilometrów,
- strategiczną **współpracę biznesową z Asseco**, wiodącym dostawcą rozwiązań IT.

Zaś w ramach naszego zaangażowania w **ochronę środowiska** będą to m.in.:

- powołanie przez założyciela i głównego akcjonariusza naszej Grupy **Stowarzyszenia Program Czysta Polska**, którego celem jest podejmowanie działań mających na celu zapewnienie Polakom życia w zdrowym i czystym środowisku,
- wydanie **specjalnego magazynu „Brawo Ty” dla Abonentów Grupy**, na łamach którego podjęliśmy istotne wyzwanie związane z **edukacją ekologiczną naszego otoczenia**,
- konsekwentna kontrola zużycia surowców i oszczędzanie energii elektrycznej,
- skuteczne zarządzanie odpadami i przekazywanie je do wyspecjalizowanych firm recyklingowych,
- badanie wpływu naszych urządzeń nadawczych na otoczenie.

Ponadto, tuż przed publikacją niniejszego sprawozdania, **jako pierwsza firma w Polsce spoza sektora finansowego wyemitowaliśmy zielone obligacje korporacyjne w złotych**, z których środki w wysokości **1 miliarda złotych** zostaną w całości przeznaczone na **refinansowanie inwestycji prośrodowiskowych**, dotyczących m.in. poprawy

efektywności energetycznej Grupy czy zmniejszenia śladu węglowego związanego z produkowanymi przez Grupę Polsat urządzeniami elektronicznymi.

W 2020 r. planujemy ambitnie **doskonalić się w zakresie społecznej odpowiedzialności**. Chcemy **rozwijać wszystkie projekty społeczne i inicjatywy charytatywne** (zwłaszcza pod patronatem Fundacji Polsat i innych Organizacji Pożytku Publicznego), **działania edukacyjne** (przede wszystkim na antenie Telewizji Polsat, na łamach Magazynu Abonentów Grupy Polsat i wśród pracowników Grupy Polsat), a także niezmiennie wspierać sport i przez to promować dobrą jakość życia wśród Polaków oraz systematycznie współpracować ze służbami ratunkowymi.

Wierzę, że dzięki tej publikacji będą mogli Państwo jeszcze lepiej poznać naszą działalność, szczególnie pod kątem **czynników ESG**, czyli w obszarach: środowiskowym, szeroko rozumianych relacji z otoczeniem i interesariuszami oraz jakości zarządzania.

W imieniu własnym i kilkudziesięciu osób zaangażowanych w powstanie tego sprawozdania życzę Państwu dobrej lektury. Liczę także, że stanie się ono centrum rzetelnych informacji dla naszych klientów, kontrahentów i partnerów, uczestników rynku kapitałowego czy osób po prostu zainteresowanych naszą działalnością, a także źródłem cennych inspiracji do niebanalnych wyzwań dla pracowników.

Z poważaniem

Mirosław Błaszczyk

Prezes Zarządu

Cyfrowy Polsat S.A.

Rozdział 1

Cyfrowa odpowiedzialność



1. Cyfrowa Odpowiedzialność

1.1. Nasze podejście i filozofia #CyfrowaOdpowiedzialnosc

Naszą misję społeczną (#CyfrowaOdpowiedzialnosc) realizujemy w temacie **bezpieczeństwa, pomocy dzieciom oraz promocji sportu**.

Rysunek 1. Odpowiedzialność w Grupie Cyfrowy Polsat



W naszych działaniach dążymy do tego, aby realizacja poszczególnych projektów była z jednej strony spójna z listą **tematów kluczowych dla Grupy Cyfrowy Polsat** (wskazanych przez interesariuszy zewnętrznych i wewnętrznych), a z drugiej – odpowiedzią na wybrane **Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ** (Sustainable Development Goals, SDG's).

[GRI 103-1]

Rysunek 2. Lista tematów kluczowych dla Grupy Cyfrowy Polsat w poszczególnych obszarach



Rysunek 3. Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ



Analizując wszystkie Cele Zrównoważonego Rozwoju, postanowiliśmy wybrać najważniejsze z naszej perspektywy – te, które realizujemy w ramach dobrych praktyk i innych projektów biznesowych.

Tabela 1. Cele Zrównoważonego Rozwoju realizowane w Grupie Cyfrowy Polsat



CEL 1. KONIEC Z UBÓSTWEM

- zaangażowanie w akcje charytatywne, których misją jest przeciwdziałanie ubóstwu i wykluczeniu społecznemu (wolontariat pracowniczy).



CEL 3. DOBRE ZDROWIE I JAKOŚĆ ŻYCIA

- misja Fundacji Polsat (m.in. duże, ogólnopolskie kampanie, z których dochód przeznaczany jest na leczenie i rehabilitację dzieci),
- zakup przez Fundację Polsat sprzętu medycznego do szpitali i placówek zdrowia opiekujących się dziećmi,
- promocja sportu i zdrowego stylu życia (m.in. poprzez emisję wydarzeń sportowych na antenie Telewizji Polsat, pojawianie się dedykowanych programów edukacyjnych oraz udział drużyny Polsat Biega w kluczowych biegach).



CEL 4. DOBRA JAKOŚĆ EDUKACJI

- stała współpraca sieci Plus z Centrum Nauki Kopernik,
- edukacja na temat bezpieczeństwa w górach i nad wodą podczas eventów wakacyjnych i w trakcie ferii,
- akcje charytatywne wspierające rozwój dzieci niepełnosprawnych w ramach wolontariatu pracowniczego,
- transfer wiedzy i wymiana doświadczeń pomiędzy pracownikami w ramach dużych projektów prowadzonych w wybranych spółkach w Grupie Cyfrowy Polsat.



CEL 8. WZROST GOSPODARCZY I GODNA PRACA

- respektowanie praw człowieka,
- różnorodność w miejscu pracy,
- rozwój kompetencji pracowników,
- stabilne miejsce pracy i wieloletni staż pracowników,
- ZFSS, benefity pracownicze, promocja zdrowego stylu życia,
- wolontariat pracowniczy,
- komunikacja raportu niefinansowego (wewnątrz i na zewnątrz organizacji).



CEL 9. INNOWACYJNOŚĆ, PRZEMYSŁ, INFRASTRUKTURA

- Program Crowd+,
- zachęcanie wszystkich Polaków do działania na rzecz środowiska (Stowarzyszenie Program Czysta Polska),
- zwiększanie efektywności energetycznej i unikanie niepotrzebnego zużycia energii,
- regularny rozwój sieci Internetu z wykorzystaniem nowoczesnych technologii,
- działania w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR).



CEL 12. ODPOWIEDZIALNA KONSUMPCJA I PRODUKCJA

- produkty przyjazne środowisku (wykorzystywanie minimum surowców w produkcji, eliminowanie niepotrzebnego opakowania, wydajna dystrybucja i skuteczny recykling produktów po zakończeniu eksploatacji),
- certyfikaty ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 i oraz ISO 45001:2018 w zakresie Produkcji elektronicznego sprzętu telekomunikacyjnego oraz powszechnego użytku dla InterPhone Service,
- certyfikaty ISO 9001:2015 (w zakresie dbałości o wysoką jakość oferowanych usług) oraz ISO 14001:2015 (odpowiedzialność ekologiczna firmy w zakresie: sprzedaż produktów i usług telekomunikacyjnych oraz sprzedaż energii elektrycznej, obsługa i utrzymanie klienta) dla Polkomtelu.



CEL 13. DZIAŁANIA W DZIEDZINIE KLIMATU

- wspólna troska o środowisko naturalne, powietrze, wodę i przyrodę (Stowarzyszenie Program Czysta Polska),
- identyfikacja istotnych obszarów wpływu środowiskowego,
- bieżąca kontrola zużycia surowców,
- oszczędzanie energii elektrycznej,
- zarządzanie odpadami i przekazywanie ich do wyspecjalizowanych firm recyklingowych,
- badanie wpływu urządzeń nadawczych na otoczenie,
- promowanie postawy proekologicznej wśród pracowników.

Przy projektowaniu i wdrażaniu działań z zakresu społecznej odpowiedzialności nie pomijamy głosu naszego otoczenia. Dlatego zidentyfikowaliśmy naszych kluczowych interesariuszy, tak by w pełni wykorzystać potencjał korzyści, jaki tkwi w prawidłowo realizowanych relacjach z poszczególnymi grupami.

[GRI 102-40]

Rysunek 4. Interesariusze Grupy Cyfrowy Polsat



[GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43]

Tabela 2. Mapa interesariuszy i formy dialogu

Grupa interesariuszy	Niektóre podmioty wchodzące w skład grupy interesariuszy	Podejście i typ zaangażowania grupy interesariuszy (np. ankiety, badania satysfakcji, sesje dialogowe, etc.)	Częstotliwość zaangażowania wg typu	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy
Akcjonariusze i inwestorzy, analitycy, instytucje finansowe	- uczestnicy rynku kapitałowego - analitycy biur maklerskich - akcjonariusze - obligatariusze - inwestorzy instytucjonalni i indywidualni - agencje ratingowe	- raporty finansowe - bieżące komunikaty - korporacyjna strona internetowa - spotkania indywidualne - konferencje i telekonferencje - walne zgromadzenia akcjonariuszy - badania akcjonariatu – perception studies	Zgodnie z wymogami wynikającymi z obecności Spółki na GPW: - sprawozdawczość finansowa raz na kwartał - bieżąca komunikacja - walne zgromadzenia akcjonariuszy co najmniej raz w roku - dialog i spotkania zależnie od potrzeb	- sytuacja ekonomiczna grupy i polityka finansowa - strategia i rozwój - otoczenie konkurencyjne - szanse i ryzyka działalności - wartość spółki - transparentność działania - przyszłe inwestycje
Klienci	- osoby fizyczne i firmy - abonenci usług płatnej TV i telekomunikacyjnych - telewizjowicze - użytkownicy IPLI	- strona internetowa (ankiety) - punkty obsługi oraz infolinia (dialog, ankiety) - badania opinii i satysfakcji, w tym User Experience i NPS	Na bieżąco – działania ciągłe, badania opinii – według potrzeb, a badania satysfakcji NPS – minimum 1 raz w roku.	Badane obszary: - ogólna satysfakcja klienta z operatora, skłonność do rekomendacji marki, trwałość relacji, skłonność do ponownego wyboru operatora oraz satysfakcji. Obszary: - oferta - punkty obsługi - telemarketing - call center - strona www - internetowe centra obsługi - korzyści finansowe - faktura

Grupa interesariuszy	Niektóre podmioty wchodzące w skład grupy interesariuszy	Podejście i typ zaangażowania grupy interesariuszy (np. ankiety, badania satysfakcji, sesje dialogowe, etc.)	Częstotliwość zaangażowania wg typu	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy
Pracownicy	• obecni pracownicy i ich rodziny potencjalni pracownicy • współpracownicy • praktykanci i stażyści	• badania satysfakcji i ocena okresowa • szkolenia i rozwój • intranet, newsletter i ankiety wewnętrzne • imprezy integracyjne • programy benefitowe • programy wolontariatu • media społecznościowe	• bieżąca i cykliczna komunikacja	• stabilność i atrakcyjność zatrudnienia • prorodzinna polityka kadrowa • przyjazne miejsce pracy • możliwości rozwoju
Regulatorzy i instytucje państwowe	• KRRiT, UKE, UOKiK • UODO • GIOŚ, instytucje samorządowe • GUS, KNF, Krajowy Rejestr Sądowy • Rada Ministrów • Sejm i Senat • Komisja Europejska, Parlament Europejski, Rada Unii Europejskiej • BEREC • Rada Mediów Narodowych • Rada ds. Cyfryzacji	• konsultacje społeczne • spełnianie obowiązków informacyjnych • spotkania bezpośrednie • wspólne inicjatywy i działania • udział w konferencjach branżowych	• bieżąca komunikacja wynikająca z obowiązków informacyjnych • zależnie od potrzeb	• wpływ na gospodarkę krajową • rozwój rynku • dostępność usług • działalność zgodnie z normami i prawem
Dostawcy	• dostawcy treści, w tym stacje TV i producenci • dostawcy urządzeń końcowych • dostawcy podzespołów do produkcji własnych urządzeń końcowych • dostawcy elementów sieciowych i innej infrastruktury • dostawcy usług	• relacje bezpośrednie • kontrakty • współpraca w ramach organizacji branżowych • spotkania integracyjne • konferencje branżowe i warsztaty	• w zależności od potrzeb – na bieżąco i cyklicznie	• warunki współpracy • transparentne zasady przetargów i współpracy • dobre, długoterminowe relacje • współpraca w ramach inicjatyw branżowych

Grupa interesariuszy	Niektóre podmioty wchodzące w skład grupy interesariuszy	Podejście i typ zaangażowania grupy interesariuszy (np. ankiety, badania satysfakcji, sesje dialogowe, etc.)	Częstotliwość zaangażowania wg typu	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy
Organizacje społeczne	- fundacje - organizacje społeczne i środowiskowe - instytucje kultury - usługi bezpieczeństwa w górach (GOPR, TOPR) - usługi bezpieczeństwa nad wodą (MOPR, WOPR)	- partnerstwa i wspólne inicjatywy - wolontariat pracowniczy - sponsoring - dialog bezpośredni (organizacje środowiskowe) - raporty naukowe - debaty	w zależności od potrzeb interesariuszy i możliwości Grupy	- otwartość na dialog - wsparcie finansowe i zaangażowanie ludzkie - rozumienie wartości, jakimi kierują się nasze spółki - rozwiązanie ewentualnych obaw/wątpliwości dotyczących rozwoju technologicznego
Konkurencja	- podmioty z rynku mediów - podmioty z rynku telekomunikacyjnego - podmioty z rynku usług cyfrowych	- współpraca w ramach organizacji branżowych - konferencje branżowe, debaty i warsztaty - wspólne inicjatywy (np. raporty o stanie rynku)	komunikacja bieżąca uzależniona od sytuacji rynkowej	- rozwój rynku - właściwa regulacja rynku - standardy
Partnerzy biznesowi	- dysytrubutorzy - reklamodawcy i pośrednicy reklamowi - instytucje naukowe - organizacje branżowe i izby handlowe - związki sportowe	- kanaly komunikacji bezpośredniej (np. strona internetowa dla dysytrubutorów) - bieżące i cykliczne spotkania - kontrakty - kodeksy dobrych praktyk i samoregulacje - konferencje i warsztaty - raporty i sprawozdawczość - pełnienie funkcji we władzach organizacji i izb branżowych - aktywne zaangażowanie we wspólne projekty i działania (np. w ramach izb, konsultacje i stanowiska)	- komunikacja zależna od potrzeb interesariuszy - działania proaktywne uzależnione są od sytuacji rynkowej	- zaangażowanie Grupy w kształtowanie rynku - rozwiązywanie problemów rynku i promowanie innowacyjności - transparentność działań - przestrzeganie norm i zasad - otwartość na dialog

Grupa interesariuszy	Niektóre podmioty wchodzące w skład grupy interesariuszy	Podejście i typ zaangażowania grupy interesariuszy (np. ankiety, badania satysfakcji, sesje dialogowe, etc.)	Częstotliwość zaangażowania wg typu	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy
Media ogólnopolskie i branżowe	- prasa - internet - radio - telewizja	- konferencje i wydarzenia - informacje prasowe - spotkania indywidualne - wypowiedzi, komentarze i opinie - strona korporacyjna - media społecznościowe	komunikacja bieżąca uzależniona od sytuacji rynkowej i bieżących wydarzeń w organizacji	- sytuacja ekonomiczna Grupy - nowości w ofercie - plany rozwoju - nowości programowe - wydarzenia sportowe - testy produktów

DOBRA PRAKTYKA: DIALOG Z INTERESARIUSZAMI



[GRI 102-44]

Przygotowując się do publikacji pierwszego Sprawozdania nt. informacji niefinansowych zorganizowaliśmy sesję dialogową z kluczowymi interesariuszami Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat. Wśród oczekiwań dotyczących naszych społecznie odpowiedzialnych działań dominowały:

- strategiczne podejście do biznesowej odpowiedzialności,
- działania związane z budową odpowiedzialnego przekazu,
- przejrzysta i szczegółowa komunikacja dot. zaangażowania społecznego firmy,
- monitoring wpływu środowiskowego.

W 2019 r. nie zaszły żadne znaczące zmiany w naszym dialogu z poszczególnymi grupami interesariuszy i wykorzystaniu kanałów komunikacji z nimi, dlatego w zdefiniowaniu kluczowych obszarów naszego wpływu posłużono się: wynikami wspomnianej sesji dialogowej, bieżącymi rozmowami z interesariuszami oraz wiedzą menedżerów popartą wieloletnim doświadczeniem (w ocenie Grupy nie uznano za konieczne przeprowadzenie nowej sesji dialogowej na potrzeby opracowania niniejszego raportu). W wyniku rosnącego zainteresowania Grupy kwestiami wpływu w obszarze środowiskowym do listy kluczowych tematów dodano efektywność energetyczną i wykorzystanie energii odnawialnej.

[GRI 102-12, GRI 102-13]

Jak kształtujemy nasze otoczenie rynkowe?

Oprócz kontaktów bezpośrednich z interesariuszami, kształtujemy swoje otoczenie rynkowe również poprzez działalność w stowarzyszeniach branżowych. Należymy m.in. do:

- Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji,
- Krajowej Izby Gospodarczej Elektroniki i Telekomunikacji,
- Polskiej Izby Radiodiffuzji Cyfrowej,
- IAB Polska,
- Stowarzyszenia Dystrybutorów Programów Telewizyjnych SYGNAŁ,
- Polskich Badań Internetu,
- Rady Reklamy,
- Stowarzyszenia Kreatywna Polska,
- Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych.

Jak odpowiadamy na oczekiwania interesariuszy i naszego otoczenia?

DOBRA PRAKTYKA: SPRAWOZDANIE NT. INFORMACJI NIEFINANSOWYCH



W marcu 2020 r. opublikowaliśmy po raz trzeci „Sprawozdanie Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat S.A. oraz spółki Cyfrowy Polsat S.A. na temat informacji niefinansowych” nie tylko jako odpowiedź na wymogi formalne, ale także jako wyraz naszej transparentności i przejrzystości, jak również odpowiedź na oczekiwania naszych interesariuszy i otoczenia rynkowego. Podobnie, jak w ubiegłych latach dokument został przygotowany zgodnie z wymogami prawnymi (Dyrektywa 2014/95/UE,

Ustawa o Rachunkowości) i w oparciu o międzynarodowe wytyczne Global Reporting Initiative (GRI). Tegoroczna publikacja odnosi się także do Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ (Sustainable Development Goals, SDG's).

Sprawozdanie zawiera **67 wskaźników GRI** (liczbowych i opisowych), które omawiają informacje podstawowe, profilowe i nasze podejście do zarządzania oraz szczegółowe wskaźniki tematyczne z obszaru ESG – Ekonomiczne (Economic), Środowiskowe (Environmental) i Społeczne (Social).

Na łamach publikacji prezentujemy też **25 dobrych praktyk przez pryzmat SDG's**, z czego **19 jest kontynuowanych**, a **6 to zupełnie nowe projekty**.

Nasze **dobre praktyki** z zakresu społecznej odpowiedzialności **dotyczą przede wszystkim** działań skierowanych do **pracowników, klientów i społeczeństwa**. Uwzględniając rolę biznesu (i naszą) w realizacji **Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ (Sustainable Development Goals, SDG's)**, każdej dobrej praktyce przypisujemy wybrany(-e) z listy 17 Celów SDG's.

Sprawozdanie dostępne jest w dwóch wersjach – **PDF** (wersja rozszerzona zgodnie z wymogami i standardami) oraz interaktywnej strony internetowej (skrótowa i przyjazna w odbiorze strona **WWW**, która jest opracowywana w odpowiedzi na potrzeby wymagających użytkowników). Zarówno PDF, jak i strona WWW są dostępne w dwóch wersjach językowych – **polskiej i angielskiej**.

1.2. Technologiczna szansa

Cyfrowe usługi naszych spółek dostępne są w całym kraju, a korzystać z nich może praktycznie każdy Polak. Ten ogromny zasięg pozwala nam na podejmowanie działań o niestandardowym wpływie, które systemowo zmieniają wiele aspektów życia każdego Polaka. Umieemy mądrze i z rozumą wykorzystywać tę szansę – udowadniamy to codziennie od wielu lat.

DOBRA PRAKTYKA: WSPÓŁPRACA Z CENTRUM NAUKI KOPERNIK



Od wielu lat jako sieć Plus wspieramy **Centrum Nauki Kopernik**, jedną z najnowocześniejszych europejskich instytucji łączących popularyzację nauki i kultury. Dzięki **Polkomtelowi**, od jesieni 2017 r. goście Centrum mogą korzystać z **darmowego Wi-Fi** na terenie budynku oraz w Parku Odkrywców. Byliśmy także wyłącznym partnerem **Warsztatów Familijnych** – wspólnie z Centrum opracowaliśmy warsztat dotyczący sposobów komunikowania się (zarówno współczesnych, jak i historycznych). Sieć Plus przygotowała też **aplikację na telefony komórkowe**, która pozwalała zwiedzającym poznawać bliżej najciekawsze eksponaty i uzyskiwać o nich dodatkowe informacje, a także otrzymywać informacje o wystawach naukowych w Centrum. W 2019 r. wspólnie z Centrum Nauki Kopernik zorganizowaliśmy „**Zwiedzanie Centrum Nauki Kopernik po godzinach**”, w którym wzięło udział kilkuset abonentów sieci Plus. Nasi pracownicy też mieli szansę wielokrotnie w ciągu minionego roku zdobyć wejściówki na różne wystawy i warsztaty, w tym m.in. na **Festiwal Przemiany**, podczas którego mogli poznać **perspektywę naukową, środowiskową, technologiczną i społeczną zmian związanych z żywnością i żywieniem człowieka**. W planach mamy dalsze rozwijanie naszej współpracy, a w 2020 r. będziemy świętować jubileusz **10-lecia współpracy**.

Przykładem działań Grupy Cyfrowy Polsat w zakresie rozwoju społeczeństwa cyfrowego, a zarazem usprawniania dostępu klientów Plusa do usług telemedycznych jest nawiązanie współpracy serwisem **iWylecz24.pl**.

DOBRA PRAKTYKA: WSPÓŁPRACA Z SERWISEM iWylecz24.pl



Serwis **iWylecz24.pl** to „cyfrowe centrum medyczne”. Głównym celem platformy jest **udostępnianie rozwiązań z zakresu telemedycyny** dla polskich rodzin w kraju i za granicą. Portal umożliwia uzyskanie pomocy medycznej przez całą dobę (zarówno przez Internet, jak i telefon), a klienci Plusa mogą tę usługę wygodnie zamawiać z wykorzystaniem Direct Carrier Billing i opłacać razem z bieżącymi rachunkami za usługi telekomunikacyjne.

Korzyści z usługi:

- **Osobisty doradca medyczny online** – profesjonalne Call Center Medyczne dedykowane klientom Plusa pozwala na wyszukiwanie wizyt, umówienie się ze specjalistą, wsparcie pacjenta w procesie organizacji leczenia czy wstępne omówienie wyników badań. W kontakcie z pacjentami są dyplomowane pielęgniarki i ratownicy medyczni, którzy obsłużyli w 2019 r. 1,7 mln zleceń.
- **Błyskawiczny dostęp do kalendarzy 15 000 lekarzy** – dzięki czemu można jeszcze szybciej umówić się na wizytę prywatną i otrzymać profesjonalne wsparcie w organizacji leczenia.
- **Dostępność w NFZ** – istnieje także możliwość sprawdzenia średniego czasu oczekiwania w placówkach NFZ do wybranych specjalistów na terenie całej Polski.
- **Tester Objawów** – medyczne AI, weryfikujące objawy i podające potencjalne dolegliwości na podstawie auto-wywiadu (stosowany m.in. przez wojsko na polu walki). Po auto-wywiadzie pacjent dostaje raport w pdf po polsku i angielsku. Co ważne – wszystko odbywa się w bezpiecznym i zamkniętym środowisku, bez zostawiania śladów wyszukiwania chorób i objawów w Internecie w klasycznych przeglądarkach.
- **Wideo Wizyta i diagnoza online** – taka konsultacja daje możliwość m.in. na: omówienie objawów, ustalenie zakresu koniecznych badań do wykonania, postawienie diagnozy w oparciu o wykonane badania, a przy schorzeniach stałych – nawet na otrzymanie e-recepty. Serwis daje też opcję uzyskania tzw. drugiej diagnozy, czyli omówienia posiadanych wyników badań i wydania na tej podstawie opinii o stanie zdrowia.
- **Baza laboratoriów** – możliwość wyszukania badań do zrealizowania w sieci trzech największych grup laboratoryjnych w Polsce wraz z aktualną ceną i dostępnymi terminami.
- **Dokumentacja online** – bezpieczne przechowywanie danych medycznych i zdalny dostęp do nich w każdej chwili, kiedy tylko klient ich potrzebuje.

Serwis zawiera rozbudowane funkcje umożliwiające zarządzanie procesem leczenia – **Cyfrowe Centrum Medyczne dla Każdego**. Gwarantuje klientom Plusa możliwość przetestowania przez pierwszy miesiąc pełnej wersji usługi, która jest dostępna na wszystkich urządzeniach z dostępem do Internetu (smartfony, tablety i komputery). Serwis funkcjonuje, jako aplikacja dostępna w Google Play i AppStore oraz w ramach responsywnej strony www.iWylecz24.pl.

1.3. W trosce o bezpieczeństwo

W Grupie Cyfrowy Polsat jesteśmy przekonani, że nowoczesne technologie mogą nie tylko podnosić jakość życia na co dzień, ale – przede wszystkim – ratować ludzkie życie. Powodem do szczególnej dumy jest dla nas ścisła **współpraca z organizacjami ratowniczymi** działającymi w polskich górach i nad wodą. Od kilkunastu lat sieć Plus wspiera ratowników w ich działaniach, finansuje szkolenia i przekazuje środki na zakup specjalistycznego sprzętu. W 2019 r. minęło już **17 lat współpracy z WOPR, MOPR oraz TOPR, GOPR**.

Przede wszystkim jednak, **dzięki naszej technologii, stworzyliśmy system ratowniczy, który uratował życie i zdrowie wielu ludzi w ostatnich latach**. Od 17 lat Plus wspiera Centra Koordynacji Ratownictwa oraz ich ośrodki pomocnicze, które wspólnie tworzą unikalny w skali światowej Zintegrowany System Ratownictwa. Dzięki staraniom podjętym wspólnie z ratownikami wszyscy Polacy mogą korzystać z błyskawicznych, precyzyjnych i prostych systemów wzywania pomocy w sytuacjach zagrożenia życia i zdrowia nad wodą lub w górach. Rozwiązania wprowadzone przez Polkomtel umożliwiają sprawną komunikację między ratownikami i poszkodowanymi. Nasz system ratownictwa sprawia, że **czas dotarcia** do osoby

zagrożonej **skrócił się nawet o 20 minut**. Doświadczenie pokazuje, że ten czas niejednokrotnie oznacza granicę pomiędzy skuteczną pomocą a ludzką tragedią.



Dwa **bezpłatne numery** uruchomione przez sieć Plus – **601 100 100 (ratownictwo wodne)** i **601 100 300 (ratownictwo górskie)** – są łatwe do zapamiętania. Przypominamy o nich wszędzie, gdzie ich obecność i znajomość jest na wagę życia (m.in. w schroniskach górskich, na plażach, w marinach i punktach obsługi turystów), a z przekazem docieramy za pomocą różnych nośników (m.in. na tabliczkach informacyjnych przy wejściach na plażę, banerach i ulotkach informacyjnych).



DOBRA PRAKTYKA: ZINTEGROWANY SYSTEM RATOWNICTWA I APLIKACJA „RATUNEK”



Dzięki staraniom podjętym wspólnie z ratownikami (WOPR, MOPR, GOPR, TOPR) Plus uruchomił **Zintegrowany System Ratownictwa**. Dwa numery ratunkowe: **601100100** (nad wodą) i **601100300** (w górach), które współpracują ze wszystkimi sieciami komórkowymi i stacjonarnymi w Polsce, działają **pełen rok przez 24h/dobę na terenie całego kraju**. System monitoruje najczęściej odwiedzane regiony turystyczne, pilnuje bezpieczeństwa setek tysięcy ludzi i umożliwia sprawną komunikację z ratownikami.

Uzupełnieniem systemu jest darmowa **aplikacja Ratunek**. Jej kluczową zaletą jest funkcja namierzania lokalizacji, co znacznie skraca czas poszukiwania osoby poszkodowanej (nawet do 20 minut). Aplikacja pozwala na połączenie z najbliższą stacją ratownictwa, a w trakcie rozmowy wysyła SMS do ratownika z pozycją nadawcy.

Aby wezwać pomoc należy wykonać cztery proste kroki:

1. Wybrać lokalizację – woda lub góry.
2. Wezwać pomoc – naciskając trzy razy przycisk (aplikacja połączy się wtedy z numerem ratunkowym w górach 601 100 300 lub nad wodą 601 100 100).
3. Wysyłać lokalizację SMS-em (aplikacja automatycznie wysyła lokalizację SMS-em w trakcie rozmowy).
4. Potwierdzić zgłoszenie (jeśli zgłoszenie zostanie potwierdzone SMS-em lub telefonicznie, ratownicy nie będą mieli wątpliwości o podjęciu akcji).

Aplikacja RATUNEK jest jedyną aplikacją zaaprobowaną i dołączoną do systemu powiadamiania o zgłoszeniu wypadku używanego przez ochotnicze służby ratownicze. Na koniec 2019 r. aplikacja Ratunek miała ponad **87 371 aktywnych użytkowników** w systemie Android i **36 872 użytkowników** w systemie iOS.



Przykłady udanych akcji z użyciem numerów ratunkowych i aplikacji Ratunek w 2019 r.:

- Jastrzębia Góra - zgłoszenie o tonięciu 16-letniego chłopca. Szybkie i sprawne działanie służb ratowniczych, a zarazem pomoc osób trzecich przy wydobywaniu poszkodowanego z wody, doprowadziły do szybkiego rozpoczęcia RKO. Chłopiec został zabrany przez Lotnicze Pogotowie Ratunkowe, z własnym oddechem bez przytomności.
- Władysławowo - zgłoszenie o osobie tonącej, do której udało się na ratunek dwóch plażowiczów. Panujący stan morza spowodował, iż kolejne osoby zaczęły tonąć. W akcji brało udział pięć służb ratowniczych, a dzięki ich sprawnemu działaniu wszyscy poszkodowani po czynnościach medycznych na miejscu zdarzenia nie wymagali hospitalizacji.
- Jezioro Kisajno – zgłoszenie o nieprzytomnej 16-latkę na obozie żeglarskim po uderzeniu borem w głowę. Na miejsce zdarzenia została zadysponowana wodna karetka z Giżycka. Po dopłynięciu na miejsce zdarzenia i po opatrzeniu poszkodowanej, zostaje podjęta decyzja o transporcie nastolatki śmigłowcem LPR do Olsztyna.
- Jezioro Świącay – zgłoszenie o wywrocie szkoleniowej żaglówki i 14-letniej kursantce, która została pod pokładem. Ratownicy nurkując, odnaleźli nieprzytomną dziewczynkę. Po 40 minutach reanimacji przywrócili jej krążenie. Poszkodowana poleciała do szpitala specjalistycznego w Suwałkach. Po tygodniu odzyskała przytomność. Przed nią była długa rehabilitacja, ale nie ma żadnych ubytków neurologicznych.
- Głazysty Żleb – turysta schodzący do Małej Łąki, na skutek potknięcia się, spadł ze stromego zbocza. Dzięki zgłoszeniu przez aplikację Ratunek i porównaniu lokalizacji poszkodowanego z pozycjami ratowników TOPR, udało się dotrzeć do niego po zaledwie 1 minucie od zgłoszenia.
- Orla Baszta – podczas podejścia turysta „odpadł” od łańcuchów i po kilkunastu metrach zatrzymał się na trawiastej plaśni. Ratownicy udali się śmigłowcem w miejsce wskazane przez aplikację Ratunek. Ratownik desantował się w pobliżu turysty, który doznał drobnych urazów i potłuczeń. Po otrzymaniu pierwszej pomocy i poprawie warunków pogodowych, poszkodowany został przetransportowany śmigłowcem do szpitala.

W 2019 obchodziliśmy jubileusz Tatrzańskiego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego (TOPR). Od 110 lat ofiary nieszczęśliwych wypadków w górach mogą liczyć na wsparcie ratowników TOPR.

110 lat Tatrzańskiego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego

Ciekawostki

Tatrzańskie Ochotnicze Pogotowie Ratunkowe zostało założone w 1909 r. przez gen. Mariusza Zaruskiego i kompozytora Mieczysława Karłowicza. Toprowcy od początku istnienia pogotowia składają tę samą przysięgę: **nieść pomoc potrzebującym na każde wezwanie Naczelnika, bez względu na porę i warunki.** Przez 110 lat nikt jej nie złamał! Kiedy w sierpniu 2019 r. pioruny zabiły czworo ludzi na Giewoncie, a kilkadziesiąt osób raniły – ruszyli w górę, nie zważając na burzę nabierającą dopiero impetu.

Dzisiejszy TOPR to **nowoczesna, profesjonalna organizacja ratownicza zatrudniająca wysokiej klasy specjalistów ratownictwa górskiego wspieranych przez dobrze wyszkolonych wolontariuszy.** Specyfiką TOPR jest prowadzenie wszelkich form ratownictwa górskiego, tj. na stokach narciarskich, w jaskiniach (wraz z działaniami nurkowymi i pirotechnicznymi), na ściankach i szczytach, pod lawinami (wraz z wyszkolonymi psami) oraz z powietrza. Rocznie ratownicy interweniują ponad 700 razy. Bardzo często jest to walka o ludzkie życie, bywa że z narażeniem własnego.

Na straży osób odpoczywających nad wodą stoją także ratownicy. Dzięki ratownictwu wodnemu znacząco spadają statystyki utonięć i innych wypadków.

Ciekawostki

Na czym polega „łańcuch życia” i dlaczego się go tworzy?

„**Łańcuch życia**” to umowna nazwa nietypowej akcji ratowniczej, do której angażowani są także turyści przebywający na plaży. Jest tworzony w momencie nagłego dostania się kogoś pod wodę lub wysokiego ryzyka, że ktoś mógł pod nią zniknąć. W takich sytuacjach liczy się nie tylko czas reakcji, ale także ekspresowe przeszukanie jak największej powierzchni.

Do poszukiwań włączani są wtedy plażowicze. Zazwyczaj są to dorośli mężczyźni, którzy łapiąc się za ramiona, pod ręce, wchodzą do wody i drepczą z jednego obszaru poszukiwania na drugi i z powrotem, przeczesując w ten sposób rewir wyznaczony przez ratowników. Tak utworzona „sieć” zwiększa prawdopodobieństwo wydobywania zaginionej osoby spod wody na czas. W takiej akcji ratunkowej bierze udział nawet kilkadziesiąt osób, które kroczą w określonej sekwencji i pod czujnym okiem grupy ratowników.

1.4. W trosce o zdrowie najmłodszych

[GRI 203-1, GRI 203-2], [UoR – Kluczowe wskaźniki efektywności]

Wyjątkowe miejsce w myśleniu o wpływie społecznym Grupy Cyfrowy Polsat zajmują dzieci. Od ponad 23 lat Fundacja Polsat czyni nieprzerwanie wysiłki, aby poprawić sytuację zdrowotną najmłodszych pacjentów w Polsce – zgodnie ze swoją misją: „Jesteśmy po to, by ratować zdrowie i życie najmłodszych”.



Przez 23 lata (kluczowe liczby):

Pomoc dla ponad 36 tys. dzieci	Wsparcie dla ponad 1 222 szpitali i ośrodków zdrowia
239 mln zł przekazanych na cele statutowe	Ponad 20 mln zł wpływów z Mikołajkowego Bloku Reklamowego
Ponad 22,8 mln zł wpływów z 1% podatku	

[GRI 203-1, GRI 203-2]

Nadrzędnym celem Fundacji jest wsparcie najbardziej potrzebujących. Choroba dziecka to dla wielu polskich rodzin dramat nie tylko w wymiarze emocjonalnym, ale i materialnym. Specjalistyczne leczenie, nowoczesne środki farmaceutyczne czy skomplikowane zabiegi operacyjne wiążą się z kosztami, które często przekraczają finansowe możliwości rodziców, a finansowanie ze strony państwowej służby zdrowia z wielu powodów jest niewystarczające. Dlatego Fundacja **stworzyła system szybkiej i skutecznej reakcji na prośby o pomoc**. Informacje otrzymywane od rodziców są weryfikowane, a następnie ich podania są rozpatrywane według ściśle ustalonych kryteriów.

Do najbardziej rozpoznawalnych projektów Fundacji Polsat należy kampania „**Jesteśmy dla dzieci**”. Jej celem jest zebranie funduszy na leczenie i rehabilitację dzieci (podopiecznych Fundacji Polsat). Podopieczni fundacji – bohaterowie kampanii „**Jesteśmy dla dzieci**” – w specjalnych spotach apelują o pomoc nie tylko dla siebie, ale także dla innych chorych dzieci.

Od jesieni 2019 r. Fundacja pilotuje także specjalny **program telewizyjny**, który jest emitowany na antenie **Polsat News**. Program „**#JesteśmyDlaDzieci**” prezentuje w formie reportażów historie dzieci, które zmagają się z różnego rodzaju schorzeniami, wadami wrodzonymi i innymi poważnymi przypadkami. Widzowie mogą zobaczyć, jak oni oraz ich rodzice czy opiekunowie, każdego dnia pokonują trudne wyzwania. W programie nie brakuje też rozmów z gośćmi, ekspertami medycznymi, którzy przekazują widzom najważniejsze informacje związane z przypadkami prezentowanymi w reportażach. W audycji prezentowane są również dokonania Fundacji Polsat, m.in. remonty oddziałów szpitalnych, zbiórki funduszy na zakup specjalistycznego sprzętu oraz pomoc związana z leczeniem i rehabilitacją chorych dzieci.

W 2019 roku środki finansowe zostały przeznaczone na dofinansowanie operacji, leczenia i rehabilitacji dla **2 121 dzieci**. Wsparcie finansowe otrzymało **8 ośrodków**, w których leczone i rehabilitowane są dzieci.

W 2019 roku Fundacja Polsat przyznała:

- 1 255 873,80 zł na leczenie dla 352 dzieci,
- 3 519 116,46 zł na rehabilitację dla 1 23 dzieci,
- 217 120,68 zł na zakup sprzętu medycznego dla 74 dzieci,
- 414 985,08 zł na zakup sprzętu rehabilitacyjnego dla 172 dzieci,
- 1 931 178,10 zł na remont i zakup specjalistycznego sprzętu medycznego dla 8 ośrodków i szpitali:
 - zakup zintegrowanego system monitorowania serc u dzieci w Oddziale Neonatologii w Nowodworskim Centrum Medycznym w Nowym Dworze Mazowieckim,
 - zakup aparatu do znieczulania dla Kliniki Anestezjologii i Intensywnej Terapii w Instytucie „Pomnik – Centrum Zdrowia Dziecka” w Warszawie,
 - zakup kardiomonitora dla Oddziału Dziecięcego w Zespole Opieki Zdrowotnej w Łęczycy,
 - remont oddziału, a także zakup aparatu USG i lokalizatora żył dla Oddziału Położniczo – Noworodkowego w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Lubartowie,
 - zakup sprzętu rehabilitacyjnego dla podopiecznych Zespołu Placówek Edukacyjnych w Nowym Dworze Mazowieckim,
 - remont sal rehabilitacyjnych w Oddziale Dziecięcym w Klinice Neurologii w Centralnym Szpitalu Klinicznym Uniwersyteckiego Centrum Klinicznego WUM w Warszawie,
 - zakup samochodu dla Hospicjum Pomorze Dzieciom z Gdańska,
 - zakup samochodu dla Domowego Hospicjum Dziecięcego Promyczek z Otwocka.

Wspólnie z redakcją „Wydarzeń”, Polsat News i Polsat Sport zostały zorganizowane **zbiórki dla wyjątkowych dzieci**:

- Antosia chorego na zespół Aperta – na ratującą zdrowie operację w USA, która daje szansę na poprawę jakości życia, zdrowia i pozwala zminimalizować oraz skorygować wrodzone defekty ciała, tak by umożliwić dziecku względnie prawidłowy rozwój.
- Mateusza, który długo był w śpiączce i ma ciężkie poparzenia – na leczenie i długotrwałą rehabilitację jedynego chłopca, ocalałego z dramatycznego pożaru, w którym ucierpiało 5 osób z jego rodziny (matka, ojciec i dwoje rodzeństwa zmarło w wyniku obrażeń).
- Antosia T., u którego podczas badań prenatalnych zdiagnozowano wadę serca pod postacią Tetralogia Fallota, a po urodzeniu zdiagnozowano niedorozwój tętnic płucnych, brak pnia płucnego i wrodzoną wadę wątroby pod postacią Zespołu Alagile'a – na operację ratującą życie, która odbyła się w USA.

Kluczowe wydarzenia dla Fundacji Polsat w 2019 to także:

- Akcja charytatywna **Fortuna Gdy Pełna Trybuna** dla Oliwii i Łukasza – podczas 12. i 13. kolejki Fortuna 1 Liga, sponsor tytułarny rozgrywek za każdego kibica, który przyszedł na stadion zobowiązał się przekazać złotówkę na konto Fundacji Polsat. W 13. serii gier część meczów została przełożona, dlatego Fortuna postanowiła podwoić wpłatę za wynik frekwencji na spotkaniach rozegranych zgodnie z terminarzem. Ostateczna kwota została zaokrąglona do **40 000 zł** i została przekazana na leczenie i rehabilitację rodzeństwa, które choruje na dziecięce porażenie mózgowe, niedosłuch oraz wadę serca i nerek.
- **Dzień Dziecka z Fundacją Polsat** w Lubartowie – w koncercie charytatywnym, którego organizatorami byli Telewizja Polsat i Powiat Lubartowski, mogli uczestniczyć nie tylko mieszkańcy miasta, ale także widzowie stacji. Miejsce organizacji koncertu nie było przypadkowe, ponieważ 13 maja, w szpitalu w Lubartowie, rozpoczął się remont Oddziału Położniczo-Noworodkowego, na który Fundacja Polsat, przy wsparciu marki Pampers przeznaczyła **1 milion zł**. Szpital w Lubartowie to miejsce, które Fundacja Polsat wspiera już od 2003 roku. W tym czasie przekazała jednostce sprzęt medyczny o łącznej wartości prawie **400 tys. zł**. W województwie lubelskim pomaga też małym, lokalnym organizacjom. Dotychczas na zakup specjalistycznego sprzętu, remonty szpitali, a także rehabilitację podopiecznych w tym rejonie przeznaczyła prawie **4 mln zł**.
- **Bieg z Radością dla Natali** – bieg organizowany przez Toyotę Radość po raz drugi wsparł podopiecznych Fundacji Polsat. W tym roku część pieniędzy z pakietów została przekazana na leczenie i rehabilitację 3-letniej dziewczynki z rzadką chorobą genetyczną (Zespół Aperta). Dodatkowo Organizator biegu przekazał kwotę **10 000 zł** na leczenie i rehabilitację dziewczynki.
- Akcja charytatywna **Wielka Draka dla Dzieciaka** – to największa akcja charytatywna organizowana przez Zrzeszenie Studentów Polskich działające przy Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu. W 2019 roku środki zbierane były na leczenie 13-letniej Martyny z chorobą oczu. Martyna urodziła się zdrowa, nagle zaczęła tracić wzrok. Przez lata rodzice odwiedzili wielu lekarzy i próbowali różnych metod leczenia, jednak bezskutecznie. W lipcu 2018 roku dziewczynka rozpoczęła terapię mezochemikalnymi komórkami macierzystymi. Po 5. podaniu Martyna zaczęła reagować na mocne światło, gdzie wcześniej nie reagowała nawet na bardzo silne promienie. Przeprowadzone badania potwierdziły znaczną poprawę włókien nerwu wzrokowego. Jedno podanie to koszt ponad 12 000 zł. Martynę czeka co najmniej 10 kolejnych podań, aby mówić o poprawie leczenia.
- Akcja charytatywna **Piernikowanie – Świąteczne pomaganie** – wsparcie dla Domowego Hospicjum Promycek. W trakcie specjalnego wydarzenia członkowie zarządów spółek wchodzących w skład Grupy Cyfrowy Polsat, pracownicy oraz znane osoby związane z Telewizją Polsat wraz z podopiecznymi Fundacji Polsat i wolontariuszami zrobili pierniczki, które trafiły do świątecznych paczek dla Klientów spółek Grupy oraz pracowników Telewizji Polsat. Łącznie Telewizja Polsat, Cyfrowy Polsat, Polkomtel oraz Polsat Media przeznaczyły na ten cel **60 000 zł**.

Przez 23 lata Fundacja Polsat przekazała na **działalność hospicjów** kwotę **698 069,99 zł**. Środki zostały przekazane dla:

- Warszawskiego Hospicjum (1998),
- Mokotowskiego Hospicjum Świętego Krzyża (2002),
- Lubelskiego Hospicjum dla Dzieci im. Małego Księcia (2003, 2006, 2007, 2009),

- Pomorskiego Hospicjum dla dzieci (2009),
- Fundacji Podkarpackie Hospicjum dla dzieci (2014),
- Hospicjum Pomorze Dzieciom (2016, 2017, 2018, 2019),
- Łódzkiego Hospicjum dla dzieci (2017),
- Hospicjum Dziecięce Promyczek (2019).

W 2019 r. dzięki pomocy Fundacji Polsat i darczyńców, pracownicy placówek: **Pomorze Dzieciom z Gdańska** oraz **Hospicjum Dziecięce Promyczek z Otwocka** odebrali **kluczyki do dwóch nowych aut**, dzięki którym lekarze, pielęgniarki i sprzęt dotrą bez problemów do ciężko chorych dzieci.

Dzięki szybkiej i skutecznej reakcji na prośby o pomoc, Fundacja pomaga tysiącom dzieci rocznie. Informacje otrzymywane od rodziców są weryfikowane, a następnie ich podania są rozpatrywane według ustalonych kryteriów. Fundacja finansuje liczne zabiegi, leki, terapie i rehabilitacje. Dotychczas pomoc w leczeniu otrzymało **36 011** potrzebujących dzieci.

W ramach swojej działalności Fundacja Polsat wspiera finansowo placówki medyczne i ośrodki na terenie całego kraju. Do dziś pomoc trafiła do **22 szpitali i ośrodków zdrowia zajmujących się leczeniem, rehabilitacją i terapią dzieci**. Wsparcie otrzymały między innymi oddziały noworodkowe, onkologiczne, ortopedyczne, kardiologiczne i pediatryczne. Pieniądze zostały przeznaczone na zakup najnowocześniejszego, specjalistycznego sprzętu medycznego, a także na remonty oddziałów pediatrycznych.

Remont sal rehabilitacyjnych w odnowionym Oddziale Dziecięcym Kliniki Neurologii przy ulicy Banacha

Fundacja Polsat na ten cel przeznaczyła **240 tys. zł**.

To kolejna pomoc jakiej Fundacja Polsat udzieliła Oddziałowi w ostatnich latach. Hospitalizowane są w nim dzieci od 3 roku życia z całej Polski. W Klinice rocznie leczonych jest 400 dzieci z chorobami mięśni, dla których rehabilitacja jest najważniejsza.

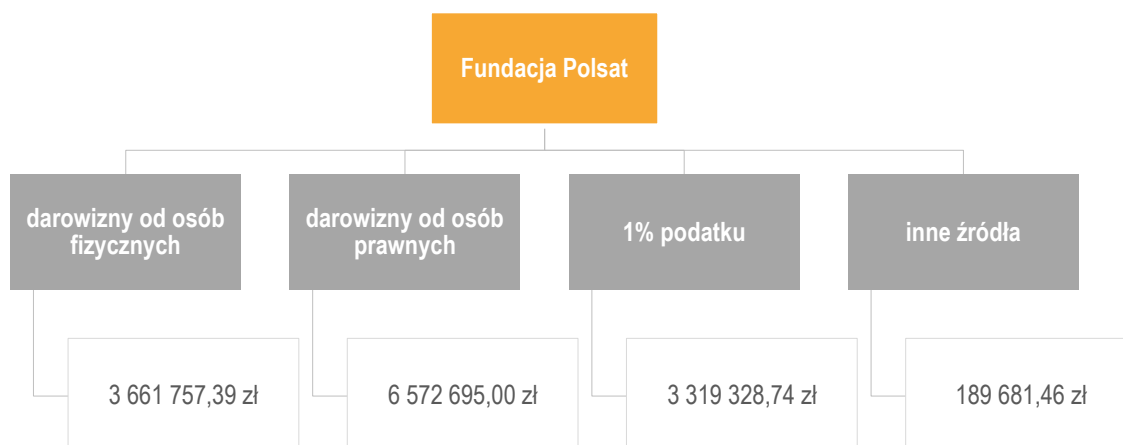
Wcześniej, bo w 2011 roku, Oddział Dziecięcy przeszedł całkowitą metamorfozę, dzięki której jego standard ogromnie się poprawił. Natomiast sale rehabilitacyjne nie były remontowane od 40 lat. Na oba remonty oraz zakup najnowocześniejszego, specjalistycznego sprzętu medycznego dla Oddziału w Klinice Neurologii Fundacja Polsat przekazała w sumie ponad 2 mln zł.

- Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny przy ul. Banacha należy do Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego, z którym Fundacja Polsat współpracuje od 1999 roku i w tym okresie przekazała prawie 6 mln zł na remonty i zakup sprzętu medycznego dla:
- Kliniki Neurologii, Pododdział Neurologii Dziecięcej,
- Banku Komórek Krwiotwórczych i Krwi Pępowinowej im. Fundacji Polsat,
- Katedry i Kliniki Chirurgii Ogólnej i Chorób Wątroby, Oddział Intensywnej Opieki Chirurgicznej,
- Uniwersyteckiego Centrum Zdrowia Kobiety i Noworodka,
- Oddziału Ortopedii Dziecięcej,
- Oddziału Neonatologii,
- Oddziału Noworodków, Katedra i Klinika Położnictwa i Ginekologii.

Działania Fundacji od lat wspiera również Telewizja Polsat, aktorzy i producenci seriali emitowanych na jej antenie, dziennikarze „Wydarzeń” Polsatu, Polsat News oraz Polsat Sport. W „**Wydarzeniach**” emitowane są materiały na temat ważnych działań Fundacji Polsat. Przedstawiciele Fundacji są również gośćmi programu „**Nowy Dzień**”, a **pod patronatem Fundacji jest emitowany program „#JesteśmyDlaDzieci”**.

Wszystkie działania Fundacji Polsat mogą być realizowane dzięki wsparciu darczyńców. Do osób prywatnych i sponsorów Fundacja dociera m.in. dzięki Telewizji Polsat, która od lat emituje apele o wsparcie. Bez telewizji Fundacja Polsat nie mogłaby działać tak skutecznie i w ogólnopolskiej skali.

Rysunek 5. Finansowanie Fundacji Polsat w 2019 r.



DOBRA PRAKTYKA: MIKOŁAJKOWY BLOK REKLAMOWY



Telewizja Polsat i biuro reklamy **Polsat Media** już od 16 lat organizują **Mikołajkowy Blok Reklamowy**. Co roku w Mikołajki o stałej godzinie, tj. **6 grudnia o 18:45**, przed telewizorami zasiadają miliony Polaków, którzy w prosty sposób pragną pomóc chorym dzieciom. W tym dniu kilkanaście minut wypełnionych reklamami uruchamia wyjątkowy licznik. **Wpływy z Mikołajkowego Bloku Reklamowego** – obliczone na podstawie wyników oglądalności – **przekazywane są na leczenie i rehabilitację podopiecznych Fundacji Polsat**.

W **2019** roku Mikołajkowy Blok Reklamowy można było obejrzeć również w telewizji internetowej IPLA. W sumie reklamy obejrzało ponad **5 mln widzów**. Na konto Fundacji wpłynęło dzięki temu ponad **1,2 mln zł**. W ciągu dotychczasowych **szesnastu edycji** Mikołajkowego Bloku Reklamowego udało się zebrać **ponad 20 mln zł**. **Kwota ta w całości została przekazana na leczenie i rehabilitację dzieci**.

W rolach głównych wystąpili niezawodni: **Krzysztof Kowalewski** (Święty Mikołaj) oraz **Dorota Gawryluk** i **Jarosław Gugała**. W tym roku do komunikacji dołączyli: **Anita Sokołowska**, **Joanna Liszowska**, **Barbara Kurdej-Szatan**, **Jerzy Mielewski**, **Maciej Dowbor** oraz gość specjalny – **Kayah**. W materiale z podziękowaniami wystąpił wieloletni przyjaciel Fundacji Polsat – **Krzysztof Ibisz**.

[GRI 203-1, GRI 203-2]

Ważną częścią przychodów Fundacji jest także **1% podatku**. Od lat w kampaniach emitowanych na antenie Telewizji Polsat zachęca swoich widzów do wsparcia Fundacji przy wypełnianiu corocznego zeznania podatkowego. W lutym 2019 r. w mediach rozpoczęła się kampania, której celem było zwiększenie świadomości podatników o możliwości przekazania jednego procenta swojego podatku na pomoc chorym dzieciom, podopiecznym Fundacji Polsat. Do tej pory, dzięki hojności podatników, Fundacja uzyskała w ten sposób blisko **22,8 mln zł**. Cała ta kwota została przeznaczona na leczenie i rehabilitację dzieci w Polsce.

Corocznie budżet Fundacji zasilany jest także darowiznami od sponsorów, wśród których są największe działające w Polsce firmy.

Tabela 3. Darowizny dla Fundacji Polsat od kluczowych sponsorów w 2019 r.

Lp.	Nazwa	Kwota
1	TELEWIZJA POLSAT SP. Z O.O	2 295 593,00 zł
2	POLKOMTEL SP. Z O.O.*	1 437 484,13 zł
3	ORANGE POLSKA S.A.*	639 935,70 zł
4	CYFROWY POLSAT S.A	524 000,00 zł
5	POLSAT MEDIA SP. Z O.O. SP.K.	421 335,00 zł
6	T-MOBILE POLSKA S.A.*	349 625,00 zł
7	P4 SP. Z O.O.*	362 840,00 zł
8	NETIA S.A.	250 000,00 zł
9	PROCTER AND GAMBLE DS. POLSKA	180 000,00 zł

* charytatywne wsparcie i przekazanie całkowitego dochodu z kampanii SMS-owych Fundacji

1.5. Zdrowie i sportowe emocje

[GRI 203-1, GRI 203-2]

Jednym z działań społecznych, w które bardzo mocno angażuje się Grupa Cyfrowy Polsat, jest promowanie sportu. Zajmuje on szczególne miejsce w działalności sieci Plus (sponsoring) i Telewizji Polsat (transmisje sportowe). Jednym z celów tego zaangażowania jest promowanie w szczególności siatkówki, ale także innych dyscyplin sportowych oraz szeroko pojętej aktywności fizycznej w społeczeństwie, jako wartości i jednego z najważniejszych elementów zdrowego stylu życia i dobrego funkcjonowania. Sport to także wiele godnych do naśladowania przykładów zachowań, pokazujących piękno pasji, stawiania sobie sportowych celów i dążenia do osiągnięć w duchu fair play.

Zdecydowana większość Polaków kojarzy markę Plus z siatkówką i jej sukcesami. W ciągu ostatnich ponad 20 lat **wszystkie Reprezentacje Polski mężczyzn i kobiet** (seniorów, juniorów i kadetów) zdobyły na najróżniejszych turniejach łącznie aż **77 medali: 32 złote, 24 srebrne i 21 brązowych**. Z udziałem Plusa, jako sponsora, odbywały się w Polsce największe siatkarskie turnieje: cztery Finały Ligi światowej, Mistrzostwa Europy kobiet i mężczyzn oraz Mistrzostwa Świata mężczyzn.

DOBRA PRAKTYKA: ROZWÓJ I PROMOWANIE POLSKIEJ SIATKÓWKI



Zaangażowanie Grupy Polsat w **rozwój i promowanie polskiej siatkówki** to nie tylko sponsoring, realizowany dzięki sieci Plus. To także wsparcie Telewizji Polsat, która od ponad 25 lat na swoich antenach pokazuje wszystkie najważniejsze rozgrywki siatkarskie – od ligowych, poprzez europejskie puchary, aż po rozgrywki reprezentacyjne. Dzięki ekspozycji telewizyjnej, polska siatkówka dokonała skoku jakościowego, powstały nowe hale i boiska treningowe, pojawili się sponsorzy, wzrosła frekwencja na meczach, a do polskiej ligi ściągnęły światowe siatkarskie gwiazdy.

Wielkim sukcesem jest zbudowanie pozytywnego wizerunku siatkówki w Polsce i stworzenie z tej dyscypliny nowego sportu narodowego Polaków – oglądanego przez całe rodziny, sportu bezpiecznego, kojarzącego się z jednej strony ze świetną zabawą i rozrywką, a z drugiej z wieloma sukcesami na skalę międzynarodową. Zdecydowana większość Polaków kojarzy markę Plus właśnie z siatkówką i jej sukcesami, a Plus i siatkówka to wręcz synonim, co jest dla całej Grupy Cyfrowy Polsat dużą wartością.

Widząc bardzo pozytywne owoce długotrwałej, wieloletniej współpracy, Plus z satysfakcją i dumą wspiera i będzie wspierał siatkówkę w najbliższych latach. Na mocy umowy zawartej między Telewizją Polsat a Międzynarodową Federacją Piłki Siatkowej – FIVB w 2018 roku, stacja przez 7 lat będzie transmitowała najważniejsze siatkarskie wydarzenia o randze

międzynarodowej. Stacja i kanały sportowe Telewizji Polsat do końca sezonu 2024 roku pokażą 1500 meczów na najwyższym reprezentacyjnym poziomie, m.in. będą transmitować nowe rozgrywki: Siatkarską Ligę Narodów oraz Challenger Cup. Polscy kibice za naszym pośrednictwem zobaczą również mecze reprezentacji Polski mężczyzn i kobiet w Mistrzostwach Świata w 2022 roku, Pucharu Świata 2023 oraz w turniejach kwalifikacyjnych do Igrzysk Olimpijskich w 2020 i 2024 r.

Ciekawostki

Siatkówka jest dyscypliną sportową, która dostarczyła Polsce najwięcej medali spośród wszystkich gier zespołowych

90 lat siatkówki w Polsce to wielkie pasmo sukcesów zarówno reprezentacji kobiet, jak i mężczyzn. Na koncie naszych siatkarzy są m.in. medale Igrzysk Olimpijskich (pamiętne złoto z Montrealu w 1976 r., ale również wcześniej brązowe medale reprezentacji kobiet w 1964 i 1968 r.), Mistrzostw Europy (dwukrotne mistrzostwo kobiet w roku 2003 i 2005 oraz mistrzostwo mężczyzn w 2009) czy Mistrzostwo Świata, które siatkarze obronili w 2018 r., po raz drugi w historii pokonując w finale Brazylię. Podczas 90 lat siatkówki w Polsce nasze drużyny narodowe wywalczyły niemal 200 medali na imprezach międzynarodowych.

Sport i transmisje w Grupie Polsat to także szereg innych dyscyplin. Z myślą o widzach Grupa konsekwentnie od lat stawia na **piłkę nożną** w najlepszym reprezentacyjnym wydaniu. Posiada bogate doświadczenie w transmitowaniu najważniejszych imprez piłkarskich – **Mistrzostw Świata** 2002 w Korei i Japonii oraz 2006 w Niemczech. Ponadto **Euro** 2008 w Austrii i Szwajcarii i ostatnie, fantastyczne dla polskiej drużyny Euro 2016 we Francji. Grupa Cyfrowy Polsat z sukcesem zrealizowała też unikalny i kompleksowy projekt **UEFA Euro 2016**, kiedy po raz pierwszy połączono emisję meczów na antenie otwartej Polsatu ze specjalnymi, całodobowymi kanałami płatnymi Polsat Sport 2 i Polsat Sport 3 (na których pokazano wszystkie 51 meczów na żywo, bez reklam i w jakości HD). Dużym zainteresowaniem widzów cieszył się również ostatni turniej **UEFA Euro 2017 reprezentacji do lat 21**.

Od sezonu 2018/2019 Grupa Cyfrowy Polsat ponownie posiada prawa do **Ligi Mistrzów** i **Ligi Europy UEFA** (przez kolejne trzy lata). Mecze mogą oglądać abonenci platformy Cyfrowy Polsat, klienci Plusa i Netii oraz użytkownicy serwisu IPLA. Te prestiżowe rozgrywki są transmitowane w nowo utworzonych kanałach **Polsat Sport Premium 1** i **Polsat Sport Premium 2** oraz w **czterech serwisach telewizyjnych premium PPV**. Dzięki temu po raz pierwszy w historii telewizji wszystkie mecze Ligi Mistrzów są pokazywane na żywo - bez reklam, także w jakości Super HD. 27 maja 2020 finał Ligi Europy UEFA odbędzie się w Gdańsku, a Telewizja Polsat wyprodukuje sygnał z tego wydarzenia. Ma to być największa produkcja telewizyjna tego typu w polskiej historii.

Ciekawostki

Jak działa najnowocześniejsze studio sportowe Telewizji Polsat?

Z myślą o meczach **Ligi Mistrzów UEFA**, ale również **Ligi Europy UEFA** oraz **Ligi Narodów UEFA** Grupa Cyfrowy Polsat uruchomiła **najnowocześniejsze i największe studio sportowe w Polsce**. Dzięki zupełnie nowym możliwościom i technice kanały premium pokazują rozgrywki ligowe w **zupełnie nowym wymiarze** – zarówno w kontekście samych transmisji, jak i materiałów okołomeczowych (m.in. analiz, statystyk, powtórek sytuacji, reportaży czy komentarzy ekspertów). A wszystko to nie tylko z udziałem najlepszych dziennikarzy i ekspertów **Polsat Sport**, ale także **z wykorzystaniem najnowocześniejszych technologii – VIZRT, rozszerzonej rzeczywistości (AR) i modeli 3D oraz wirtualnego okna**, które zapewniają kibicom jeszcze więcej merytorycznych informacji oraz sportowych wrażeń i emocji.

W 2019 zaproponowaliśmy widzom kolejne **nowinki technologiczne**. Podczas studia siatkarskiego Memoriału Huberta Wagnera wprowadzono **technologię wirtualnych wywiadów**. Wtedy to Krzysztof Wanio, dziennikarz Polsatu Sport rozmawiał ze znajdującym się w Krakowie zawodnikiem Reprezentacji Polski – Dawidem Konarskim. Widz oglądający program miał natomiast wrażenie, że obaj panowie stoją obok siebie podczas rozmowy, chociaż w rzeczywistości byli oddaleni od siebie o prawie 300 kilometrów. Widzowie mogli też zobaczyć, jak Paulina Chylewska, prowadząca studio Ligi

Mistrzów, przenosi się do Monachium prosto na murawę stadionu Allianz Arena. Można było odnieść wrażenie, że dziennikarka naprawdę jest na miejscu.

Na naszych antenach regularnie pojawia się także **koszykówka, rugby, polski i zagraniczny boks, mieszane sztuki walki (m.in. KSW, FEN, Babilon MMA, Armia Fight Night), biathlon, łyżwiarstwo szybkie, short track i figurowe oraz tenis.**

Transmisje na otwartej antenie i kanałach kodowanych

Zakup praw do transmisji i realizacja na światowym poziomie wielkich wydarzeń sportowych to często wydatek rzędu dziesiątek milionów euro. W związku z tym ich finansowanie wyłącznie dzięki wpływom sponsorskim lub z reklam nie jest w tym przypadku możliwe. Dlatego – podobnie jak to się dzieje praktycznie we wszystkich krajach UE i Ameryki Północnej – część naszych transmisji oferujemy w kanałach kodowanych. Łatwość w nabyciu usługi, przystępne ceny oraz bardzo wysoka jakość prezentowanych materiałów sprawiają, że takie usługi cieszą się coraz większym zrozumieniem i popularnością wśród naszych klientów.

Jednocześnie staramy się, aby pojedyncze wydarzenia o najwyższym znaczeniu sportowym dostępne były dla jak największego grona widzów. W 2019 roku na otwartej antenie (Super Polsat i Polsat) zaprezentowaliśmy m.in.:

- Rewanżowy mecz eliminacji Ligi Mistrzów UEFA pomiędzy mistrzem Polski Piastem Gliwice oraz białoruskim BATE Borysów,
- Turniej finałowy Ligi Narodów UEFA (piłka nożna),
- Mecz o Superpuchar Polski pomiędzy mistrzem kraju i zdobywcą Pucharu Polski,
- Galę Przeglądu Sportowego czyli plebiscyt na najlepszego sportowca Polski.

Ponadto, począwszy od ćwierćfinałów Mistrzostw Europy siatkarzy, Super Polsat pokazywał mecze Polaków aż do końca turnieju z półfinałami oraz meczem o brązowe medale włącznie.

Relacjonowanie najważniejszych imprez to również popularyzacja wielu dyscyplin sportu. Telewizja Polsat, a także kanały sportowe i informacyjne należące do Grupy udzielają wsparcia działaniom propagującym kulturę fizyczną poprzez patronaty medialne i ich promocję na antenach. Zarówno programy informacyjne, jak i magazyny publicystyki sportowej informują o sportowych wydarzeniach masowych, zachęcając do wzięcia w nich udziału. Poprzez prezentowanie gwiazd sportu, które również chętnie przyłączają się do takich inicjatyw, upowszechniany jest aktywny wypoczynek i turystyka. Promowane są masowe imprezy biegowe czy narciarskie, a także wspierane są dziecięce turnieje hokejowe, piłkarskie oraz tenisowe.

W ramach **promocji sportu i zdrowego stylu życia** angażujemy się też we **wspieranie krajowej turystyki i rodzinnego wypoczynku**. Istotną rolę pełnią tu akcje społeczno-edukacyjne, które przeprowadzane są wraz z naszymi partnerami biznesowymi podczas letnich wakacji i ferii zimowych. Szczególnie bliski jest nam temat bezpieczeństwa oraz spędzania czasu wolnego z rodziną – na sportowo i z uśmiechem.

DOBRA PRAKTYKA: SŁONECZNA STACJA



„Słoneczna Stacja” to projekt, podczas którego Telewizja Polsat spotyka się z widzami i **zachęca do aktywnego oraz bezpiecznego spędzania czasu na wakacjach**. W 2019 r. ekipa „Słonecznej Stacji” wyruszyła do najpopularniejszych kurortów nad polskim morzem i na Warmii (Kołobrzeg, Ustronie Morskie, Jarosławiec, Hel, Olsztyn, Jantar, Stegna), żeby nie tylko przenieść studio telewizyjne na plażę, ale – przede wszystkim – **porozmawiać o bezpieczeństwie, dać turystom dostęp do cennej wiedzy oraz zachęcić do aktywności sportowej**.

Poszczególni partnerzy projektu przez siedem wakacyjnych weekendów zadbali o zapewnienie licznych atrakcji tematycznych.

W strefie bezpieczeństwa Plusa ratownicy medyczni przeprowadzali profesjonalne szkolenia z udzielania pierwszej pomocy i zachęcali do zapamiętania numeru ratunkowego nad wodą: 601 100 100 (którego znajomość może okazać się bardzo pomocna w sytuacjach zagrażających życiu). Dzięki zastosowaniu nowoczesnej technologii VR uczestnicy przenieśli się do wirtualnego świata i mogli doświadczyć niemalże rzeczywistych emocji występujących w sytuacji zagrożenia.

PZU zaprosiło wszystkich do Strefy Bezpieczeństwa, gdzie **Niestraszki** zapewniły nie tylko świetną zabawę, ale także **rozmawiały z dziećmi i rodzicami o tym, jak bezpiecznie spędzić wakacje**. W specjalnym namiocie **PZU Zdrowie** odbywały się **porady dietetyczne i dermatologiczne** oraz **konsultacje z fizjoterapeutą**. Spragnieni aktywnego wypoczynku mogli rozpocząć dzień wspólną **zumbą**, a zakończyć go relaksacyjną **jogą**.

Nie zabrakło też atrakcji dla całych rodzin - w specjalnej strefie **Plusa i Cyfrowego Polsatu** można było wziąć udział w turnieju piłkarzyków stołowych, zagrać w siatkówkę oraz sprawdzić się na ścianie wspinaczkowej.

DOBRA PRAKTYKA: DZIEŃ ZABAWY Z NICKELODEON



„Dzień Zabawy z Nickelodeon” to wyjątkowe święto wspólnej zabawy, które już na stałe wpisało się w kalendarz rodzinnych wydarzeń. Już od siedmiu lat, w ramach **ogólnopolskiej inicjatywy społecznej marki Nickelodeon**, ten kanał dziecięcy stara się zwrócić uwagę młodych widzów oraz ich rodziców na to, że spędzanie czasu razem nie musi ograniczać się wyłącznie do oglądania telewizji lub grania na konsoli.

W wybranym dniu (w 2019: 31 sierpnia) stacja **Nickelodeon Polska** w godzinach od 12:00 do 16:00 **wygasza swoją antenę i stronę internetową**, aby zachęcić dzieci w całej Polsce do wspólnej zabawy na świeżym powietrzu. W tym dniu organizowany jest także duży event w przestrzeni publicznej.

W 2019 r. **Cyfrowy Polsat** już **po raz czwarty dołączył do projektu**. Tym razem wydarzenie odbyło się na terenie Toru Wyścigów Konnych na Służewcu w Warszawie. Jak zwykle na uczestników eventu czekały dziesiątki atrakcji i postaci znane z animacji Nickelodeon, czyli **SpongeBob Kancistoporty**, **Patryk** i bohaterowie **Psiego Patrolu**.

W ostatniej edycji tradycyjnie skupiliśmy się na **sportowych emocjach** i celebrowaniu czasu wolnego. W przestrzeni **Cyfrowego Polsatu** uczestnicy zabawy mogli podjąć wyzwanie sportowe, wziąć udział w warsztatach kreatywnych, a na koniec zrelaksować się w strefie relaksu.

1.6. Pomoc mierzona uśmiechem

Encyklopedie definiują **wolontariat pracowniczy** jako wspieranie przez przedsiębiorcę działalności charytatywnej przy dobrowolnej współpracy zatrudnionych przez przedsiębiorcę osób. Dla nas, w Grupie Cyfrowy Polsat, wolontariat kojarzy się bardziej z radością, pomocą, uśmiechem i szczęściem. Impulsem do rozwoju pracowniczego wolontariatu są nasze wewnętrzne potrzeby wsparcia osób chorych, ze szczególnym ukierunkowaniem na pomoc dzieciom. Staramy się zauważać i rozumieć trudności, z jakimi się borykają i im przeciwdziałać. Jesteśmy wrażliwi na ludzkie cierpienie czy wykluczenie społeczne. W wolontariacie widzimy korzyści dla obydwu stron. Każda z akcji, w jaką się angażujemy, nie tylko wspiera potrzebujących, ale i jednoczy nas, jako społeczność. Rozwijamy nasze koleżeńskie relacje, poznajemy swoje mocne strony, jesteśmy świadomi, że dzięki współpracy możemy zdziałać więcej dobrego. To nadaje naszym aktywnościom sens. Nasi pracownicy po prostu lubią pomagać, a powodem do dumy dla Grupy Cyfrowy Polsat jest wspomaganie ich w tych wysiłkach.

[GRI 203-1, GRI 203-2]

W ramach wolontariatu pracowniczego od lat ściśle współpracujemy z Fundacją Polsat oraz Fundacją Polki Mogą Wszystko (dotychczas Fundacja Przyjaciółka).

W 2019 r. zorganizowaliśmy 2 inicjatywy wspierające podopiecznych Fundacji Polsat. Naszym celem przy tych działaniach była pomoc w leczeniu i rehabilitacji chorych dzieci:

- We wrześniu 2019 r. podczas Pikniku Rodzinnego Grupy Cyfrowy Polsat aż 31 wolontariuszy (2018: 16 osób) prowadziło zbiórkę datków na rzecz 3-letniej Natalii, która urodziła się z bardzo rzadką chorobą – Zespołem Aperta. W sumie uzbierano kwotę 6 303,32 zł (2018: 2 193,13 zł), która zostanie przekazana na leczenie i rehabilitację dziewczynki – zwłaszcza, że czekają ją kolejne operacje oraz długa, żmudna i bardzo kosztowna rewalidacja.
- W grudniu 2019 r. aż 60 osób (pracownicy ze swoimi pociechami oraz uczniowie Zespołu Szkolno-Przedszkolnego w Halinowie) wzięło udział w Świątecznych Warsztatach Rękodzieła z Misją. Jedno z wykonanych dzieł uczestnicy warsztatów mogli zabrać ze sobą do domu, a pozostałe ozdoby przeznaczyliśmy na kiermasz świąteczny, z którego dochód trafił do Fundacji Polsat na pomoc dla 9-letniego Radka zmagającego się z postępującym zanikiem mięśni i dystrofią mięśniową Duchenne'a. W sumie udało się nam zebrać dla chłopca 6 162,75 zł.

W 2019 r. nasi pracownicy i współpracownicy wzięli również udział w 2 akcjach charytatywnych realizowanych w partnerstwie z Fundacją Polki Mogą Wszystko (wcześniej Fundacja Przyjaciółka). W tym przypadku naszym celem było zapewnienie pomocy edukacyjnych dla dzieci ze specjalnymi potrzebami oraz walka z ubóstwem i przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu.

DOBRA PRAKTYKA: WYPRAWKA Z SERCEM



Od 2014 r. aktywnie uczestniczymy w akcji „Wypełnij Plecak” realizowanej przez Fundację Polki Mogą Wszystko (wcześniej Fundacja Przyjaciółka). Przez 5 lat akcja ewoluowała, zmieniała mechanizm działania i strategię wsparcia. Pomagaliśmy na różne sposoby – od zakupu tylko plecaków dla wybranych świetlic środowiskowych, przez zakup i wypełnianie tornistrów dla konkretnych dzieci, aż po wsparcie wybranych ośrodków i niepełnosprawnych pociech naszych pracowników specjalistycznymi pomocami edukacyjnymi i rozwojowymi.

W 2019 r. kontynuowaliśmy współpracę, komunikując projekt wewnętrznie pod hasłem „Wyprowadź z serca”. Wspólnie z partnerem uznaliśmy, że choć rządowy program pozwala zapewnić najważniejsze produkty z wyprowadzenia indywidualnej (m.in. plecak, piórniki, artykuły wspierające pasję), to przyznana kwota nie jest w stanie zaspokoić potrzeb dzieci przez 10 miesięcy nauki. Dlatego zaangażowaliśmy się w zbiórkę materiałów szkolnych częstego użytku (m.in. kredki, flamastry, farby, bloki, ołówki, długopisy itp.). Odpowiadając przy okazji na czwarty Cel Zrównoważonego Rozwoju postanowiliśmy zorganizować zbiórkę materiałów wspierających rozwój i edukację wyjątkowych dzieci – niepełnosprawnych pociech naszych pracowników i wychowanków Fundacji dla Dzieci Niepełnosprawnych „Nadzieja”, która prowadzi Niepubliczny Specjalny Punkt Przedszkolny, zapewniający opiekę i nieodpłatną kompleksową rehabilitację dla niepełnosprawnych dzieci z autyzmem i niepełnosprawnościami sprzężonymi. Nasz apel nie pozostał bez echa. Dzięki zaangażowaniu pracowników zebraliśmy ponad 1 800 różnych artykułów.

W paczce dla Fundacji Polki Mogą Wszystko znalazły się m.in.: piórniki, zeszyty, kredki, flamastry, farby, długopisy, ołówki i bajki DVD.

Do przesyłki dla Fundacji dla Dzieci Niepełnosprawnych „Nadzieja” zapakowaliśmy m.in.: worki sensoryczne, piłki i piłeczki do zabaw sensorycznych, masy plastyczne i magiczny piasek, gry edukacyjne, zabawki edukacyjne, materiały kreatywne i specjalistyczne karty prac oraz kilkadziesiąt książek o autyzmie.

Zaś w plecakach dla dzieci naszych pracowników ukryliśmy niespodzianki od serca – od podstawowych materiałów wspierających edukację, przez zabawki wspierające rozwój, aż po dedykowaną pomoc specjalistyczną.

DOBRA PRAKTYKA: QURIER ŚWIĘTEGO MIKOŁAJA



Od 2010 r. uczestniczymy w innej akcji realizowanej przez Fundację Polki Mogą Wszystko (wcześniej Fundacja Przyjaciółka) – **Qurier Świętego Mikołaja**. Akcja ma na celu spełnianie marzeń dzieci, które na co dzień borykają się z biedą, problemami alkoholowymi i bezrobociem rodziców, brakiem akceptacji szkolnej i dużymi zaległościami w edukacji.

W ciągu 9 lat pomogliśmy uwierzyć w magię świąt ponad **1 400 dzieci** ze świetlic środowiskowych z różnych miejscowości w naszym kraju. W 2019 r. do naszej drużyny elfów Świętego Mikołaja zaangażowało się ponad **50 koordynatorów** z Cyfrowego Polsatu i Polkomtela, dzięki czemu:

- odpowiedzieliśmy na **115 listów z marzeniami** (2018: 110 listów),
- otoczyliśmy opieką podopiecznych z **4 różnych ośrodków**:
 - Stowarzyszenia Rodziców Dzieci Niepełnosprawnych „TACY SAMI” w Głubczycach,
 - Klubu Młodego Strażaka w Cholewianej Górze,
 - Świetlicy środowiskowej w Olszanach,
 - Świetlicy Wsparcia Dziennego w Bochni – Nieszkowice Wielkie,
- wspieraliśmy współpracę zespołową (średnio 1 prezent realizowały zespoły 2-3 osobowe).

Jest jeszcze jedna forma pomocy, którą co roku nie tylko podejmujemy, ale także promujemy. To przekazanie **1% podatku** na leczenie i rehabilitację **dla podopiecznych Fundacji Polsat oraz innych fundacji, pod opieką których znajdują się nasi chorzy pracownicy bądź ich chore dzieci**.

Ciekawostki

O kampanii „Sami nie damy rady”

W lutym 2019 r. w mediach rozpoczęła się kampania, której celem było zwiększenie świadomości podatników o możliwości przekazania jednego procenta swojego podatku na pomoc chorym dzieciom, podopiecznym Fundacji Polsat.

Myśl przewodnią kampanii to hasło: „Sami nie damy rady”, a fabuła spotów oparta jest na historiach dzieci – podopiecznych Fundacji Polsat – które próbują odpowiedzieć w nich na podstawowe pytania: co to jest choroba, dlaczego rodzice płaczą, dlaczego są smutni? Mówią o swoich pragnieniach i wreszcie pytają: czy lubisz pomagać? Kampania składała się z cyklu 4 spotów, które pojawiały się na antenie do 30 kwietnia 2019 r.

Choć działalność wolontariatu pracowniczego nie jest ujęta w formalne procedury wewnętrzne w Grupie Kapitałowej Cyfrowy Polsat, wierzymy, że wspólnymi siłami możemy zrealizować wiele wyzwań. Dzięki naszym pracownikom dostrzegamy również kolejne kierunki rozwoju wolontariatu w naszej organizacji oraz obszary wsparcia, w które możemy się włączyć jako Grupa.

Rozdział 2

Nasz biznes



2. Nasz biznes

2.1. Kluczowe liczby

Kluczowe liczby 2019 r.

[GRI 102-7, GRI 201-1], [UoR – Kluczowe wskaźniki efektywności]

Nr 1 – notowana na GPW największa grupa medialno-telekomunikacyjna
o kapitalizacji 17,9 mld PLN

Klienci i usługi ¹		Wyniki finansowe	
5,6 mln	17,4 mln	11.676 mln zł	
klientów kontraktowych	świadczonej usług	przychody Grupy Cyfrowy Polsat	
6,0 mln		11.295 mln zł	441 mln zł²
świadczonej usług multiplay		wartość ekonomiczna podzielona	wartość ekonomiczna zatrzymana
84,2 zł	niemal 100%	979 mln zł	970 mln zł
przychód na klienta kontraktowego (wgMSSF 15)	Polaków w zasięgu Internetu LTE Plus	płatności na rzecz inwestorów	płatności na rzecz państwa
Rynek telewizyjny			
24,3%	28%	27 mln zł	
udziału w oglądalności kanałów TV Polsat w grupie komercyjnej	udział w rynku reklamy	inwestycje w społeczność	
Pracownicy		Środowiskowe	
ponad 7 tys.³		541 ton	
pracowników		przekazanych do recyklingu odpadów przez Cyfrowy Polsat	

[GRI 102-10]

Brak znaczących zmian w raportowanym okresie dotyczących rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości.

¹ Bez uwzględnienia danych operacyjnych Grupy Netia, które są publikowane oddzielnie od wyników Grupy Cyfrowy Polsat.

² Prezentowana wartość zatrzymana stanowi kwotę pozostałą po podziale wygenerowanej wartości ekonomicznej pomiędzy interesariuszy firmy. Kwota ta nie jest zbieżna z zyskiem netto prezentowanym w Rachunku Zysków i Strat, ponieważ uwzględnia m.in. również wypłacone dywidendy (jako podzielną wartość ekonomiczną).

³ Średnia pracowników nieprodukcyjnych w 2019 r., pracownicy aktywni z wyłączeniem osób czasowo zdjętych z ewidencji (urlopy wychowawcze, macierzyńskie, zwolnienia pow. 30 dni, urlopy bezpłatne pow. 30 dni). Obejmuje pracowników Grupy Netia.

2.2. Kontekst branżowy i model biznesowy GK CP | Telewizja, Internet, telefon. Dla każdego. Wszędzie.

[UoR – model biznesowy]

Kim jesteśmy?

[GRI 102-2]

Jesteśmy liderem na rynku płatnej telewizji oraz jednym z wiodących operatorów telekomunikacyjnych w kraju. Zajmujemy także czołową pozycję na rynku prywatnych nadawców telewizyjnych pod względem oglądalności i udziału w rynku reklamy. Oferujemy kompleksowe usługi multimedialne zaprojektowane z myślą o całej rodzinie: **płatną telewizję w technologii satelitarnej, naziemnej oraz internetowej (IPTV i OTT), usługi telefonii komórkowej i stacjonarnej, usługi transmisji danych oraz dostęp do szerokopasmowego Internetu**, w tym głównie w technologii LTE i LTE Advanced, jak również poprzez sieć stacjonarną, w tym światłowodową. Oferujemy także szereg usług hurtowych na międzyoperatorskim rynku telekomunikacyjnym, rynku telewizyjnym i reklamowym.

Prowadzimy działalność w dwóch segmentach biznesowych – usług świadczonych klientom indywidualnym i biznesowym (dostarczając usługi płatnej telewizji w technologii satelitarnej, naziemnej oraz internetowej, telefonii komórkowej i stacjonarnej, usługi transmisji danych oraz dostęp do szerokopasmowego Internetu stacjonarnego i mobilnego) oraz segmencie nadawania i produkcji telewizyjnej (34 popularne kanały telewizyjne, w tym kanał główny POLSAT).

Naszą misją jest tworzenie i dostarczanie najatrakcyjniejszych treści telewizyjnych, produktów telekomunikacyjnych oraz innych usług dla domu oraz klientów indywidualnych i biznesowych, przy użyciu najlepszych i najnowocześniejszych technologii, w celu świadczenia wysokiej jakości usług zintegrowanych, odpowiadających na zmieniające się potrzeby naszych klientów oraz utrzymania najwyższego poziomu ich satysfakcji.

Dobra organizacja

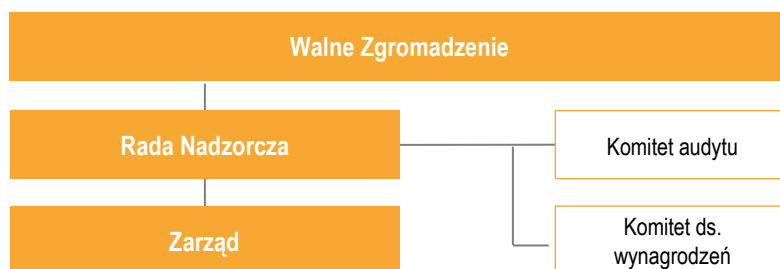
[GRI 102-1, GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-5, GRI 102-6, GRI 102-18]

Grupa Kapitałowa **Cyfrowy Polsat S.A.** działa w Polsce i ma swoją siedzibę w Warszawie. Od maja 2008 r. nasze akcje są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych. Pod względem kapitalizacji, która na koniec 2019 r. wyniosła 17,9 mld zł, Cyfrowy Polsat jest **największą spółką medialno-telekomunikacyjną notowaną na GPW oraz jedną z największych w Europie Środkowo-Wschodniej**.

Status spółki publicznej obliguje do spełniania najwyższych standardów w zakresie zarządzania. Dlatego też naszym celem jest kierowanie spółką w sposób przejrzysty, przewidywalny i skoncentrowany na tworzeniu wartości. Sprzyja to budowaniu zaufania wśród naszych krajowych i zagranicznych inwestorów, rynków finansowych, naszych klientów i partnerów biznesowych, a także pracowników Grupy.

Rysunek 6. Struktura nadzorcza Cyfrowego Polsatu

[GRI 102-18, GRI 405-1]



Rada Nadzorcza Spółki liczy siedmiu członków, a w jej ramach działa **Komitet Audytu** oraz **Komitet ds. Wynagrodzeń**. **Zarząd Spółki** liczy natomiast sześciu członków.

Tabela 4. Skład Rady Nadzorczej

Imię i nazwisko	Stanowisko	Rok pierwszego powołania	Rok powołania na obecną kadencję	Rok upływu kadencji
Marek Kapuściński	Przewodniczący Rady Nadzorczej Członek Komitetu ds. Wynagrodzeń	2016	2018	2021
Józef Birka	Członek Rady Nadzorczej	2015	2018	2021
Robert Gwiazdowski	Niezależny ⁽¹⁾ Członek Rady Nadzorczej Przewodniczący Komitetu Audytu	2008	2018	2021
Aleksander Myszk	Członek Rady Nadzorczej	2015	2018	2021
Leszek Rek	Niezależny ⁽¹⁾ Członek Rady Nadzorczej Członek Komitetu Audytu	2008	2018	2021
Tomasz Szela	Członek Rady Nadzorczej Przewodniczący Komitetu ds. Wynagrodzeń Członek Komitetu Audytu	2016	2018	2021
Piotr Żak	Członek Rady Nadzorczej	2018	2018	2021

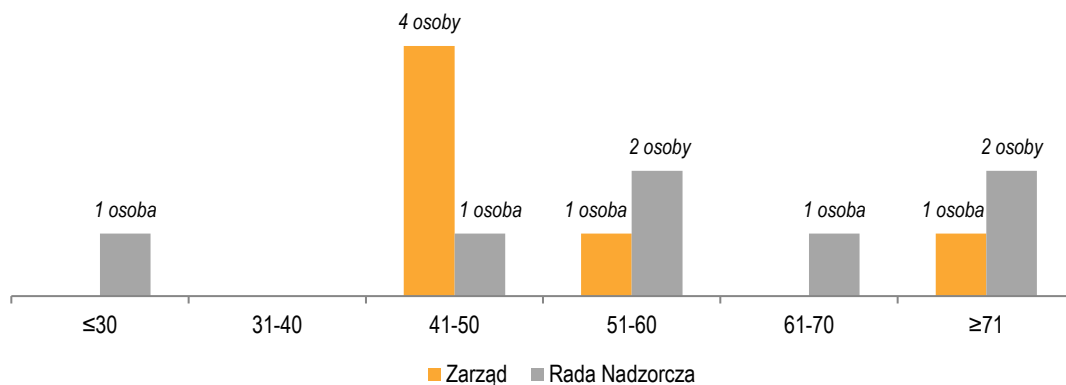
¹spełnia kryteria niezależności, o których mowa w art. 129 ust. 3 ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz zasadzie II.Z.4. Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016.

Tabela 5. Skład Zarządu

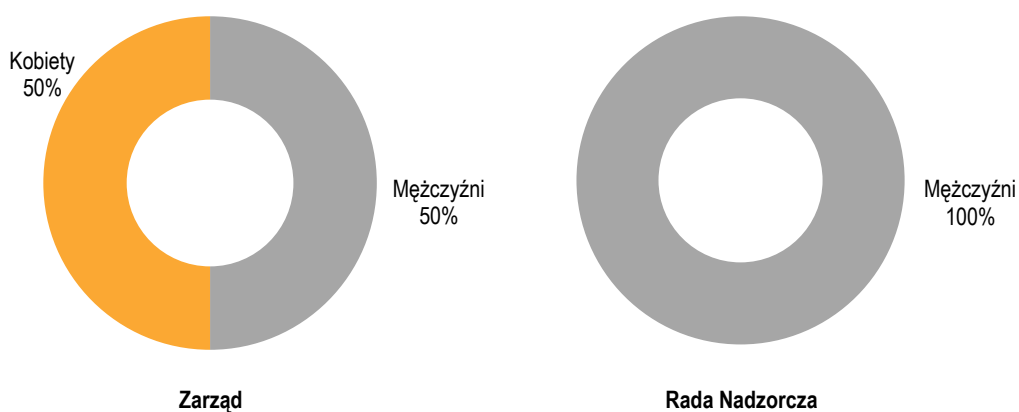
Imię i nazwisko	Stanowisko	Rok pierwszego powołania	Rok powołania na obecną kadencję	Rok upływu kadencji
Mirosław Błaszczyk	Prezes Zarządu	2019	2019	2022
Maciej Stec	Wiceprezes Zarządu	2014	2019	2022
Jacek Felczykowski	Członek Zarządu	2019	2019	2022
Aneta Jaskólska	Członek Zarządu	2010	2019	2022
Agnieszka Odorowicz	Członek Zarządu	2016	2019	2022
Katarzyna Ostap-Tomann	Członek Zarządu	2014	2019	2022

Biogramy członków Rady Nadzorczej oraz Zarządu dostępne są na [stronach korporacyjnych Grupy Cyfrowy Polsat](#).

Wykres 1. Struktura zatrudnienia Członków Zarządu i Rady Nadzorczej ze względu na wiek



Wykres 2. Struktura zatrudnienia Członków Zarządu i Rady Nadzorczej ze względu na płeć



2.3. Co oferujemy klientom?

Rysunek 7. Struktura kapitałowa Grupy Polsat

[GRI 102-2]

STRUKTURA KAPITAŁOWA GRUPY POLSAT



Kluczowe obszary działalności

PŁATNA TELEWIZJA



Cyfrowy Polsat to największy dostawca płatnej telewizji w Polsce i jedna z wiodących platform satelitarnych w Europie pod względem liczby klientów.

- Zapewnia dostęp nawet do około 170 kanałów i w różnych technologiach – zgodnie z ideą Dla każdego. Wszędzie.
- Dzięki serwisowi Cyfrowy Polsat GO klienci mają dostęp do tysięcy programów na żądanie oraz do ponad 100 kanałów linearnych, zgodnych z wybranym przez klienta pakietem telewizji satelitarnej, na urządzeniach mobilnych. Dzięki opcji On The Go można z niego korzystać na trzech wybranych urządzeniach jednocześnie: komputerze, tablecie i smartfonie.
- Usługa Multiroom HD Cyfrowego Polsatu umożliwia korzystanie z tego samego pakietu telewizji nawet na 4 telewizorach.
- Platforma posiada własne centrum nadawcze umożliwiające emitowanie kanałów telewizyjnych na wykorzystywane przez nią transpondery na satelitach Hot Bird.
- Cyfrowy Polsat to jedyny operator posiadający dekodery własnej produkcji. Taka sytuacja pozwala na kontrolę procesu produkcji, efektywne gospodarowanie kosztami i proponowanie klientom wysokiej jakości sprzętu odpowiadającego ich potrzebom.

Wychodząc naprzeciw zmieniającym się trendom w sposobie konsumpcji treści telewizyjnych, w 2019 roku wprowadziliśmy na rynek dwie nowe linie produktowe:

- telewizję kablową w technologii IPTV, która umożliwia dostęp do pełnego portfolio kanałów oferowanych przez Cyfrowy Polsat po podłączeniu dekodera do Internetu stacjonarnego od wybranych operatorów – Plusa, Netii i Orange,
- elastyczną telewizję internetową (OTT) z dekodernem – aby z niej korzystać wystarczy podłączyć dekodern do Internetu od dowolnego operatora, w dowolnej technologii.

N E T I A

Netia oferuje klientom usługę telewizyjną IPTV pod marką *Telewizja Osobista*. W ramach tego produktu klient otrzymuje:

- dekodern Netia Player, który umożliwia dostęp do płatnej telewizji cyfrowej na bazie protokołu IP,
- szybki i łatwy dostęp do popularnych serwisów internetowych lub własnych zasobów multimedialnych za pośrednictwem ekranu telewizora,
- dostęp do serwisów VOD takich jak: IPLA, TVN Player czy HBO GO.

Oferta Telewizji Osobistej Netii obejmuje około 220 kanałów, w tym około 130 w technologii HD lub super HD.

VIDEO ONLINE



IPLA to wiodący serwis na polskim rynku z najbardziej różnorodną bazą legalnych treści telewizyjnych.

- Ponad 110 kanałów telewizyjnych online, relacje na żywo z największych wydarzeń sportowych z kraju i ze świata.
- Ponad 500 godzin miesięcznie relacji na żywo z największych wydarzeń sportowych z kraju i ze świata.
- Bogata i regularnie rozwijana biblioteka filmów, seriali i programów telewizyjnych dostarczanych przez licencjodawców z Polski i ze świata.
- Materiały IPLI można oglądać na komputerach, tabletach, laptopach, smartfonach, telewizorach Smart TV, dekodernach, konsolach do gier.

TELEKOMUNIKACJA

Telefonia komórkowa



Polkomtel to wiodący operator telekomunikacyjny w Polsce, świadczący usługi pod marką Plus i dodatkową marką Plush. Spółka jest liderem technologii LTE korzystającym z najnowocześniejszych rozwiązań telekomunikacyjnych w rozwijaniu usług dla swoich klientów. W 2020 roku rozpoczęła także budowę pierwszej w Polsce komercyjnej sieci 5G na częstotliwości 2600 MHz TDD.

- Oferta dla klientów indywidualnych obejmuje różnorodne plany taryfowe. Obecnie jest dostępna w modelu kontraktowym, przedpłaconym, jak również w ramach oferty mix (połączenie obu modeli).

- Klientom biznesowym Plus oferuje przede wszystkim rozwiązania kontraktowe, często na bazie ogłaszanych przez klientów przetargów. Oprócz tradycyjnych usług telefonii komórkowej dodatkowo oferuje usługi telefonii stacjonarnej, rozwiązania w zakresie dostępu do Internetu (dostęp szerokopasmowy mobilny oraz dostęp w sieci stacjonarnej), usługi SMS Center i inne dedykowane rozwiązania.
- W ramach usług detalicznych Plus świadczy usługi roamingu międzynarodowego, dzięki którym klienci korzystają z usług telekomunikacyjnych w trakcie pobytu za granicą, po zalogowaniu się w zagranicznej sieci. Dzięki pozyskiwaniu nowych partnerów roamingowych w 2019 roku otworzyliśmy 173 nowe usługi roamingu międzynarodowego, dzięki czemu nasi klienci mogą cieszyć się jeszcze szerszym zasięgiem usług telekomunikacyjnych, przebywając za granicą, w szczególności coraz większym zasięgiem usługi ultraszybkiej transmisji danych LTE w roamingu.
- Plus oferuje szeroki wybór urządzeń umożliwiających dostęp do szerokopasmowego Internetu. Portfolio urządzeń obejmuje modemy, routery mobilne i routery stacjonarne. W ofercie klient znajdzie również tablety i laptopy, w tym także laptopy gamingowe dedykowane dla graczy. Urządzenia abonenckie sprzedajemy w modelu ratałnym, przy czym modemy i routery udostępniane są również w ramach wypożyczenia sprzętu.

Internet szerokopasmowy mobilny



Grupa Polsat świadczy kompleksowe usługi mobilnego szerokopasmowego dostępu do Internetu i transmisji danych zarówno dla klientów indywidualnych, jak i biznesowych. Oferuje je pod dwiema markami: Plus i Cyfrowy Polsat, od 2011 roku wykorzystując technologię LTE, a obecnie również LTE Advanced. W 2020 roku rozpoczęliśmy także budowę pierwszej w Polsce komercyjnej sieci 5G na częstotliwości 2600 MHz TDD.

- Oferta zapewnia w ramach jednej opłaty abonamentowej dostęp do Internetu przy wykorzystaniu wszystkich obsługiwanych przez sieć technologii. Dziś w zasięgu usługi Internetu LTE Plus mieszka blisko 100% Polaków, a 82% jest w zasięgu Internetu LTE Plus Advanced, którego maksymalna prędkość technologiczna w wybranych obszarach wynosi powyżej 600 Mb/s.
- Kontraktowe plany taryfowe oferują podstawowy mobilny szerokopasmowy dostęp do Internetu. Bazują na miesięcznym abonamencie i zapewniają określony co do wielkości pakiet danych oraz w ramach dodatkowej usługi transmisję bez limitu danych w sieci LTE Plus. W ramach tej oferty klienci mają możliwość zakupu lub najmu m.in. modemów USB, routerów stacjonarnych i mobilnych, Zestawów Internetu Domowego LTE. Dodatkowo dostępne są laptopy, tablety i inne urządzenia, jak również oferta bez sprzętu – *Tylko SIM*.
- Jako alternatywę dla Internetu stacjonarnego Grupa wprowadziła także autorskie i unikatowe na rynku rozwiązanie Zestaw Internetu Domowego LTE, które może istotnie zwiększyć obszar zasięgu i moc sygnału Internetu LTE. Najnowszy Zestaw Internetu Domowego 300 obsługuje technologię LTE Plus Advanced, sprawdza się idealnie w miejscach nietypowych, ze słabą dostępnością i siłą sygnału internetowego, także tam, gdzie nie ma Internetu kablowego.

Internet szerokopasmowy stacjonarny



Netia oraz Plus oferują również usługi stacjonarnego Internetu szerokopasmowego, między innymi w technologiach światłowodowych. Usługi stacjonarnego Internetu światłowodowego są świadczone poprzez własne sieci dostępowe, w zasięgu których znajduje się około 2,7 miliona lokali rozmieszczonych w około 180 miejscowościach. Wspiera je także rozległa, ogólnopolska infrastruktura szkieletowa. Ponadto oferujemy usługi stacjonarnego dostępu do Internetu w oparciu

o dostęp do sieci Orange Polska. Świadczymy usługi szerokopasmowego Internetu stacjonarnego klientom indywidualnym oraz biznesowym.

- Usługi internetowe dla klientów indywidualnych sprzedawane są przede wszystkim w pakietach z usługami telewizyjnymi oraz głosowymi, w tym ofertą mobilną. Oferta jest uzupełniona o szereg usług dodanych. Elementem domowej platformy multimedialnej, wykorzystującej szerokopasmowy dostęp do internetu w celu dystrybucji treści do użytkowników gospodarstwa domowego, są urządzenia: Netia Spot – bezprzewodowy router z Wi-Fi – oraz Netia Player – innowacyjny dekodery multimedialny z dostępem bogatej oferty kanałów telewizyjnych, serwisów VOD, aplikacji internetowych oraz możliwością odtwarzania własnych plików multimedialnych.
- Usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu dla klientów biznesowych są oferowane w technologii światłowodowej, Ethernet, xDSL oraz HFC. Stanowią one element szerokiego spektrum usług, obejmującego m.in. najnowocześniejsze usługi z zakresu telefonii IP, usługi zintegrowanej komunikacji, komunikację wideo, hurtową wysyłkę SMS, aż po dzierżawę łączy cyfrowych, sieci VPN i Ethernet oraz usługi centrum danych, które są skierowane do firm wykorzystujących Internet w rozwiązaniach biznesowych, uruchamiających portale i serwisy informacyjne.
- W grudniu 2018 roku Polkomtel wdrożył nową ofertę szerokopasmowego Internetu stacjonarnego *Plus Internet Stacjonarny* na bazie sieci Netii. Usługa ta jest adresowana do klientów indywidualnych, mieszkających zarówno w zabudowie jednorodzinnej, jak i wielorodzinnej, oraz do małych firm z segmentu SOHO. Usługa jest dostępna także w ramach Programów smartDOM i smartFIRMA.

USŁUGI ZINTEGROWANE

Wierzmy, że łączenie nowoczesnych usług Grupy Cyfrowy Polsat może przynieść naszym klientom wymierne korzyści. Nasze spółki – Cyfrowy Polsat oraz Polkomtel – oferują usługi multiplay, w tym popularne programy smartDOM i smartFIRMA, które pozwalają na elastyczne łączenie licznych produktów i usług.

SmartDOM i smartFIRMA to unikalne programy oszczędnościowe, oferujące szeroki wachlarz produktów i usług, które pozwalają klientom stworzyć wygodny, bezpieczny i nowoczesny dom lub prowadzić firmę. Oparte są o prosty i elastyczny mechanizm – wystarczy posiadać jedną dowolną usługę, aby przy zakupie kolejnych produktów z portfolio Grupy otrzymać atrakcyjne rabaty na cały okres trwania umowy. W ten sposób każdy klient może stworzyć własny zestaw dla swojej rodziny czy też firmy.

Oprócz flagowych i podstawowych usług: telefonii komórkowej Plusa (w tym komórki stacjonarnej), Internetu LTE i stacjonarnego Plusa oraz telewizji Cyfrowego Polsatu (satelitarnej, kablowej IPTV oraz naziemnej), klienci smartDOM i smartFIRMA mogą również skorzystać z kompleksowych usług ubezpieczeniowych, usług z zakresu bezpieczeństwa domu, takich jak monitoring pomieszczeń, oraz oferty gazu.

Wszystkie proponowane klientom usługi i produkty pełnią ważną rolę w gospodarstwie domowym i firmie. Dzięki wygodnej i prostej formule programów smartDOM i smartFIRMA nasz klient może kupić niezbędne dla domu i firmy usługi oraz produkty w jednym miejscu, dodatkowo zapewniając sobie oszczędności na każdej dodanej do pakietu usłudze.

Klientom, którzy zdecydują się zakupić w naszej ofercie telefon lub tablet, oferujemy możliwość skorzystania również z usługi Serwis Urządzenia.

TELEWIZJA (NADAWANIE I PRODUKCJA)

Telewizja Polsat



Nasze portfolio składa się z 34 kanałów, z uwzględnieniem naszego głównego kanału POLSAT. Dodatkowo istnieje grupa 8 kanałów współpracujących, które powiązane są z Grupą Polsat kapitałowo lub poprzez wspólne przedsięwzięcia emisyjne. Wśród nadawanych przez nas kanałów znajdują się kanały rozrywkowe, sportowe, informacyjne, muzyczne, lifestyle, filmowe oraz dla dzieci. Stacje dostępne są w dystrybucji kablowo-satelitarnej, a sześć z nich – POLSAT, Super Polsat, TV4 i TV6, Polo TV, Eska TV – wchodzi w skład naziemnej telewizji cyfrowej (NTC) na MUX-1 oraz MUX-2⁴.

POLSAT, główna stacja naszej Grupy, jest jednym z najczęściej oglądanych kanałów telewizyjnych w najcenniejszej dla reklamodawców grupie widzów (tzw. grupa komercyjna, osoby w wieku 16-49 lat) – w 2019 roku jej udział w grupie komercyjnej wyniósł 11%. Bardzo dobry wynik POLSATu to efekt atrakcyjnej i konsekwentnie rozwijanej oferty programowej, w tym: udanych ramówek stacji – wiosennej i jesiennej – oferujących doskonałą rozrywkę, filmy i seriale, jednego z czołowych programów informacyjnych „Wydarzenia” oraz emocjonujących transmisji sportowych.

Korzystnie rok 2019 zamknęło również całe portfolio kanałów Grupy Polsat z łącznym wynikiem oglądalności na poziomie 24,3% w grupie komercyjnej.

Na atrakcyjność i różnorodność treści programowych składają się:

- Produkcje polskie – to około 60% emitowanych treści⁵. Polsat dąży do różnicowania źródeł pozyskiwania programów, co ma na celu zagwarantowanie efektywnego zarządzania kosztami produkcji. Dzięki temu można wybierać z szerokiego wachlarza ofert te, które są zarówno atrakcyjne, jak i efektywne kosztowo, aby zapewnić gwarantującą sukces konstrukcję ramówki.
- Produkcje zagraniczne – zagraniczne licencje programowe w dużej części dotyczą zakupu praw do emisji filmów, seriali oraz wydarzeń sportowych. Kluczowymi partnerami Grupy przy kupowaniu filmów i seriali są największe studia filmowe. Znajdują się wśród nich: Sony Pictures TV International, 20th Century Fox TV, The Walt Disney Company, Warner Bros International TV Distribution, CBS Studios, Paramount Pictures Corporation, GroupM Norway AS, NBCUniversal, LLC. Kontrahentem oferującym zagraniczne produkcje jest także polskie studio Monolith Films.
- Licencje sportowe – elementem wyróżniającym nas na tle konkurencji jest bogata i unikalna oferta transmisji sportowych. Oferujemy m.in. transmisje eliminacji do piłkarskich Mistrzostw Świata w 2022 roku, piłkarską Ligę Narodów 2020/21, wielkie turnieje i atrakcyjne rozgrywki siatkarskie - Mistrzostwa Świata kobiet i mężczyzn 2022, nowe niezwykle atrakcyjne rozgrywki siatkarskiej Ligi Narodów (2018-2024), Puchar Świata 2023 oraz Mistrzostwa Europy w siatkówce kobiet i mężczyzn 2021, Plus Ligę i Orlen Ligę; gale bokserskie i mieszanych sztuk walki (KSW, FEN, FFF, Babilon MMA), Wimbledon oraz turnieje ATP 1000 i 500 i wiele innych dyscyplin. Dodatkowo, w roku 2017 nabyliśmy prawa do najpopularniejszych klubowych rozgrywek na świecie, czyli piłkarskiej Ligi Mistrzów oraz Ligi Europy (na lata 2018-2021). Dzięki przejęciu w maju 2018 roku kontroli nad polską spółką Eleven Sports Network uzyskaliśmy dostęp do atrakcyjnych praw sportowych, które są odsprzedawane w formie pakietów programowych działającym na polskim rynku operatorom płatnej telewizji. Powyższe treści sportowe premium obejmują hiszpańską

⁴ MUX, czyli pakiet kanałów telewizyjnych, radiowych i dodatkowych usług jednocześnie transmitowanych cyfrowo do odbiorcy w jednym kanale częstotliwości.

⁵ Dane dla kanałów: Polsat, Polsat HD, Polsat2 HD, Polsat Play HD, Polsat Cafe HD, Polsat Film HD, Polsat One, Polsat News HD, Polsat Sport HD, Polsat Sport Extra HD, Polsat Sport News HD, Polsat Sport Premium 1 Super HD, Polsat Sport Premium 2 Super HD, Polsat Sport Fight HD, Polsat News 2, TV4 HD, TV6 HD, Polsat Romans, Disco Polo Music, Polsat Music HD, Super Polsat HD, Polsat Doku HD, Polsat Rodzina, Polsat Games, Eleven Sports 1, Eleven Sports 2, Eleven Sports 3, Eleven Sports 4, Eska TV, Eska TV Ekstra, Eska Rock TV, Music VOX TV, Polo TV, Superstacja.

LaLiga Santander, niemiecką Bundesligę, włoską Serie A TIM, angielski The Emirates FA Cup, wyścigi Formula 1™ oraz polskie i zagraniczne zawody żużlowe.

2.4. Działamy strategicznie

[GRI 102-16]

Nadrzędnym celem naszej strategii jest trwały, długoterminowy wzrost wartości Cyfrowego Polsatu dla jej Akcjonariuszy. Cel ten zamierzamy osiągnąć poprzez realizację głównych elementów strategii operacyjnej, obejmujących:

- wzrost przychodów z usług świadczonych klientom indywidualnym i biznesowym poprzez konsekwentną budowę wartości bazy naszych klientów, dzięki maksymalizacji liczby użytkowników usług oraz liczby usług oferowanych jednemu klientowi, przy jednoczesnym zwiększeniu ARPU i utrzymaniu wysokiego poziomu satysfakcji klientów,
- wykorzystywanie możliwości wynikających z postępujących zmian technologicznych oraz pojawiających się szans rynkowych celem poszerzania zakresu dostępności naszych produktów i usług,
- wzrost przychodów z produkowanych i kupowanych treści programowych poprzez ich szeroką dystrybucję, w tym poszukiwanie nowych kanałów eksploatacji praw, utrzymanie oglądalności produkowanych przez nas kanałów oraz poprawę profilu widza,
- efektywne zarządzanie bazą kosztową poprzez wykorzystanie efektów synergii i efektów skali w ramach zintegrowanej grupy medialno-telekomunikacyjnej,
- efektywne zarządzanie finansami Grupy, w tym jej zasobami kapitałowymi.

Wzrost przychodów z usług świadczonych klientom indywidualnym i biznesowym poprzez konsekwentną budowę wartości bazy naszych klientów, dzięki maksymalizacji liczby użytkowników usług oraz liczby usług oferowanych jednemu klientowi, przy jednoczesnym zwiększeniu ARPU i utrzymaniu wysokiego poziomu satysfakcji klientów

Naszym celem jest efektywne budowanie przychodów pochodzących ze sprzedaży produktów, usług i towarów dla naszych klientów. Aktywnie przewidując i reagując na zachodzące zmiany rynkowe, będziemy nadal tworzyć produkty gotowe sprostać zmieniającym się potrzebom naszych klientów.

Czynnikiem, który będzie miał pozytywny wpływ na nasze przychody, jest możliwość dosprzedaży naszych obecnych i przyszłych produktów i usług (cross-selling) do połączonej bazy klientów Cyfrowego Polsatu, Polkomteli oraz Netii. Nasza Grupa tworzy unikalne portfolio produktów i usług, które jest kierowane do baz klienckich poszczególnych firm wchodzących w skład naszej grupy. Właściwe wykorzystanie tego potencjału zarówno poprzez dosprzedaż pojedynczych produktów, jak i poprzez sprzedaż zintegrowanej oferty, może w znaczący sposób zwiększyć liczbę usług na indywidualnego użytkownika, podnosząc tym samym średni przychód od klienta (ARPU), a jednocześnie przekładając się korzystnie na poziom satysfakcji naszych klientów.

W Polsce rynek usług zintegrowanych jest nadal w fazie rozwoju, szczególnie poza dużymi miastami, przez co posiada znaczny potencjał wzrostu. Zamierzamy dalej poszerzać portfolio naszych produktów i usług, zarówno w oparciu o projekty własne, jak i strategiczne alianse czy akwizycje. Wierzymy, że kompleksowa i unikalna oferta usług łączonych (telewizja, Internet, telefon) oraz możliwość dosprzedaży usług dodatkowych (np. serwisy z treściami segmentu premium, usługi rozrywkowe, produkty finansowo-bankowe, bądź sprzedaż energii i innych usług), świadczonych w ramach zróżnicowanych platform dystrybucji, będą decydować o naszej znaczącej przewadze konkurencyjnej, pozwalającej nam utrzymać bazę obecnych klientów oraz dającą szansę na pozyskanie nowych, zarówno na rynkach płatnej telewizji, telekomunikacyjnym, jak i innych usług dla domu i klientów indywidualnych.

Wykorzystywanie możliwości wynikających z postępujących zmian technologicznych oraz pojawiających się szans rynkowych celem poszerzania zakresu dostępności naszych produktów i usług

Dążymy do tego, by oferowane przez nas produkty i usługi były powszechnie dostępne dla każdego obecnego i potencjalnego nowego klienta. Stąd, poza stałym rozwijaniem technologii, które budowały skalę naszej firmy w przeszłości, szczególnie dużo uwagi poświęcamy rozwijaniu produktów, których zadaniem jest umożliwianie dostępu do produkowanych przez nas treści i świadczonych usług dla każdego, wszędzie.

Przenikanie się świata telekomunikacji i mediów, a w szczególności szeroka dostępność technologii transferu mobilnego oraz sukcesywnie poprawiająca się jakość technologii przewodowego dostępu do Internetu pozwala nam rozwijać urządzenia

i technologie, które przełamują ograniczenia w zakresie dostępności czy własności określonej infrastruktury telekomunikacyjnej. Technologie OTT (ang. *over-the-top*) poszerzają rynki dystrybucji dla producentów treści, z czego zamierzamy aktywnie korzystać. Inwestujemy w nowe technologie i urządzenia oraz poszukujemy możliwości zawierania aliansów strategicznych czy akwizycji, których celem jest ułatwienie dostępu do produkowanych przez nas treści dla naszych klientów. Zamierzamy wykorzystywać zmiany zachodzące na polskim rynku oferowania kontentu i pojawiające się szanse związane z ewoluującymi potrzebami i oczekiwaniami konsumentów, jak również zmiany w zakresie metod konsumpcji mediów przy użyciu wszelkich technologii transmisji danych, żeby oferować klientom rozbudowany pakiet usług, dostosowanych do ich potrzeb i preferencji. Poprzez rozwój naszej oferty kontentowej i telekomunikacyjnej, wzbogaconej o komplementarne produkty i usługi, zamierzamy pozyskiwać nowych klientów, budować ARPU, jak i zwiększać satysfakcję i lojalność naszych klientów.

Efektywne połączenie produktów telekomunikacyjnych i kontentowych stwarza nowe możliwości dystrybucji treści. W efekcie takiej kombinacji, atrakcyjne treści oraz szerokie spektrum naszych usług mogą być dostarczane za pomocą różnorodnych, niezawodnych kanałów dystrybucji – drogą satelitarną (DTH), w ramach naziemnej telewizji cyfrowej (DVB-T), w ramach telewizji Internetowej (OTT, wideo online), technologiami mobilnymi LTE i 5G oraz technologiami stacjonarnymi (IPTV) – na wszystkie urządzenia klientów – od odbiorników TV przez komputery osobiste po tablety i smartfony.

Wzrost przychodów z produkowanych i kupowanych treści programowych poprzez ich szeroką dystrybucję, w tym poszukiwanie nowych kanałów eksploatacji praw, utrzymanie oglądalności produkowanych przez nas kanałów oraz poprawę profilu widza

Produkowane i nadawane przez nas kanały telewizyjne posiadają silną i ugruntowaną pozycję na polskim rynku telewizyjnym oraz cieszą się wysoką oglądalnością w grupie docelowej. Naszym celem jest utrzymanie oglądalności na stabilnym poziomie oraz konsekwentna budowa profilu widza. Wierzymy, że poprzez rozsądne inwestycje programowe oraz szeroką dystrybucję naszych kanałów, profil naszego widza będzie ulegał stopniowej poprawie, co w konsekwencji będzie miało pozytywny wpływ na cenę czasu reklamowego.

Drugim istotnym elementem budowy wartości tego segmentu jest jak najszerza dystrybucja produkowanych i kupowanych przez nas treści telewizyjnych, zarówno jeżeli chodzi o grupę odbiorców (FTA i telewizja płatna), jak i technologię dostępu (naziemna, satelitarna, internetowa, mobilna). Chcemy inwestować w rozwój i budować pozycję rynkową naszych marek kontentowych, które następnie będą podlegały dystrybucji w szeregu kanałów dostosowanych do zmieniających się potrzeb naszych klientów. Wierzymy, że dzięki temu jesteśmy w stanie nie tylko maksymalizować korzyści płynące z jak najszerzej dystrybucji treści telewizyjnych, ale również poprawić satysfakcję naszych odbiorców i widzów, którzy sami mogą decydować co, gdzie i kiedy oglądają.

Efektywne zarządzanie bazą kosztową poprzez wykorzystanie efektów synergii w ramach zintegrowanej grupy medialno-telekomunikacyjnej

Jesteśmy zdania, że stworzenie zintegrowanej grupy medialno-telekomunikacyjnej niesie ze sobą szansę osiągnięcia wymiernych synergii i uzyskania istotnych przewag konkurencyjnych. Prowadzimy szereg projektów mających na celu uproszczenie struktury Grupy poprzez integrację odpowiednich zespołów oraz uspołnienie procesów biznesowych i systemów informatycznych w ramach całej Grupy, co umożliwia nam osiągnięcie potencjalnych, wymiernych synergii kosztowych. W sposób ciągły podejmujemy działania optymalizacyjne ukierunkowane na dostosowanie bazy kosztowej do bieżących warunków rynkowych oraz sytuacji naszej Grupy.

Efektywne zarządzanie finansami Grupy, w tym jej zasobami kapitałowymi

Przyjęta przez nas polityka zarządzania zasobami kapitałowymi określa sposób wykorzystania wygenerowanych środków z działalności operacyjnej. Aby zagwarantować ciągłość i stabilność operacyjną Grupy, w pierwszej kolejności wygenerowane wolne środki pieniężne przeznaczone są na finansowanie bieżącej działalności oraz na inwestycje niezbędne do dalszego rozwoju Grupy. Jednocześnie na bieżąco wykorzystujemy pojawiające się możliwości rozwoju, które pozwalają uatrakcyjnić oferowane przez nas produkty i usługi bądź zapewniać nowe możliwości ich dystrybucji.

Nasza polityka zarządzania zasobami kapitałowymi zakłada również utrzymanie równowagi pomiędzy wypłacaniem regularnych dywidend na rzecz Akcjonariuszy naszej spółki oraz kontynuacją oddłużania Grupy. Stąd przyjęta przez Zarząd polityka dywidendy określa wypłaty dla Akcjonariuszy na poziomie umożliwiającym równoległą kontynuację sukcesywnej spłaty zaciągniętego przez nas zadłużenia, celem osiągnięcia zamierzonego poziomu skonsolidowanego zadłużenia, mierzonego wskaźnikiem dług netto/EBITDA, który docelowo powinien zostać zredukowany do pułapu 1,75x.

2.5. Szanse i ryzyka

[GRI 102-15, GRI 102-11], [UoR – Ryzyka i szanse]

Wykorzystujemy biznesowe szanse

Jesteśmy przekonani, że Polska jest bardzo atrakcyjnym rynkiem dla świadczonych przez nas obecnie oraz planowanych produktów i usług. Wśród najważniejszych szans biznesowych wyróżniamy:

- niskie nasycenie usługami zintegrowanymi, w szczególności na obszarach niskozurbanizowanych,
- rosnące znaczenie usług konwergentnych,
- rozwój rynku internetowego w Polsce,
- rozwój rynku nowych technologii i urządzeń, a wraz z nimi wzrost dostępu do treści audiowizualnych i ich konsumpcji,
- zmiany cen usług mobilnych,
- rosnący popyt na smartfony i transmisję danych,
- rozwój rynku reklamy w Polsce,
- rosnące znaczenie kanałów tematycznych.

Szczegółowo analizujemy ryzyka

Rozumiemy biznesowe ryzyka, które towarzyszą naszej działalności. Analizujemy również **ryzyka ESG (Environmental, Social, Governance)** odnoszące się do kwestii społecznych, pracowniczych, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji. Wśród najważniejszych definiujemy:

Tabela 6. Istotne czynniki ryzyka ESG (wybrane przykłady)

Obszar ryzyka	Kluczowe czynniki ryzyka	Grupa Polsat	Cyfrowy Polsat	Sposoby zarządzania ryzykiem
Działalność operacyjna	Produkty i usługi:			
	Utrata renomy marek	✓	✓	Cyklicznie monitorujemy poziom satysfakcji naszych klientów. Dbając o wizerunek i renomę systematycznie analizujemy główne parametry kondycji naszych marek (np. poziom znajomości spontanicznej, wspomaganej, miernik Net Promotor Score) oraz ich percepcję w odniesieniu do naszych głównych odpowiedników branżowych. Współpracujemy również z mediami branżowymi oraz mediami ogólnotematycznymi, mając na celu budowę pozytywnego wizerunku naszych marek, jak i świadome zarządzanie relacjami z klientami i partnerami biznesowymi. Prowadzimy regularny monitoring forów dyskusyjnych oraz mediów społecznościowych celem rozpoznania ewentualnych negatywnych zjawisk oraz eliminacji fałszywych informacji dotyczących naszych głównych marek. Aktywnie wykorzystujemy również nasze media (np. Telewizję Polsat), a także wydajemy magazyn dla naszych klientów „Brawo TY” m.in. celem edukowania w zakresie nowych technologii i naszych usług oraz pozytywnego eksponowania naszych marek.
	Brak możliwości efektywnego utrzymywania i modernizacji sieci telekomunikacyjnej oraz zaoferowania klientom atrakcyjnych	✓		Mieszkańcy małych miejscowości i wsi mają ograniczony dostęp do rozrywki i edukacji. Wyszliśmy naprzeciw oczekiwaniom tych regionów, kierując do tej grupy atrakcyjną ofertę w przystępnej cenie. Wiemy również, że powszechny dostęp do Internetu jest w tej chwili jednym z największych wyzwań społeczeństwa informacyjnego Polski i Europy. Jest on niezwykle istotnym elementem stymulującym rozwój gospodarczy, społeczny, kultury i edukacji oraz wpływającym na poprawę jakości życia obywateli. Dzięki inwestycjom w częstotliwość, infrastrukturę, jak i dedykowany sprzęt zapewniamy dostęp do szybkiego Internetu nawet tam, gdzie nie dociera zasięg sieci innych

Obszar ryzyka	Kluczowe czynniki ryzyka	Grupa Polsat	Cyfrowy Polsat	Sposoby zarządzania ryzykiem
Działalność operacyjna	produktów i usług na obszarach zagrożonych wykluczeniem cyfrowym			operatorów, oraz do rozrywki i edukacji dzięki telewizji. Nasza sieć podlega ciągłym działaniom modernizacyjnym i optymalizacyjnym, zgodnie z najlepszymi standardami i osiągnięciami techniki, również we współpracy ze sprawdzonymi partnerami biznesowymi i wykorzystaniu ich wiedzy i doświadczenia, przy wykorzystaniu ciągle podnoszonych kompetencji i umiejętności naszych inżynierów, tak, aby nasi klienci mogli korzystać z coraz to lepszych parametrów sieci telekomunikacyjnej i nieograniczonych zasobów sieci globalnej. Aby móc utrzymywać i w dalszym ciągu rozwijać naszą ofertę, inwestujemy w wiedzę naszych zespołów technicznych oraz marketingowych, które odpowiedzialne są za przygotowanie nowoczesnych technologii i usług dla naszych klientów. Pozostajemy w aktywnym dialogu z doradcami branżowymi, izbami handlowymi, ciałami standaryzacyjnymi oraz producentami nowoczesnego sprzętu telekomunikacyjnego pozwalającego na świadczenie najnowocześniejszych technologii celem odpowiednio wczesnego rozpoznania przyszłych trendów rynkowych oraz przyszłych potrzeb naszych klientów. Monitorujemy popyt klientów na nowe usługi oferowane przez konkurencyjne wobec nas podmioty celem rozpoznania ewentualnego odpowiedniego momentu na zaoferowanie odpowiedników takich usług również po naszej stronie.
	Niepowodzenia w zakresie utrzymania, rozszerzenia lub modyfikacji sieci dystrybucji i sprzedaży	✓	✓	Dążymy do budowy zróżnicowanej sieci dystrybucji (sprzedaż stacjonarna, telesprzedaż, sprzedaż online, kanały door-to-door) celem dywersyfikacji naszych kanałów sprzedażowych. W każdym z kanałów sprzedaży współpracujemy z wieloma partnerami, unikając monopolizacji wybranego kanału przez jednego silnego partnera, który mógłby podjąć w przyszłości decyzję o zaprzestaniu współpracy z nami. Dążymy również do zabezpieczenia naszej sieci dystrybucji poprzez przejmowanie umów dzierżawy konkretnych lokalizacji, w których funkcjonują istotne z punktu widzenia naszej działalności punkty sprzedaży. Wspieramy naszych partnerów prowadzących sieć sprzedaży w lokalnych działaniach promocyjnych oraz dzielimy się z nimi naszą wiedzą. Organizujemy atrakcyjne programy nagradzania najlepszych sprzedawców pracujących w naszych kanałach sprzedaży.
	Niewystarczająca ochrona praw własności intelektualnej	✓	✓	Regulujemy w zawieranych umowach uzyskanie praw, na bieżąco monitorujemy terminy, na jakie udzielone zostały licencje, w każdym projekcie weryfikujemy konieczności uzyskania praw własności intelektualnej, umownie regulujemy odpowiedzialność podmiotów udzielających prawa za ich ewentualne wady prawne.
	Ryzyko nadużyć ze strony klientów w szczególności w odniesieniu do usług telekomunikacyjnych i płatnej telewizji	✓	✓	Na bieżąco monitorujemy zużycie generowane przez zarejestrowane w naszych systemach karty SIM, poszukując nietypowych wzorców ruchowych, głosowych, SMS czy MMS, które mogłyby sygnalizować ryzyko powstawania nadużyć. W razie namierzenia takiej sytuacji podejmujemy natychmiastowe działania celem zapobieżenia generowania dalszego strumienia podejrzanego ruchu. Działania te obejmują m.in. blokowanie kont, zakresów numeracyjnych w kraju i za granicą, wykorzystanie rozwiązań antyfraudowych rozwijanych wewnątrz naszej organizacji, jak również oferowanych przez operatorów, z którymi współpracujemy. W przypadku usługi roamingu międzynarodowego konta naszych klientów posiadają nałożone górne limity użycia ruchu, wyrażone określoną maksymalną kwotą rachunku, co do których klient po uzyskaniu od nas odpowiedniego powiadomienia SMS-owego może podjąć świadomą decyzję o ich usunięciu. Pozwala to ograniczać ryzyko ponoszenia przez naszych klientów ponadnormatywnych opłat, podczas gdy świadomi klienci obciążani są rachunkiem odpowiadającym faktycznemu użyciu przez nich usług roamingowych. Na bieżąco monitorujemy, czy prawa własności intelektualnej oraz środki zabezpieczające oraz zapobiegające piractwu ochronią nas przed nieuprawnionym dostępem do naszych usług i kradzieżą naszych treści programowych. W przypadku wykrycia tego typu nadużyć podejmujemy stosowne kroki prawne. Ryzyko nieuprawnionego dostępu do produkowanych i dystrybuowanych przez nas treści jest szczególnie dotkliwe dla działalności naszego segmentu nadawania i produkcji telewizyjnej oraz odpłatnego rozprowadzania treści i sprzyja mu postęp technologiczny oraz upowszechnianie treści „na życzenie” w serwisach

Obszar ryzyka	Kluczowe czynniki ryzyka	Grupa Polsat	Cyfrowy Polsat	Sposoby zarządzania ryzykiem
Działalność operacyjna				online, co ułatwia tworzenie, przekazywanie i udostępnianie, na różnych nośnikach, wysokiej jakości nieautoryzowanych kopii programów dostarczanych w systemie pay-per-view przez dekodery, nielicencjonowane i niekodowane transmisje w telewizji lub przez Internet. Nieuprawnione wykorzystanie naszej własności intelektualnej może wpłynąć negatywnie na naszą działalność, szkodząc naszej reputacji oraz ograniczając zaufanie naszych partnerów biznesowych do naszych możliwości ochrony własnych oraz licencjonowanych treści. Wyspecjalizowana komórka wewnętrzna przy wykorzystaniu odpowiednich narzędzi zarówno własnych, jak i oferowanych przez partnerów, z którymi współpracujemy, na bieżąco monitoruje nieautoryzowane rozpowszechnianie naszych treści zarówno w Internecie, jak i za pośrednictwem innych technologii i urządzeń. Wzmoczone działania zapobiegawcze są podejmowane podczas wydarzeń szczególnych, np. transmisji wydarzeń sportowych w płatnym systemie PPV. Szczegółowo analizujemy poszczególne przypadki naruszeń i podejmujemy adekwatne działania zaradcze, w tym kroki prawne, w celu eliminacji zdarzeń, które już zaistniały, lub zminimalizowania ich skutków dla naszej działalności, a także zapobiegania powstawaniu analogicznych sytuacji w przyszłości.
	Spadek użycia urządzeń mobilnych lub utrudnienia w pozyskiwaniu lokalizacji na stacje bazowe w wyniku obaw o szkodliwy wpływ urządzeń łączności bezprzewodowej na zdrowie	✓		Podejmujemy działania edukacyjne, które mają za zadanie wyjaśnić ewentualne obawy. Uczestniczymy w inicjatywach lokalnych, których zadaniem jest przekazanie aktualnego stanu wiedzy mieszkańcom rejonów, gdzie powstać mają ewentualnie nasze nowe stacje bazowe. Ścisłe kontrolujemy poziom emisji sygnału na poszczególnych nadajnikach celem sprostania wymogom odpowiednich norm emisji pola elektromagnetycznego. Bierzymy aktywny udział w dyskusjach branżowych towarzyszących procesom legislacyjnym normującym standardy emisji pola elektromagnetycznego.
	Opóźnienia lub brak dostarczenia usług, infrastruktury lub sprzętu i komponentów od dostawców zewnętrznych	✓	✓	Dażymy do tego, by współpracować z więcej niż jednym dostawcą każdego rodzaju sprzętu bądź elementów naszej infrastruktury. Zamówienia na dostawę wybranych elementów sprzętu składamy sukcesywnie, wraz z zapotrzebowaniem, celem eliminacji sytuacji, w której kumulacja zamówień w jednym czasie mogłaby spowodować opóźnienie dostawy wybranego komponentu. Tworzymy średnio- i długoterminowe plany rozbudowy naszej infrastruktury, które komunikowane są naszym głównym dostawcom z odpowiednim wyprzedzeniem, pozwalającym przygotować potrzebne nam komponenty w odpowiednim czasie. Tworzymy listy dostawców usług w podziale na kategorie i zawieramy umowy ramowe, które pozwalają na elastyczne podejmowanie współpracy w krótkim terminie. Przygotowujemy z odpowiednim wyprzedzeniem plany dostaw sprzętu abonenckiego oraz na bieżąco monitorujemy harmonogramy dostaw, utrzymując optymalny poziom rotacji w magazynie oraz naszej sieci sprzedaży. Zabezpieczamy finansowo w umowach z dostawcami wszelkiego rodzaju opóźnienia w realizacji dostaw usług i sprzętu. Elastyczność operacyjna, szybkość działania oraz niezależnienie się od dostawców zewnętrznych leżały także u podstaw założenia własnej fabryki dekodów w 2007 r., która teraz funkcjonuje w ramach spółki InterPhone Service z naszej Grupy. Ponadto od zeszłego roku w ramach tej spółki działa także wykorzystywane na potrzeby Grupy nowoczesne centrum logistyczne, które pozwala w niezwykle efektywny i wysoce skuteczny sposób zarządzać dystrybucją produktów w całej sieci sprzedaży, z uwzględnieniem różnych kanałów sprzedaży i ich specyfiki.

Obszar ryzyka	Kluczowe czynniki ryzyka	Grupa Polsat	Cyfrowy Polsat	Sposoby zarządzania ryzykiem
Działalność operacyjna	Podatność infrastruktury sieciowej i nadawczej, w tym systemów informatycznych i telekomunikacyjnych, na okoliczności zakłócające świadczone usługi leżące poza naszą kontrolą	✓	✓	Dążymy do posiadania redundantnych zasobów infrastruktury nadawczej, telekomunikacyjnej i informatycznej, celem zapobieżenia bądź ograniczenia negatywnych skutków sytuacji awaryjnych. Redundantne systemy lokalizowane są zazwyczaj w odległych geograficznie miejscach, co zapobiega narażeniu naszej infrastruktury na awarie o charakterze lokalnym. W sposób ciągły współpracujemy z ciałami regulacyjnymi, rozwiązując problemy związane z zakłóceniami zewnętrznymi w używanych częstotliwościach. Wprowadziliśmy i utrzymujemy na bieżąco Plan Ciągłości Działania nakierowany na badanie i wczesne wykrywanie ryzyk w krytycznych z punktu widzenia naszej działalności procesach i usługach. Wpływ wybranych zagrożeń jest minimalizowany poprzez wczesne wdrażanie stosownych rekomendacji i działań naprawczych do naszych procesów i procedur.
	Kapitał ludzki:			
	Utrata kadry zarządczej i kluczowych pracowników	✓	✓	Dbamy o atrakcyjność systemów wynagradzania i premiowania naszych kluczowych pracowników i kadry zarządzającej. Na bieżąco monitorujemy poziom wynagrodzeń na rynku pracy, dostosowując poziom oferowanych przez nas wynagrodzeń do sytuacji rynkowej. Z wybranymi pracownikami zawieramy klauzule dotyczące wydłużenia okresu wypowiedzenia bądź zakazu konkurencji, które to postanowienia mają na celu między innymi zabezpieczenie dla naszej firmy odpowiedniego czasu na podjęcie działań celem zapobieżenia utracie tych pracowników. Wspieramy rozwój kluczowych pracowników i kadry zarządczej, kierując ich na specjalistyczne szkolenia, studia MBA i inne formy dokształcania, przez co budujemy także ich zaangażowanie i identyfikację z firmą.
	Spory z pracownikami; wzrost kosztów pracy	✓	✓	Dbamy o dobre relacje z naszymi pracownikami i spełnianie wszystkich obowiązków ciążyących na pracodawcy z tytułu wymogów prawa pracy. W sytuacji powstawania sytuacji spornej dążymy do dialogu celem wypracowania kompromisu. Posiadamy politykę antymobbingową i sprawnie działającą komisję antymobbingową. Dbamy o dobre i partnerskie relacje z przedstawicielami pracowników, prowadząc konstruktywny dialog z istniejącymi w naszych firmach związkami zawodowymi.
	Wypadki pracowników i podwykonawców	✓	✓	Cyklicznie szkolimy wszystkich naszych pracowników w zakresie ogólnych przepisów BHP, jak i specyficznych wymogów dostosowanych do zakresu wykonywanych przez nich obowiązków. Dbamy o odpowiedni poziom zabezpieczenia miejsca pracy, jak również wysoką jakość urządzeń i odzieży gwarantujących bezpieczeństwo naszych pracowników i podwykonawców. W ramach naszej struktury funkcjonuje zorganizowana Formacja Obrony Cywilnej, obejmująca ponad 100 przeszkolonych z zakresu pomocy przedmedycznej pracowników.
Otoczenie rynkowe i makroekonomiczne	Ryzyko reputacyjne i finansowe w przypadku wystąpienia łapownictwa i korupcji	✓	✓	Dokonyjemy cyklicznej analizy ryzyka wystąpienia korupcji. Staramy się wdrażać mechanizmy zapobiegające lub ograniczające ryzyko wystąpienia zjawisk korupcyjnych, w tym wdrożyliśmy m.in. Kodeks Etyki. Dążymy do podziału odpowiedzialności w zakresie podejmowania określonych decyzji, na przykład poprzez wielostopniową i zróżnicowaną ścieżkę akceptacji określonych decyzji. Akceptacja taka przebiega zazwyczaj poprzez różne obszary w strukturze naszej firmy, celem minimalizacji ryzyka powstawania sytuacji korupcyjnej.
	Narażenie na skutki regionalnego lub globalnego spowolnienia gospodarczego	✓	✓	Dążymy do dywersyfikacji naszej działalności biznesowej na szereg obszarów oraz zawierania z naszymi klientami umów kontraktowych, które co do zasady stabilizują wysokość naszych przychodów w średnim terminie. Staramy się oferować usługi o dobrej relacji jakości do ceny, co w naszej opinii minimalizować będzie ewentualne negatywne skutki spowolnienia gospodarczego na nasze wyniki finansowe.
	Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stosowanych przez nas praktyk za	✓	✓	Analizujemy na bieżąco zmiany w prawie, z których wynikają implikacje dla naszych działań rynkowych. Każdorazowo regulaminy, cenniki i kampanie reklamowe przygotowywane przez nasze działy marketingu podlegają weryfikacji i akceptacji ze strony zatrudnionych przez nas prawników.

Obszar ryzyka	Kluczowe czynniki ryzyka	Grupa Polsat	Cyfrowy Polsat	Sposoby zarządzania ryzykiem
Otoczenie prawno-regulacyjne	ograniczające konkurencję lub naruszające polskie przepisy dotyczące ochrony konkurencji i konsumentów			Śledzimy orzecznictwo UOKiK-u celem dostosowania naszych działań do wytycznych określanych przez urząd.
	Zapadanie niekorzystnych rozstrzygnięć w postępowaniach administracyjnych lub sądowych	✓	✓	Inwestujemy w wiedzę prawników wewnętrznych oraz współpracujemy z wyspecjalizowanymi kancelariami zewnętrznymi, które zapewniają najwyższy poziom obsługi prowadzonych z naszym udziałem postępowań. Prawnicy wewnętrzni śledzą w sposób stały orzecznictwo sądów oraz organów administracyjnych. Aktywnie monitorujemy stan spraw oraz uczestniczymy we wszystkich spotkaniach oraz rozprawach, w prowadzonych z naszym udziałem sprawach. W przypadku zapadnięcia w ostateczności niekorzystnego rozstrzygnięcia z najwyższą starannością analizujemy możliwości odwoławcze czy też sposoby zastosowania się do zaleceń organów lub polubownego zakończenia sporu, w sprawach w których istnieje ryzyko utrzymania przez instancje odwoławcze niekorzystnego dla nas rozstrzygnięcia.
	Ryzyko naruszenia przepisów polskiego i unijnego prawa regulującego naszą działalność na rynkach telekomunikacyjnym, płatnej telewizji oraz nadawania i produkcji telewizyjnej i wynikającego z tego potencjalne sankcje i kary pieniężne	✓	✓	Inwestujemy w wiedzę pracowników naszych działów prawnych, którzy odpowiedzialni są za implementację nowych przepisów prawa do naszej działalności biznesowej. Współpracujemy z wyspecjalizowanymi zewnętrznymi kancelariami prawnymi i firmami doradczymi celem wsparcia organizacji w bardziej złożonych projektach. Angażujemy się aktywnie w działalność organizacji branżowych pozostających w dyskusji z legislatorami i regulatorami rynku, celem ustalenia z odpowiednim wyprzedzeniem zakresu nowych obowiązków prawnych, które dotyczyć mogą naszej działalności.
	Ryzyko naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych lub wymogów stawianych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych	✓	✓	Inwestujemy w szkolenia pracowników naszego działu zajmującego się tematyką ochrony danych osobowych. Współpracujemy z wyspecjalizowanymi zewnętrznymi kancelariami prawnymi i firmami doradczymi celem wsparcia organizacji w bardziej złożonych projektach. Inwestujemy w systemy informatyczne, których celem jest ograniczenie dostępu do szczególnych kategorii danych osobowych naszych pracowników, klientów i abonentów wyłącznie w uzasadnionych przypadkach i zgodnie z obowiązującymi procedurami wewnętrznymi. Na bieżąco monitorujemy proces przetwarzania danych osobowych naszych pracowników, klientów i abonentów oraz weryfikujemy podstawy prawne do realizacji określonych celów biznesowych naszej spółki.
	Ryzyko naruszenia przepisów krajowych i unijnych regulujących w szczególności obowiązki informacyjne emitentów papierów wartościowych i wynikającego z tego potencjalne sankcje i kary pieniężne		✓	Inwestujemy w wiedzę pracowników naszego działu zajmującego się tematyką relacji inwestorskich. Współpracujemy z wyspecjalizowanymi zewnętrznymi kancelariami prawnymi i firmami doradczymi celem wsparcia organizacji w bardziej złożonych projektach. Na bieżąco uczestniczymy w konferencjach i szkoleniach organizowanych przez wyspecjalizowane instytucje zajmujące się tematyką obowiązków informacyjnych, np. Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych.

Więcej informacji o ryzykach wpływających na wyniki naszej działalności operacyjnej i finansowej znajduje się w dostępnym w Internecie [raporcie rocznym Grupy Cyfrowy Polsat](#).

Główne trendy rynkowe

Głównymi trendami, które zgodnie z naszą wiedzą, mogą mieć znaczący wpływ na perspektywy rozwoju, przychody i rentowność Grupy Cyfrowy Polsat w najbliższej przyszłości są:

- wysoki poziom nasycenia rynku usługami świadczonymi przez Grupę oraz wysoki poziom konkurencyjności rynków, na których działamy,
- pakietyzacja usług polegająca na łączeniu ofert usług medialnych i telekomunikacyjnych, a także usług spoza branży, np. sprzedaż energii elektrycznej, gazu czy innych produktów i usług dla domu,
- stabilizacja sytuacji konkurencyjnej na rynku telefonii mobilnej odzwierciedlona w malejącym wolumenie numerów przenoszonych przez klientów pomiędzy sieciami,
- rosnące zapotrzebowanie na transmisję danych i szybkie łącza internetowe, wynikające ze zmieniających się preferencji konsumentów i idącej za tym coraz większej złożoności usług świadczonych w oparciu o transmisję danych,
- rosnąca penetracja smartfonów wśród klientów sieci mobilnych, pociągająca za sobą rozwój rynku mobilnej transmisji danych,
- rosnące wymagania konsumentów w zakresie stopnia zaawansowania użytkowanych urządzeń końcowych, odzwierciedlające się w rosnącym popycie na bardziej nowoczesne i kosztowniejsze smartfony,
- zmiany w zakresie cenników usług komórkowych z jednoczesnym podniesieniem pakietów transmisji danych (strategia „więcej za więcej”), wynikające ze wzrostu popytu na transmisję danych w smartfonach oraz przyszłych inwestycji w standard 5G,
- rozwój nowoczesnych stacjonarnych sieci szerokopasmowych, w szczególności światłowodowych (FTTH),
- dynamiczny rozwój nielinearnych treści wideo, dostarczanych przez serwisy VOD i OTT, połączony ze wzrostem wydatków na reklamę w Internecie,
- systematyczny wzrost skłonności użytkowników do płacenia za treści wideo w internecie, w tym przede wszystkim płatności za контент w modelu subskrypcyjnym, co wiąże się m.in. z produkcją wysokiej jakości kontentu na wyłączność poszczególnych serwisów VOD,
- wchodzenie na polski rynek wideo online kolejnych globalnych graczy działających w modelach VOD i OTT, jak również inwestycje działających już obecnie na tym rynku podmiotów w dostosowanie oferowanych treści do gustów lokalnych widzów,
- rosnące koszty produkcji treści telewizyjnych przekładające się na wzrost cen sprzedaży kontentu na rynku hurtowym,
- wzrost sprzedaży smartTV - telewizorów z dostępem do Internetu,
- zmiany technologiczne w zakresie technologii świadczenia usługi płatnej telewizji, wynikające między innymi z rosnących oczekiwań konsumentów dotyczących dostarczania kontentu w modelu nielinearnym,
- dalsza fragmentaryzacja rynku telewizyjnego (rosnący udział kanałów tematycznych w oglądalności i przychodach z reklamy),
- postępująca konsolidacja na rynku płatnej telewizji, w segmencie telewizji kablowej,
- konsolidacja na rynku telekomunikacyjnym, przejawiająca się akwizycjami lokalnych operatorów przewodowych przez większe grupy telekomunikacyjne,
- zmiany właścicielskie na rynku produkcji i nadawania kanałów telewizyjnych.

Wyróżniają nas nagrody

Cieszymy się, że nasze starania zostają zauważone również przez niezależnych ekspertów. Traktujemy je jako potwierdzenie jakości wykonywanej przez nas na co dzień pracy, również w obszarze odpowiedzialności społecznej.

W 2019 r. zostaliśmy wyróżnieni wieloma nagrodami, w tym m.in.:

Nagroda za relacje inwestorskie

1. miejsce dla Cyfrowego Polsatu w badaniu relacji inwestorskich w spółkach z WIG30, przygotowanym przez "Gazetę Giełdy i Inwestorów PARKIET" oraz Izbę Domów Maklerskich.

Giełdowa Spółka Roku 2018

2. miejsce dla Cyfrowego Polsatu w corocznym rankingu dziennika gospodarczego "Puls Biznesu" w kategorii *Relacje z inwestorami*. Cyfrowy Polsat otrzymał również wyróżnienie w *Rankingu Głównym* uwzględniającym ponad 120 spółek z najważniejszych indeksów warszawskiej giełdy. Bardzo wysoko oceniono również kompetencje Zarządu spółki.

VideoTech Innovation Awards 2019

Nagroda w kategorii Hybrydowa Innowacja Roku za dekodер EVOBOX HD przyznana podczas odbywającej się w Londynie gali VideoTech Innovation Awards 2019 zorganizowanej przez Digital TV Europe.

SAT Kurier Awards 2018

Trzy nagrody dla Grupy Polsat w plebiscycie SAT Kurier Awards 2018 na najlepsze produkty na rynku telewizji cyfrowej: *Najlepszy dekodер/odbiornik HD* – za dekodер linii EVOBOX; *Kanał tematyczny roku* – za kanał Polsat Sport Premium; *Najlepsza firma/operator roku* – doceniony Cyfrowy Polsat jako największy polski dostawca zintegrowanych usług multimedialnych.

Złoty Bell

Nagrody „Złoty Bell” dla Plusa i Cyfrowego Polsatu w kategoriach: *Internet Mobilny roku 2018* za Zestaw Internetu Domowego 300 do odbioru Internetu LTE Plus Advanced oraz *Wydarzenie roku 2018* za dołączenie do naszej Grupy firmy Netia.

Konkurs Złotych Anten

Złota Antena w kategorii *Społeczna Odpowiedzialność Biznesu* przyznana podczas 18. edycji Symposium Świata Teleinformatyki i Infrastruktury. Niezależna Kapituła Konkursowa składająca się z uznanych autorytetów w branży doceniła 20-letnią działalność społeczną Grupy w obszarach bezpieczeństwa, pomocy dzieciom i promocji sportu.

Rozdział 3

Troska o potrzeby naszych klientów i widzów



3. Troska o potrzeby naszych klientów i widzów

3.1. Wyjątkowi klienci

Dla Grupy Cyfrowy Polsat **każdy klient jest wyjątkowy** i każdego dnia dokładamy starań, aby to udowodnić. Możemy pochwalić się faktem, że świadczymy usługi dla niemal całego przekroju demograficznego polskiego społeczeństwa. Wśród blisko **6 mln naszych klientów** kontraktowych są przedstawiciele każdej grupy społecznej, chyba wszystkich profesji i ogromnej większości miast, miasteczek i wsi w Polsce. Telewizja Polsat, Cyfrowy Polsat i sieć Plus na stałe wpisały się do codziennego życia w prawie połowie polskich domów. I to zaufanie traktujemy jako zobowiązanie do **świadczania usług najwyższej jakości**.

Każda z marek w Grupie Cyfrowy Polsat posiada własną tożsamość, sposób komunikacji i szatę graficzną

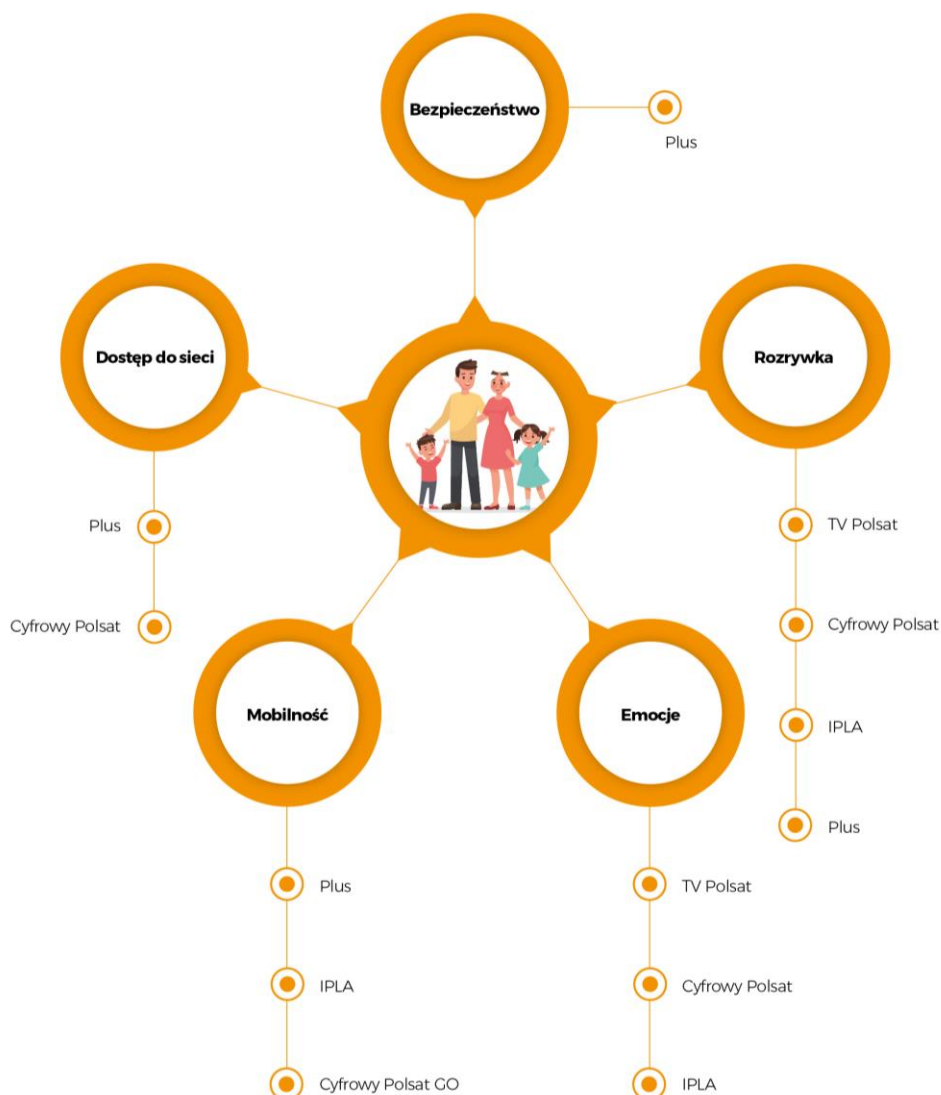
Cyfrowy Polsat to marka ciepła, tradycyjna i rodzinna, zapewniająca rozrywkę w domu i poza nim. **Sieć Plus** kojarzy się z nowoczesnością, brakiem ograniczeń i szerokimi możliwościami. Reprezentuje ją popularny i dowcipny Szymon Majewski. Program oszczędnościowy **smartDOM** budujemy zaś na platformie komunikacyjnej przy udziale popularnej pary aktorów: Joanny Brodzik i Pawła Wilczaka, powszechnie lubianej i kojarzącej się z radosnym i szczęśliwym domem. Platforma **Plusha**, marki skierowanej do młodszego pokolenia, to „brand hero” – charakterystyczny, wyrazisty i bezkompromisowy pluszak - miś Plush. **IPLA** natomiast komunikowana jest poprzez bogactwo treści oraz swobodę i łatwość w dostępie do nich – w dowolnym miejscu i na dowolnym urządzeniu.

Nasze usługi są dostępne w całej Polsce – statystycznie każdy Polak albo ma Cyfrowy Polsat, albo telefon lub Internet od Plusa, albo zna kogoś, kto korzysta z naszych usług.

W 2019 r. przeprowadziliśmy badania poziomu znajomości marek dostawców usług telekomunikacyjnych i telewizyjnych przy współpracy z IPSOS, na bazie zmodyfikowanej metodologii badawczej. Spowodowało to spadek wyników dla poszczególnych marek w odniesieniu do wcześniejszych edycji badań, przy czym marki Grupy Cyfrowy Polsat zachowały swoje pozycje względem bezpośredniej konkurencji. **Znajomość wspomagana marki Cyfrowy Polsat jest na poziomie 90%** i jest najwyższa wśród operatorów płatnej telewizji w Polsce. Wspomagana znajomość marki **Plus** jako operatora połączeń głosowych wynosi aktualnie **88%** i jest na zbliżonym poziomie do Orange i Play (różnice między tymi trzema operatorami mieszczą się w granicach błędu oszacowania). 68% osób zna naszą markę również z usługi Internetu⁶. Bez względu na to, czy chodzi o usługi telekomunikacyjne, dostęp do kanałów satelitarnych czy widzów Telewizji Polsat, chcemy jak najlepiej poznać naszych klientów. Dlatego przeprowadzamy kompleksowe badania dotyczące tego, kim są i jaką mają o nas opinię. Wierzymy, że w ten sposób możemy podnosić jakość naszej współpracy.

⁶ „Badanie usług i dostawców telefonii, internetu i telewizji”. Badanie zrealizowane na panelu internetowym CAWI, klienci korzystający z usług telefonii komórkowej/internetu/telewizji płatnej (N=2109/N=1980/N=1246), w okresie luty-kwiecień 2019.

Rysunek 8. Doświadczenie oferowane klientom poprzez wybrane marki Grupy Cyfrowy Polsat

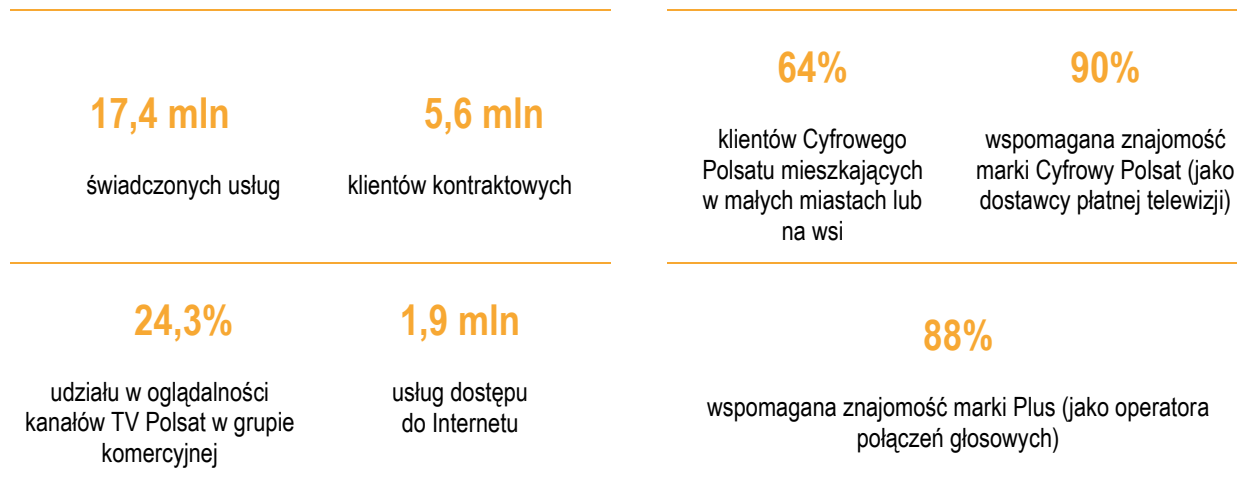


W 2019 r. specjalnie dla swoich klientów Cyfrowy Polsat i Plus przygotowały wyjątkową niespodziankę – kinowe pokazy filmów:

- Premierę „Jak poślubić milionera” – w dniu premiery filmu odbył się specjalny pokaz w Multikinie w Gdańsku. Wystarczyło wysłać SMS-a, aby otrzymać specjalny kod i cieszyć się seansem. Film jest koprodukcją Grupy Polsat.
- Prapremierę 1. odcinka nowego sezonu „Watahy” – dzień przed pojawieniem się serialu na antenie w kinach sieci Cinema City w pięciu miastach (Warszawie, Poznaniu, Katowicach, Krakowie i Wrocławiu) odbył się specjalny pokaz 1. odcinka najnowszego, trzeciego sezonu serialu. Wystarczyło wysłać SMS-a, aby otrzymać specjalny kod i cieszyć się seansem. Film jest produkcją HBO.

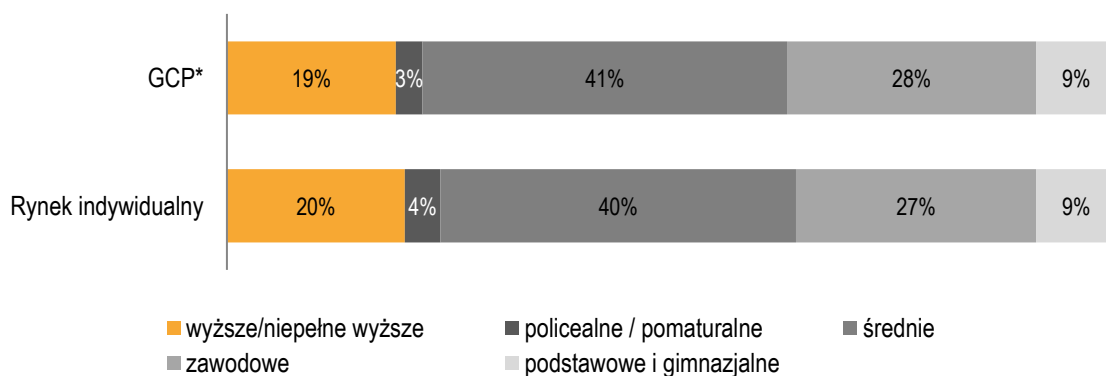
3.2. Kluczowe liczby 2019 r.

[UoR – Kluczowe wskaźniki efektywności]

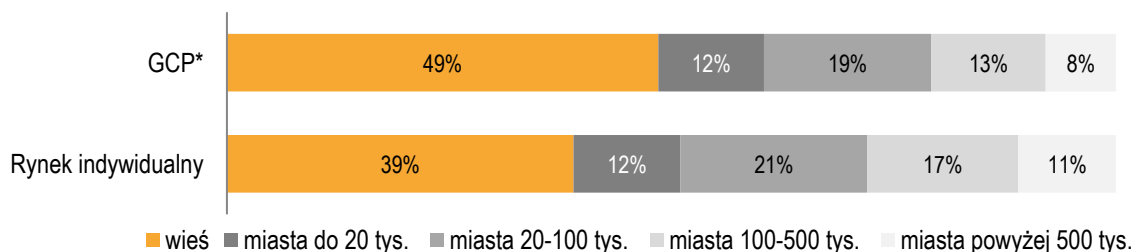


Kim są klienci Grupy Cyfrowy Polsat (GCP)?

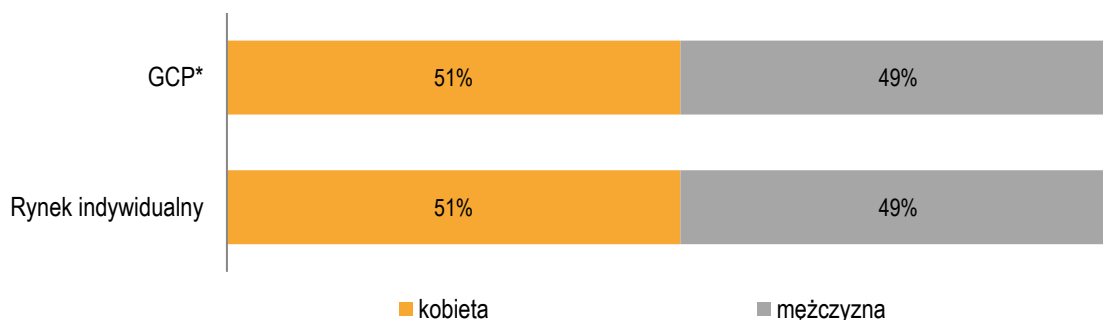
Wykres 3. Wykształcenie



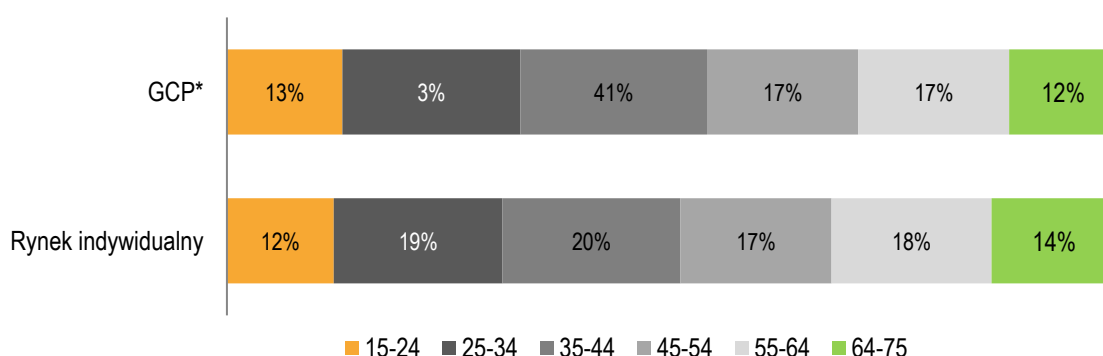
Wykres 4. Wielkość miejsca zamieszkania



Wykres 5. Płeć



Wykres 6. Wiek



* osoby posiadające przynajmniej jedną usługę w Cyfrowym Polsacie lub Polkomtelu/rynek klientów indywidualnych
Źródło: Badania sytuacji rynkowej 2018 (rynek indywidualny), realizacja IQS Sp. z o.o.
Wielkość próby wyniosła 12 763 i była reprezentatywna dla Polaków w wieku 6+

Ciekawostki

Plus drugi rok z rzędu ma najlepszy bilans przenoszenia numerów wśród czterech największych telekomów

Rok 2019 należał do Plusa! Według raportu za 4Q'19 opublikowanego przez **Urząd Komunikacji Elektronicznej**, Plus po raz kolejny odnotował **najlepsze wyniki przenoszenia numerów**. W całym roku Plus pozyskał **najwięcej klientów** spośród wszystkich sieci mobilnych i jako jedyny z dużych operatorów komórkowych zanotował **dodatni bilans**, na poziomie ponad **107 tys.**

3.3. Dostępność – telewizja i Internet dla każdego, wszędzie

Grupa Cyfrowy Polsat jest **największą grupą medialno-telekomunikacyjną** w Polsce i **czołowym dostawcą zintegrowanych usług multimedialnych**.

Cyfrowy Polsat jest największym dostawcą płatnej telewizji w kraju i jedną z czołowych platform satelitarnych w Europie. Świadczy w sumie **ponad 5 mln usług telewizyjnych** w różnych technologiach: satelitarnej, naziemnej, kablowej IPTV oraz internetowej z dekoderem. Zapewnia dostęp nawet do 170 kanałów telewizyjnych oraz nowoczesnych usług: Cyfrowy Polsat GO – dzięki której ponad 100 kanałów linearnych i wiele innych treści na życzenie można oglądać na urządzeniach mobilnych – oraz PPV, VOD Domowa Wypożyczalnia Filmowa czy Multiroom HD. Oprócz usług płatnej telewizji oferuje również szerokopasmowy Internet w bezprzewodowych technologiach LTE i LTE-Advanced. Jest także właścicielem największego polskiego serwisu rozrywki internetowej IPLA, oferującego najbogatszą bazę legalnych treści, dostępną na wielu urządzeniach mobilnych i domowych.

Dostępność oferty

Naszą misją jest zapewnianie jak najszerszej dostępności naszych usług, a dzięki unikalnemu połączeniu kompetencji spółek z naszej Grupy możemy rozwijać i dostarczać naszym klientom oczekiwane przez nich treści programowe różnymi kanałami dystrybucji z wykorzystaniem różnorodnych technologii. W zeszłym roku wprowadziliśmy dwie nowe usługi – telewizję kablową w technologii IPTV, z której można korzystać z Internetem stacjonarnym sieci Plus, Netii i Orange, i telewizję internetową z dekoderem dostępną za pośrednictwem Internetu od dowolnego dostawcy. Dzięki temu nasi klienci mogą korzystać z ulubionych programów i tytułów z wykorzystaniem różnych technologii, na dowolnym urządzeniu, zgodnie ze zmieniającymi się trendami i potrzebami – drogą satelitarną, naziemną cyfrową, przez Internet i mobilnie. Tak jak z ofertą programową Telewizji Polsat i pakietami telewizyjnymi Cyfrowego Polsatu docieramy do milionów domów w kraju, tak i Internet dostarczany przez spółki z naszej Grupy stał się „oknem na świat” dla wielu polskich rodzin, nie tylko w dużych miastach, ale przede wszystkim w małych miejscowościach i na wsiach.

W Plusie prowadzimy regularny rozwój technologii LTE, tak aby z szybkiego Internetu mogło korzystać jak najwięcej Polaków – obecnie w zasięgu sieci LTE Plus znajduje się prawie 100% Polaków, a tej o jeszcze wyższych parametrach LTE Plus Advanced – 82% populacji. Obecnie maksymalna prędkość technologiczna LTE Plus Advanced wynosi powyżej 600 Mb/s.

Dostępność usług

Z myślą o wszystkich Polakach i równym dostępie do naszych usług pomagamy również w sytuacjach, w których zwykle rozwiązania się nie sprawdzają bądź nie docierają inne technologie. Chcemy, by szerokie portfolio naszych usług było dostępne dla wszystkich Polaków i wszystkich rodzin. Dlatego konsekwentnie rozwijamy nasze propozycje i otwieramy się na nowe rynki. W 2019 r. wprowadziliśmy dwie nowe usługi telewizyjne, wykorzystujące możliwości internetu – telewizję kablową IPTV oraz internetową z dekoderem (OTT). Dekoder EVOBOX Stream, dedykowany telewizji internetowej OTT umożliwia dostęp do pakietów telewizyjnych na terenie Polski i Unii Europejskiej wszędzie tam, gdzie użytkownik go zabierze i może podłączyć do sieci, dzięki czemu telewizja może dostosować się do jego indywidualnych potrzeb. Z kolei nasze autorskie i unikatowe na rynku rozwiązanie – Zestaw Internetu Domowego LTE – może istotnie zwiększyć obszar zasięgu i moc sygnału Internetu LTE – oferujemy je z sukcesem, w coraz to nowszych odsłonach od 2014 r. Zestaw składa się z zewnętrznego modemu oraz wewnętrznego routera. Modem w bardzo prosty sposób można zamontować na budynku (np. na dachu lub balkonie) i podłączyć do istniejącej instalacji antenowej TV (satelitarnej lub naziemnej). Obecnie dostępny Zestaw Internetu Domowego 300 obsługuje technologię LTE Plus Advanced pozwala na pobieranie danych z prędkością nawet do 300 Mb/s.

Oferujemy swoim klientom także możliwość zakupu ofert z dostępem do światłowodu w Plusie, z prędkością nawet 1 Gb/s. Ten ultraszybki Internet przesyłany za pomocą stałego łącza na bazie infrastruktury Netii spełni oczekiwania najbardziej wymagających użytkowników i zapewni stabilne połączenie oraz wysoką jakość Internetu, nawet gdy wszyscy domownicy korzystają z niego jednocześnie.

Ponadto w 2019 r. w Grupie trwały prace nad budową i rozwojem sieci 5G.

Dodatkowo nasza spółka zależna Aero2, na bazie warunków koncesyjnych wiążących się z zakupem pasma 2,6 GHz TDD, świadczy usługi bezpłatnego dostępu do Internetu o ograniczonych parametrach użytkowych (oferta BDI⁷).

3.4. Bezpieczeństwo – DNA naszej działalności

Specyfika świadczonych przez nas usług sprawia, że każdego dnia pozyskujemy dużą liczbę wrażliwych danych. Aby każdemu z naszych klientów zapewnić pełne bezpieczeństwo związane z jego danymi, w spółkach Grupy Cyfrowy Polsat wprowadziliśmy Politykę Bezpieczeństwa Teleinformatycznego oraz Plan Rozwoju Systemów Bezpieczeństwa Teleinformatycznego. Polityka określa fundamentalne zasady zarządzania bezpieczeństwem teleinformatycznym natomiast Plan pokazuje, w jaki sposób chcemy mitygować ryzyka, które mogą wiązać się z prowadzoną przez nas działalnością. Zdajemy sobie jednocześnie sprawę, że aby zapewnić odpowiedni poziom bezpieczeństwa teleinformatycznego trzeba wspomagać nawet najnowocześniejsze rozwiązania technologiczne. Ogromna odpowiedzialność w tym zakresie codziennie spoczywa również na naszych pracownikach i dlatego szkolimy ich, przypominając o fundamentalnym znaczeniu kwestii bezpieczeństwa.

⁷ BDI to Bezpłatny Dostęp do Internetu

Respektujemy regulacje prawne

[GRI 416-2] W 2019 r. nie odnotowaliśmy żadnych przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi wpływu produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo.

[GRI 418-1] W 2019 r. Polkomtel otrzymał 6 skarg w przedmiocie przetwarzania danych osobowych. W sprawach tych nie zapadły jeszcze rozstrzygnięcia. W 7 postępowaniach Urząd Ochrony Danych Osobowych zwrócił się do Spółki o dodatkowe wyjaśnienia. W 4 dotychczas prowadzonych postępowaniach Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych wydał decyzję o umorzeniu postępowań, a w 2 postępowaniach odmówił uwzględnienia wniosków skarżących. W 1 postępowaniu urząd wezwał Spółkę do wyjaśnień w przedmiocie wykonania decyzji. Urząd nie ustosunkował się jeszcze do złożonych przez Spółkę wyjaśnień.

W 2019 r. do Cyfrowego Polsatu wpłynęły 3 skargi w przedmiocie przetwarzania danych osobowych. W sprawach tych nie zapadły jeszcze rozstrzygnięcia. W 5 postępowaniach Urząd Ochrony Danych Osobowych zwrócił się do Spółki o dodatkowe wyjaśnienia. W 1 dotychczas prowadzonym postępowaniu Prezes Urzędu Ochrony Danych osobowych wydał decyzję o umorzeniu postępowania, a w 1 postępowaniu odmówił uwzględnienia wniosku skarżącego. W 1 postępowaniu Cyfrowy Polsat został wezwany do wykonania decyzji. Urząd, po uzyskaniu wyjaśnień Spółki, uznał, że decyzja została wykonana.

25 maja 2018 r. rozpoczęło się stosowanie komentowanego w debacie publicznej rozporządzenia o ochronie danych osobowych, tzw. RODO. Przepisy wprowadziły nowy tryb i zasady notyfikowania naruszeń do UODO. W wyniku szeregu publikacji i materiałów w środkach masowego przekazu zwiększyła się także świadomość wśród konsumentów w zakresie ochrony ich danych osobowych. Na mocy nowych przepisów stwierdzono i notyfikowano do UODO w 2019 r. 224 przypadki naruszeń w Cyfrowym Polsacie oraz 360 w Polkomtelu. Wszystkie te przypadki miały charakter incydentalny. Spółka kontynuuje inicjatywy zmierzające do minimalizacji tego typu zdarzeń.

Każda **nowa usługa** wprowadzana na rynek już na etapie projektowania jest **poddawana analizie w kontekście bezpieczeństwa**. Określone są kluczowe wymagania, a przed komercyjnym uruchomieniem wszystkie komponenty są weryfikowane.

W Grupie Cyfrowy Polsat mamy świadomość, że oferowane przez nas usługi mają wpływ na codzienne poczucie bezpieczeństwa milionów Polaków. Przykładem – oprócz współpracy ze służbami ratownictwa wodnego i górskiego – może być usługa „Gdzie Jest Bliski” albo **aplikacja Ochrony Rodzicielskiej** nowej generacji, stworzona przez rodziców dla rodziców.

Usługa „Gdzie Jest Bliski”

Gdzie Jest Bliski to rodzinny lokalizator pozwalający poznać miejsce pobytu dziecka lub bliskiej osoby. Wystarczy 1 SMS lub kliknięcie, by system wysłał informację z danymi o położeniu lokalizowanej osoby, a także wyświetlił jej pozycję na cyfrowych mapach.

Gdzie Jest Bliski to:

- Lokalizowanie Bliskich 24 h/dobę,
- Lokalizowanie i ochrona nawet 5 osób,
- Lokalizowanie na żądanie,
- Łatwość i szybkość lokalizowania,
- Harmonogram lokalizacji,
- Historia lokalizacji w aplikacji mobilnej i na www,
- Widok lokalizacji wszystkich osób na jednej mapie,
- Kompatybilność kanałów lokalizacji,
- Lokalizacja za pomocą GSM, WIFI i GPS,
- Lokalizowanie za pomocą SMS, przez stronę www lub aplikację mobilną.

Aby zacząć lokalizować bliskich wystarczy telefon komórkowy z aktywną kartą SIM. Nie trzeba instalować żadnego dodatkowego oprogramowania czy wprowadzać skomplikowanych ustawień w telefonie. Osoba lokalizująca – Rodzic aktywuje usługę i dodaje do niej numer telefonu bliskiego – osoby lokalizowanej, którą chce

chronić. Bliski musi wyrazić zgodę na lokalizowanie telefonu. Zgoda dotyczy lokalizacji wyłącznie przez Rodzica, aby nikt postronny nie uzyskał informacji o jego miejscu pobytu.



Aplikacja Ochrony Rodzicielskiej – Dzieci w Plus

Usługa **Dzieci w Plus** to nowoczesne rozwiązanie, pozwalające na bezpieczne odkrywanie mobilnego świata przez dzieci. Usługa składa się z portalu dzieciwplus.pl oraz aplikacji rodzica, które służą do ustalenia zasad korzystania z Internetu oraz aplikacji dziecka, która jest instalowana na urządzeniu dziecka.

Dzieci w Plus to:

- Bezpieczne przeglądanie stron internetowych,
- Kontrola czasu spędzanego w Internecie i aplikacjach (pełne wsparcie dla aplikacji na urządzeniach Android, częściowe na iOS),
- Kontrola zainstalowanych aplikacji (jw.),
- Tryb Safe Search w Google, Bing i Yahoo,
- Raporty,
- Ochrona w każdej sieci.

Dzięki usłudze rodzice mogą w prosty sposób kontrolować, jakie strony internetowe mogą przeglądać ich pociechy. Wystarczy wskazać, jakie kategorie treści mogą być dostępne, a jakie zablokowane. Można również wybrać aplikacje na telefonie dziecka, które będzie można uruchomić i takie, które będą niedostępne. Inną bardzo ważną funkcją usługi jest kontrola czasu korzystania z urządzeń oraz czasu dostępu do Internetu. Rodzic może ustalić osobno dla każdego dnia tygodnia, w jakich godzinach dziecko będzie mogło np. uruchamiać aplikacje rozrywkowe oraz w jakich godzinach będzie mogło przeglądać strony internetowe.

Usługa jest przyjazna dla wszystkich – także dla rodziców mniej wtajemniczonych w arkaana bezpieczeństwa w sieci. W takiej sytuacji zasugeruje ona, na podstawie wieku dziecka, do jakich treści w Internecie dziecko powinno mieć dostęp. Rodzic może zaakceptować przygotowaną sugestię lub w prosty sposób zmodyfikować ustawienia.

Usługa zapewnia także interakcję dziecka z rodzicem. W przypadku blokady aplikacji lub braku czasu na korzystanie z Internetu, dziecko może wysłać do rodzica prośbę, którą ten może zdalnie zaakceptować (za pomocą aplikacji rodzica lub na portalu WWW).

Dzieci w Plus to kompleksowa usługa kontroli rodzicielskiej pozwalająca na jej instalację i konfigurację nawet przez mniej doświadczonych rodziców.

Współpraca w zakresie cyberbezpieczeństwa

Ciekawostki

Wczesne pozyskanie informacji o aktualnych cyberzagrożeniach jest obecnie kluczowe dla bezpieczeństwa danych naszych klientów i pracowników. Dlatego nasi przedstawiciele współpracują z różnymi grupami zajmującymi się bezpieczeństwem, w tym z grupą zajmującą się bezpieczeństwem przy międzynarodowym stowarzyszeniu GSMA, Abuse Forum Polska – nieformalną grupą zrzeszającą największych polskich operatorów telekomunikacyjnych oraz dostawców Internetu i inne podmioty także publiczne, a także z powołanym przez Ministerstwo Cyfryzacji przy NASK – Narodowym Centrum Cyberbezpieczeństwa.

W Grupie Cyfrowy Polsat mamy świadomość, jak szkodliwe dla rozwoju polskiej gospodarki i kultury jest piractwo telewizyjne, realizowane w znakomitej większości z wykorzystaniem sieci internetowej lub bezpośrednio w Internecie. Od lat aktywnie działamy w **Stowarzyszeniu Sygnał** zrzeszającym kilkanaście firm z branży mediów i telekomunikacji.

Walka z piractwem

W Polsce skala piractwa jest znacząco wyższa niż na rynkach rozwiniętych Europy Zachodniej czy świata, a koszty tego zjawiska są odczuwalne nie tylko przez twórców, lecz także Skarb Państwa i rynek pracy. Usługi nielegalnego dostępu do treści są przeważnie doskonale zorganizowane i realizowane w celu czerpania korzyści finansowych. Sektor takich usług urósł do skali przewyższającej legalne serwisy internetowe oferujące treści wideo w Polsce. Jak wynika z szacunków Deloitte, **przez piractwo internetowe polska gospodarka traci ponad 3 mld zł rocznie**. Jest to suma, za którą można by pokryć około 30% rocznych wydatków Skarbu Państwa na kulturę i media lub zakupić cztery bilety do kina dla każdego obywatela.

W skutecznym **zwalczaniu kradzieży i nielegalnej dystrybucji treści telewizyjnych** kluczowe znaczenie ma odpowiednie przygotowanie funkcjonariuszy policji. Stowarzyszenie Sygnał stale wspiera organy ścigania swoją wiedzą, doświadczeniem i analizami rynkowymi. W ciągu całej działalności Stowarzyszenia zorganizowano ponad **300 szkoleń dla 20 tys. policjantów i prokuratorów**. W 2019 r. Sygnał zrealizował w partnerstwie z Komendą Główną Policji ogólnopolski program szkoleniowy pod nazwą „**Piractwo.tv**”, będący owocem konferencji zrealizowanej jesienią 2018 r. przy wsparciu Cyfrowego Polsatu oraz Komendy Głównej Policji pod tytułem „Przeciwdziałanie kradzieży sygnału telewizyjnego i współpraca z operatorami telekomunikacyjnymi”. Na potrzeby szkoleń dla organów ścigania opracowana została i wydana przez Stowarzyszenie **broшура „Kradzież treści TV w Internecie. Metodyka postępowania”** zawierająca opis technicznych i prawnych aspektów związanych z kradzieżą treści telewizyjnych w Internecie. W ramach projektu szkoleniowcy ze Stowarzyszenia Sygnał dotarli do każdej jednostki w Polsce, która zajmuje się obecnie lub potencjalnie tego typu naruszeniami. W konsekwencji udało się w 2019 r. **przeszkolić 674 funkcjonariuszy z wydziałów do Walki Przestępczością Gospodarczą** z terenu każdego województwa w Polsce. Ponadto Stowarzyszenie realizowało coroczne szkolenia specjalistyczne w centrach szkoleniowych Policji w Szczytnie, Legionowie, Pile, Katowicach, Poroninie oraz konferencje w Wyższej Szkole Policji w Pile, w Akademii Marynarki Wojennej w Gdyni oraz drugą edycję konferencji realizowanej w Rawie Mazowieckiej w partnerstwie z Komendą Główną Policji. **Łącznie w 2019 r. trenerzy i eksperci Stowarzyszenia Sygnał przeszkolili 1 449 funkcjonariuszy.**

W lipcu 2019 r. po raz kolejny wręczone zostały przez Komendanta Głównego Policji **nagrody Złote Blachy** dla jednostek policji w uznaniu za ich zasługi w zwalczaniu kradzieży własności intelektualnej. Nominacje do nagród co roku zgłaszają organizacje zrzeszone w Koalicji Antypirackiej: Stowarzyszenie Sygnał, ZPAV i BSA. Tym razem uhonorowano Wydział dw. z Cyberprzestępczością Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie oraz Wydział dw. z Przestępczością Gospodarczą Komendy Powiatowej Policji w Krakowie – w uznaniu szczególnych osiągnięć w zwalczaniu kradzieży sygnału telewizyjnego, tzw. sharingu. Zaangażowanie i konsekwencja funkcjonariuszy przyczyniły się do przeprowadzenia największej dotąd akcji przerywania nielegalnego procederu udostępniania za pośrednictwem Internetu uprawnień kart abonenckich płatnych platform satelitarnych, z którego korzystało około 1 600 odbiorców. Ponadto wyróżniono Wydział dw. z Cyberprzestępczością Komendy Wojewódzkiej Policji w Szczecinie – za skuteczność i umiejętność wielopłaszczyznowego rozpoznania problemu piractwa fonograficznego i jego związków z nielegalną dystrybucją sygnału telewizyjnego oraz Wydział dw. z Przestępczością Gospodarczą i Korupcją KRP Warszawa VII. Uroczyste wręczenie wyróżnień odbyło się 10 lipca 2019 r. w siedzibie Komendy Głównej Policji w Warszawie.

Prezesem Stowarzyszenia Sygnał jest Teresa Wierzbowska, doradca zarządu Cyfrowego Polsatu ds. public affairs. Członkiem Zarządu Stowarzyszenia jest także Łukasz Sternowski, Kierownik Działu Ochrony Własności Intelektualnej w Cyfrowym Polsacie.

3.5. Obsługa na najwyższym poziomie

Obsługa blisko **6 mln klientów** to ogromne wyzwanie. Nieustanny postęp technologiczny otwiera nowe kanały komunikacji i wymusza ciągłe zmiany w organizacji pracy naszych konsultantów. W **procesie obsługi klienta** i starań o jego satysfakcję wciąż **usprawniamy nasze działania**. Wiemy, że dobre może być lepszym, a lepsze najlepszym.

Decyzje naszych klientów o kontakcie z pracownikami Grupy Cyfrowy Polsat podyktowane są konkretną sprawą, którą chcą jak najszybciej załatwić. Nieprawidłowości w pracy dekodera, zakłócenia w dostępie do Internetu, prośba o wyjaśnienie zapisów faktury, sposoby aktywacji nowych usług – powodów są setki. Wszystkie zgłoszenia traktujemy z najwyższą uwagą. Priorytetem jest dla nas **załatwienie możliwie każdej sprawy przy pierwszym kontakcie**, tak aby po zakończeniu rozmowy z konsultantem klient znał odpowiedzi na nurtujące go pytania.

Naszymi atutami są: **zaangażowany i przeszkolony zespół ponad dwóch tysięcy konsultantów**, doświadczona kadra menedżerska oraz duża elastyczność działań. Obsługę wspierają także najnowsze osiągnięcia techniki. Stworzyliśmy **zaawansowany system zarządzania relacjami z klientem**, który integruje wszystkie kanały komunikacji – zarówno elektroniczny, jak i telefoniczny oraz pocztowy. Dzięki wdrożonym rozwiązaniom możemy efektywniej realizować oraz dokumentować obsługę każdego klienta.

Trzonem obsługi klienta jest **centrum obsługi telefonicznej**. Składa się ono z czterech odrębnych ośrodków zintegrowanych poprzez system inteligentnej dystrybucji połączeń. System ten zapewnia **całodobową obsługę klientów** we wszystkie dni roku. Wspomniany system inteligentnej dystrybucji pozwala także na obsługę połączenia z uwzględnieniem kryterium tematu rozmowy i przekierowanie go do konsultanta zgodnie ze wskazaną tematyką, co pozwala na skrócenie czasu potrzebnego do obsługi klienta. W centrach telefonicznych obsługujących naszych klientów pracuje **blisko 2 100 osób** – 1400 z nich rozmawia z klientami, pozostali zajmują się obsługą pism i e-maili. Konsultanci są do dyspozycji we wszystkich sprawach związanych ze świadczonymi usługami, m.in. przekazują informacje o naszych usługach, pośredniczą w zawieraniu umów abonenckich, przyjmują ewentualne reklamacje oraz udzielają informacji na temat płatności. Numery na nasze infolinie są powszechnie znane – podajemy je, reklamując usługi w mediach.

Nieustannie **modernizujemy narzędzia wspomagające obsługę klienta i implementujemy najnowsze rozwiązania dostępne na rynku**. Wszystko to w celu zapewnienia naszym 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.

Ponadto, oprócz standardowych zgłoszeń i zapytań, od 25 maja 2018 r., w związku ze **stosowaniem przepisów RODO**, w Grupie Cyfrowy Polsat obsługiwane są również wnioski dotyczące przetwarzania przez Polkomtel i Cyfrowy Polsat danych osobowych klientów. Aby sprostać temu zadaniu, podjęliśmy niezbędne kroki, by nałożone prawem obowiązki zrealizowane były na najwyższym poziomie. Jedną z podjętych w tym celu inicjatyw było powołanie **Zespołu RODO** dedykowanego do szybkiej i skutecznej obsługi wniosków RODO. Dzięki stworzeniu odrębnej jednostki jesteśmy w stanie zapewnić naszym klientom prawidłową, zgodną z prawem, a co najważniejsze spełniającą ich oczekiwania obsługę.

Klienci będący użytkownikami usług w ramach oferty **smartDOM**, która stała się w ostatnich latach bardzo popularnym sposobem na obniżanie kosztów podstawowych usług, takich jak: telewizja, Internet czy telefon, mogą liczyć na sprawną obsługę przez wyspecjalizowanych konsultantów posiadających wiedzę zarówno o produktach Cyfrowego Polsatu, jak i Plusa. Dodatkowo stałe monitorowanie przez konsultantów jakości usług smartDOM pozwala nieustannie udoskonalać tę flagową ofertę Grupy Cyfrowy Polsat.

Każdego roku nasi klienci mogą załatwić coraz więcej spraw bez konieczności kontaktowania się z naszymi pracownikami. Obok systemów telefonicznej samoobsługi, bezpieczny i bezpłatny dostęp zapewniają **systemy obsługi internetowej** – swoje platformy udostępniają Cyfrowy Polsat i Plus. Klienci mogą samodzielnie dokupić i modyfikować swoje pakiety, sprawdzić saldo należności wraz z ich historią, kontrolować dostępne jednostki do wykorzystania w ramach aktywnych pakietów, a także dokonać płatności. Dodatkowo w internetowych systemach można modyfikować swoje dane teleadresowe, wydrukować przelew pocztowy lub zlecenie płatności w banku, sprawdzić specyfikację techniczną posiadanego sprzętu, wydrukować

odpowiednie instrukcje obsługi, wznowić połączenie z satelitą, przywrócić fabryczne ustawienie kodu PIN w dekodерze, a także skontaktować się z nami za pomocą formularza kontaktowego.

Od 2015 r. **Polkomtel** oferuje klientom aplikację mobilną do zarządzania kontem i sprawdzania bieżących informacji z nim związanych. Korzystanie z serwisu jest darmowe i nie są naliczane opłaty za transmisję danych za ruch realizowany w aplikacji.

Możliwości, jakie pojawiły się dzięki dołączeniu do Grypy Cyfrowy Polsat kolejnego podmiotu (spółki Netia), zaowocowały nową ofertą w naszym portfolio. Internet stacjonarny to stosunkowo nowy produkt, z którego w tej chwili korzysta już nie mała grupa Klientów. Nasi konsultanci przyswoili wiedzę z zakresu tematyki związanej z produktem, a zbudowany na tę okoliczność proces umożliwia profesjonalną i szybką obsługę zgłoszeń od użytkowników Internetu stacjonarnego.

Wszystkie rozwiązania z obszaru obsługi klienta, a zwłaszcza udostępniane i modernizowane (w odpowiedzi na oczekiwania klientów) kanały obsługi, pozwalają również zadbać o **środowisko naturalne**. Minimalizujemy potrzebę wytwarzania listów tradycyjnych, dzięki czemu zużywamy mniej papieru, a ostatecznie wpływamy pozytywnie na skalę wykorzystywania drzew w celach przemysłowych. Nieustannie poszukujemy różnorodnych możliwości, które pozwalają ograniczać tradycyjną, papierową formę komunikacji. Kładziemy ogromny nacisk na edukację naszych konsultantów promując politykę „zero waste”, uświadamiając wszystkich, że każda kartka papieru niepotrzebnie wydrukowana to kolejne wycięte drzewo.

Systemy zarządzania

Od 2000 r. Polkomtel posiada wdrożony i stale doskonalony zintegrowany system zarządzania przez jakość, a od 2012 r. – również system zarządzania środowiskowego. Potwierdzeniem tego faktu są międzynarodowe certyfikaty **ISO 9001:2015** oraz **ISO 14001:2015**.

Powodem do zadowolenia jest dla nas fakt, że podejmowane działania – zarówno jakość usług, jak i jakość obsługi – są doceniane przez naszych klientów i odzwierciedlają się w wysokiej znajomości naszych głównych marek. Tak zwana „znajomość wspomagana” Cyfrowego Polsatu wynosi **90%**, a Plusa – **88%**. Nasi klienci doceniają przede wszystkim jakość oferty, nowoczesną technologię, doświadczenie oraz naszą wiarygodność i rzetelność.

Według tego samego badania, w ramach znajomości wspomaganej nadawców treści audiowizualnych, Telewizja Polsat uplasowała się na drugiej pozycji z wynikiem **94%**. Podobnymi osiągnięciami możemy pochwalić się w zakresie znajomości wspomaganej serwisów VOD, gdzie IPLĘ dzieli tylko 1 pp. do Netflixa (z wynikiem 79%).

Stale zmieniające się oferty na dynamicznym rynku telekomunikacyjnym mogą skłaniać niektórych naszych klientów do wniosku, że „nowy klient ma lepiej”. W Grupie Cyfrowy Polsat rozumiemy to zaniepokojenie, dlatego doceniamy lojalność stałych klientów. W ramach **utrzymania klienta** stale rozwijamy nasze oferty i sposoby działania tak, aby uzyskać, jak najwyższą efektywność. Prowadzimy działania **zarówno w procesie reaktywnym, jak i proaktywnym**. Proces reaktywny jest inicjowany przez klienta, który deklaruje chęć rezygnacji z korzystania z naszych usług. W ramach tego procesu wyspecjalizowany zespół konsultantów kontaktuje się z klientem i przedstawia nowe, atrakcyjne warunki dalszej współpracy zachęcając klienta do pozostania w naszej Grupie. Proces proaktywny rozpoczyna się z naszej inicjatywy i polega na podjęciu aktywnych działań, zachęcających klienta do przedłużenia umowy jeszcze przed upływem podstawowego okresu jej trwania.

Działania utrzymaniowe, w ramach obydwu procesów prowadzone są w oparciu o analizy obecnego portfolio usług, z jakich korzysta klient. Dokładamy wszelkich starań, aby przedstawiona przez nas propozycja w jak najwyższym stopniu odpowiadała potrzebom klienta.

Wychodząc naprzeciw potrzebom i oczekiwaniom Klienta udostępniliśmy możliwość zmiany warunków umowy, jeszcze w trakcie trwania kontraktu. Szeroki wachlarz naszych usług dostępny jest w wielu wariantach, a bogactwo to sprawia, że oprócz propozycji uaktualnienia obecnych usług, z których korzysta Klient, oferujemy również możliwość skorzystania z pozostałych produktów dostępnych w ramach naszej Grupy.

Realizacja ofert utrzymaniowych możliwa jest w dowolnym kanale sprzedaży – przez Internet, w kanale telefonicznym z dostawą do domu lub w dowolnym punkcie sprzedaży, w zależności od wyboru klienta.

3.6. Wyznaczamy standardy

Nasze kanały telewizyjne – każdy znajdzie coś dla siebie



Posiadamy **35 koncesji nadawczych**, w tym 5 koncesji na programy uniwersalne i 30 koncesji na nadawanie tematycznych kanałów telewizyjnych.

O zaufaniu i sympatii widzów najlepiej mówi popularność wybieranych przez nich kanałów. Telewizja Polsat rok 2018 zakończyła w czołówce rankingów oglądalności. Wśród widzów w grupie komercyjnej (16-49 lat), najpopularniejszej wśród reklamodawców, Polsat zanotował 11,0% udziału, TVN – 11,1%, TVP1 – 6,3%, TVP2 – 7,2%. Oglądalność kanałów tematycznych Telewizji Polsat również uplasowała się w czołówce rankingów oglądalności i wyniosła 13,3%. Kanały tematyczne Discovery zanotowały 15,5 % udziału, a TVP – 8%.

Bycie jedną z najchętniej oglądanych stacji telewizyjnych w Polsce to zaszczyt, ale jednocześnie zobowiązanie dostarczania widzom informacji na najwyższym poziomie, niezapomnianych emocji sportowych i najlepszej rozrywki – zarówno na poziomie światowym, jak i krajowym.

Obiektywizm jako podstawa naszej działalności publicystycznej

Naszym flagowym programem informacyjnym są „W wydarzenia” nadawane w Polsacie i Polsacie News. Dokładnie 11 października 2004 r. w Polsacie zostało wyemitowane pierwsze wydanie programu. W ciągu 15 lat „W wydarzenia” zdobyły zaufanie widzów i dziś należą do najpopularniejszych programów informacyjnych w polskiej telewizji. Według **badania IBRIS dla „Rzeczpospolitej” na temat rzetelności programów informacyjnych**, „W wydarzenia” są uznawane za najbardziej obiektywny serwis informacyjny w Polsce. Codziennie „W wydarzenia” zapewniają milionom widzów w Polsce dostęp do prawdziwych i uczciwych informacji. Najlepszy zespół dziennikarski w Polsce, najbardziej zgrany i oddany swojej pracy, przygotowuje dla milionów Polaków informacje z kraju i ze świata, tak aby w niecałe 30 minut przekazać wszystko, co najważniejsze. Poza przekazywaniem najważniejszych informacji z kraju i ze świata, redakcja dużo miejsca poświęca również sprawom społecznym.

Główne wydanie „W wydarzeń” obecnie prowadzą Dorota Gawryluk oraz Bogdan Rymanowski, a także Agnieszka Mosór i Bartosz Kurek.

Od samego początku marki „Wydarzenia” na rynku, widzowie mogą również oglądać wydanie popołudniowe tego serwisu, które obecnie jest emitowane o 15:50 od poniedziałku do piątku na antenie Polsatu i Polsatu News. Od 2016 r. przygotowywane są **„Wydarzenia Wieczne”,** które można śledzić w Polsacie News codziennie o 21:50. W listopadzie 2019 r. dołączyło najmłodsze dziecko – wydanie „południowe” czyli **„Wydarzenia 12:50”,** emitowany od poniedziałku do piątku na antenie Polsat News pierwszy przegląd wydarzeń bieżącego dnia i informacji o tym co dzieje się w poszczególnych regionach kraju. Tym samym, cyklicznie co trzy godziny widzowie Polsat News mogą oglądać kolejne wydania „Wydarzeń”.

To właśnie w imieniu naszych widzów kontrolujemy polityków, pamiętając jednocześnie o wielkiej odpowiedzialności, jaka spoczywa na dziennikarzach. Zawsze po głównym wydaniu „Wydarzeń” widzowie Polsat News mogą oglądać najważniejszą rozmowę dnia, czyli **„Gościa Wydarzeń”,** a zaraz po nim na antenie Polsat News nadajemy program publicystyczny **„Wydarzenia i Opinie”.**

Powodem satysfakcji są dla nas przeprowadzone w styczniu 2019 r. **badania IBRIS dla „Rzeczypospolitej” na temat rzetelności programów informacyjnych,** w których blisko 60% respondentów oceniło pozytywnie emitowane w Telewizji Polsat „Wydarzenia”. „Fakty” TVN uzyskały wynik 56%, a „Wiadomości” TVP – 50%. Ponadto w tym samym badaniu 45% respondentów uważa stację Polsat News za rzetelną.

W naszej publicystyce nie tylko informujemy, ale staramy się też realnie pomagać widzom wszędzie tam, gdzie mamy taką możliwość. Przykładem społecznie zaangażowanego dziennikarstwa jest program **„Interwencja”,** dzięki któremu widzowie poznają dramatyczne ludzkie historie. Reporterzy magazynu nie pozostaną obojętni na krzywdę zwykłych ludzi – dla wielu z nich ten program jest ostatnią szansą na pomoc i sprawiedliwość. Wiele osób, których historia została pokazana w magazynie „Interwencja”, doczekało się pomocy ze strony innych ludzi bądź instytucji. Skuteczność zespołu sprawia, że każdego dnia do redakcji trafiają kolejne listy z prośbami o pomoc.

Jednym z najbardziej skutecznych programów interwencyjnych w Polsce jest również **„Państwo w Państwie”** emitowany w Polsacie i Polsacie News. Program prowadzony przez Przemysława Talkowskiego, dziennikarza Polsat News, walczy z powszechnym przekonaniem, że wszyscy prowadzący działalność gospodarczą to potencjalni przestępcy. Dziennikarze magazynu ujawniają ekstremalnie trudne sytuacje, z jakimi na co dzień zmagają się przedsiębiorcy w Polsce i wskazują niewłaściwe postawy czy też niesprzyjające przedsiębiorcom regulacje.

Redakcja „Państwa w Państwie” za swoją ciężką, ale jakże owocną pracę była wielokrotnie nagradzana m.in. wyróżnieniem honorowym Nagrody Radia Zet im. Andrzeja Woyciechowskiego, główną nagrodą XIV edycji Konkursu im. Władysława Grabskiego, a także „Złotą Wagą” Naczelnej Rady Adwokackiej czy nagrodą „Wolności słowa” i Grand Press 2012 w kategorii Publicystyka.

Na szczególną uwagę zasługuje również program **„Nasz nowy dom”.** To wyjątkowy program, który daje radość i nadzieję na lepszą przyszłość rodzinom w różnych zakątkach Polski – od Bałtyku aż po Tatry. W każdym odcinku pod czujnym okiem kamer, specjaliści (architekt i ekipa budowlana) toczą wyścig z czasem i trudnościami, aby zapewnić nowy, ciepły dom. Każdy program to zupełnie inna, wzruszająca historia rodziny – czasem dotkniętej przez los kłopotami materialnymi, innym razem chorobą czy osieroceniem. Program prowadzi Katarzyna Dowbor, która z pasją i zaangażowaniem pomaga spełniać marzenia uczestników programu. Jak dotąd Telewizja Polsat, dzięki wsparciu sponsorów, gruntownie wyremontowała wiele domów i mieszkań, zapewniając również podstawowe wyposażenie, w tym między innymi nowoczesne telewizory, sprzęt AGD, ale również tablety, smartfony i dostęp do Internetu. Do tej pory udało nam się pomóc 180 rodzinom. W wyremontowanych przez nas domach i mieszkaniach mieszka wygodnie ponad 600 osób.

Najlepsza rozrywka

Widzowie Polsatu mogą zawsze liczyć na doskonałą rozrywkę – kabarety, filmy, seriale oraz show muzyczne i taneczne cieszą się niesłabnącą, wielomilionową widownią.

Ulubiony taneczny show **„Dancing with the Stars. Taniec z Gwiazdami”** regularnie oglądają miliony Polaków (Finałowy odcinek 10. jubileuszowego sezonu oglądało niemal 3 mln widzów).

Ponad sześć lat temu na antenie Polsatu pojawił się show **„Twoja Twarz Brzmi Znajomo”** i od razu zdobył liczne grono wiernych fanów. Fanpage programu ma ponad 360 tys. fanów, a dla portali internetowych metamorfozy gwiazd to wciąż jeden z gorętszych tematów. W trakcie sobotniej emisji show od pierwszego odcinka Polsat jest niezmiennie liderem rynku w obu grupach audytoryjnych. Dodatkowym atutem programu jest cel charytatywny. Zwycięzca odcinka przekazuje co tydzień czek na 10 000 zł, a w wygranym w finale aż 100 000 zł na wybrane cele charytatywne – wspierając chorą osobę, dom dziecka czy też schroniska dla zwierząt. Przez dwanaście edycji programu „Twoja Twarz Brzmi Znajomo” wystąpiło

w sumie **96 artystów**, którzy przeszli **ponad 1 000 doskonałych metamorfoz**, a na wybrane cele charytatywne przeznaczili już **ponad 2 mln zł**.

„**Polsat SuperHit Festiwal 2019**” był najchętniej oglądanym programem podczas ostatniego weekendu majowego. Każdy dzień festiwalu cieszył się ogromną popularnością wśród widzów. Piątkowy „**Koncert Platynowy**”, podczas którego występowali artyści, mogący pochwalić się największą sprzedażą płyt w 2018 r., śledziło **prawie 2,2 mln widzów**, co przełożyło się na **16,7% udziałów oglądalności wśród wszystkich widzów** i **18,8% w grupie komercyjnej**. Tego wieczoru bawiliśmy się także na największej imprezie urodzinowej, którą urządziła dla nas Agnieszka Chylińska. Artystka zyskała aż 20,1% udziałów oglądalności w grupie komercyjnej i 17% wśród wszystkich widzów. Ogromnym powodzeniem cieszył się także sobotni „**Radiowy Hit Roku**” i oczywiście niedzielny kabaret. Po raz pierwszy w historii witaliśmy widzów już o poranku. Przez trzy dni, o 9 rano, na żywo i prosto z sopockiej plaży, w **Studio SuperHit Festiwal** prowadzący – Joanna Koroniewska i Maciej Dowbor – rozmawiali z zaproszonymi przez siebie artystami i łączyli się z Amfiteatrem, by zabrać widzów za kulisy Opery Leśnej i podejrzeć gwiazdy na próbach.

Naszą rozrywkową ofertę wzbogacają również uwielbiane przez widzów serie „**Przyjaciółki**”, „**W rytmie serca**”, „**Gliniarze**”, „**Pierwsza miłość**”, „**Świat według Kiepskich**” i „**Ślad**”.

Niezależnie od wieku, zainteresowań i hobby, w portfolio kanałów oferowanych przez Telewizję Polsat każdy widz znajdzie coś dla siebie.

Co roku w Wigilię zapraszamy widzów do „**Wielkiego kolędowania z Polsatem**”. Najpiękniejsze polskie kolędy i pastoralki prezentują na antenie gwiazdy polskiej sceny muzycznej. W 2019 r. kolędowaliśmy w pokamedulskim kościele na warszawskich Bielanach, a dla naszych widzów zaśpiewali: Irena Santor, Justyna Steczkowska, Edyta Bartosiewicz, Paweł Domagała oraz Sebastian Karpiel-Bulecka.

Natomiast 16. edycję **Mikołajkowego Bloku Reklamowego** obejrzało **ponad 5 mln widzów**. Dzięki tak wysokiej oglądalności udało się zebrać **1,2 mln zł**. Po raz kolejny akcja Telewizji Polsat i Polsat Media odniosła ogromny sukces, a cała kwota została przekazana na leczenie i rehabilitację chorych dzieci – podopiecznych Fundacji Polsat. W ciągu dotychczasowych szesnastu edycji Mikołajkowego Bloku Reklamowego zebraliśmy **ponad 20 mln zł**.

Łącznie w Wigilię oraz Święta Bożego Narodzenia Polsat był najchętniej ogladaną stacją, uzyskując średnie udziały na poziomie 9,6% w grupie wszystkich widzów i prawie 12% w grupie wiekowej 16-49.

Co roku organizujemy również jedną z największych imprez sylwestrowych w Polsce. Ostatniej nocy 2019 r. bawiliśmy się na Stadionie Śląskim podczas „**Sylwestrowej Mocy Przebojów**”. Ronnie Ferrari, Daj to głośniej, DJ Bobo, Layzee Fka, Mr President, Mikolas Josef, Michał Szpak, Sławomir, Cleo, Maciej Maleńczuk, Michał Wiśniewski i wielu innych artystów porwało do zabawy **ponad 50 tys. osób zebranych na stadionie** i **ponad 3 mln osób przed telewizorami**.

Najlepszy sport

Od sezonu 2018/2019 **Liga Mistrzów** i **Liga Europy UEFA** są dostępne w kanałach Polsatu. Z myślą o tych rozgrywkach Polsat uruchomił najnowocześniejsze i największe studio sportowe w Polsce, a każdy program jest realizowany z wykorzystaniem nowoczesnych technologii – VIZRT, rozszerzonej rzeczywistości (AR) i modeli 3D oraz wirtualnego studia.

Studio Telewizji Polsat

Studio sportowe Telewizji Polsat to:

- 700 m² powierzchni,
- jedyna tego typu w Polsce ściana ledowa wysoka na ponad 3 i długa na 24 metry o rozdzielczości 4x4K, która pozwala na wyświetlanie wielu przekazów jednocześnie i stanowi jednocześnie istotny element scenografii,
- cztery plany zdjęciowe, w tym: specjalne miejsca do omawiania statystyk meczowych, plan z dotykowym ekranem do rysowania i szczegółowej analizy ciekawych meczowych sytuacji oraz greenbox, który wirtualnie przeniesie omawiającą sytuację ekspertów wprost na boisko, obok grających piłkarzy,
- obraz realizowany za pomocą 8 kamer, w tym steadicam i kamery na kranie z wysuwanym ramieniem,
- nowoczesne, zarządzane komputerowo ledowe oświetlenie studyjne i scenograficzne,
- miejsca dla publiczności, która będzie śledziła mecze wraz z dziennikarzami i ekspertami w studiu.

W 2019 r. na sportowych antenach Polsatu oprócz rozgrywek **Ligi Mistrzów** oraz **Ligi Europy UEFA** widzowie mogli śledzić m.in. zmagania polskich siatkarzy w **Mistrzostwach Europy w Piłce Siatkowej Mężczyzn**, w których nasza drużyna zdobyła brązowy medal czy kwalifikacje do piłkarskich mistrzostw Europy **EURO 2020**, w których Polacy wywalczyli awans.

Dzięki Telewizji Polsat polscy widzowie mają możliwość oglądania najważniejszych wydarzeń sportowych, którymi emocjonują się setki milionów ludzi na całym świecie. Pokazujemy najpopularniejsze i najbardziej emocjonujące zawody oraz gwiazdy sportu. Relacjonowanie najważniejszych imprez to również popularyzacja wielu dyscyplin sportu, a to często wzbudza u ludzi w różnym wieku chęć uprawiania danej dyscypliny. Z jednej strony zachęca dzieci i młodzież do wyjścia z domu i zainteresowania się sportem, z drugiej pomaga często osobom dorosłym w podjęciu decyzji o poświęceniu choćby odrobiny swojego czasu na sport.

Polsat, a także nasze kanały sportowe i informacyjne należące do Grupy, chętnie udzielają wsparcia działaniom propagującym kulturę fizyczną poprzez patronaty medialne i promocję na antenach. Zarówno programy informacyjne, jak i magazyny publicystyki sportowej informują o sportowych wydarzeniach masowych, zachęcając do wzięcia w nich udziału. Poprzez prezentowanie gwiazd sportu, które również chętnie przyłączają się do takich inicjatyw, upowszechniamy aktywny wypoczynek i turystykę. Promujemy masowe imprezy biegowe czy narciarskie, a także wspieramy dziecięce turnieje hokejowe, piłkarskie oraz tenisowe. Dla wszystkich, którzy kochają sport, został stworzony magazyn „**Atleci**”. W programie widzowie znajdują m.in. relacje z imprez, rozmowy z gwiazdami, praktyczne porady ekspertów, a także ciekawych ludzi sportu i wyjątkowe miejsca na sportowej mapie Polski.

Zakup praw do transmisji i realizacja na światowym poziomie wielkich wydarzeń sportowych to wydatek rzędu setek milionów złotych. W związku z tym ich finansowanie wyłącznie dzięki wpływom sponsorskim lub z reklam nie jest w tym przypadku możliwe. Dlatego – podobnie jak to się dzieje we wszystkich praktycznie krajach UE i Ameryki Północnej – część naszych transmisji oferujemy w kanałach kodowanych. Łatwość w nabyciu usługi, przystępne ceny oraz wysmienita jakość prezentowanych materiałów sprawiają, że takie usługi cieszą się coraz większą popularnością wśród naszych klientów, a konieczność ponoszenia za nie opłaty jest częściej niż w przeszłości akceptowana.

Jednocześnie staramy się, aby pojedyncze wydarzenia o najwyższym znaczeniu sportowym dostępne były dla jak największego grona widzów.

Zaangażowanie w produkcję kinową

W ramach Grupy działa **Cyfrowa Strefa Twórców (CST)**. To unikalny w Polsce **program wsparcia krajowych produkcji filmowych**. Oferujemy filmowcom możliwość zgłaszania autorskich projektów, które możemy objąć opieką produkcyjną, promocyjną i dystrybucyjną.

W 2019 r. przy wsparciu Grupy Polsat powstało **7 filmów**, których dystrybucja kinowa odbyła się w tym samym roku lub została zaplanowana na lata 2020-2021:

- „**Jak poślubić milionera**” w reż. Filipa Zylbera. Film obejrzało ponad **940 tys. widzów**, dystrybucja listopad-grudzień 2019, Dystrybucja Mówi Serwis. Produkcja in house, we współpracy z TFP Sp. z o.o.
- „**(Nie)znajomi**” w reż. Tadeusza Śliwy. Koprodukcja. Film obejrzało **660 tys. widzów**. Dystrybucja DMS wrzesień/październik 2019.
- „**Jak zostałem gangsterem**” w reż. Macieja Kawulskiego. Koprodukcja. Do dnia 30.01.2020 r. (po 4 tygodniach) film na dużym ekranie obejrzało ponad **900 tys. widzów**, dystrybucja styczeń 2020 r.
- „**Psy 3. W imię zasad**” w reż. Władysława Pasikowskiego. Do dnia 30.01.2020 r. (po 2 tygodniach) w kinach pojawiło się ponad **800 tys. widzów**. Koprodukcja, dystrybucja styczeń 2020 r.
- „**Najmro. Kocha. Kradnie. Szanuje**” w reż. Mateusza Rakowicza. Produkcja in house we współpracy z TFP Sp. z o.o., dystrybucja wrzesień 2020 r.

Z myślą o osobach z dysfunkcjami narządu wzroku i słuchu

W Grupie Cyfrowy Polsat chcemy, aby nasza oferta mogła docierać do jak największej liczby osób. Nasza stacja **Super Polsat** – pierwsza stacja w Polsce i Europie, w której zdecydowana większość ramówki jest dostosowana do odbioru przez osoby z niepełnosprawnością narządów wzroku lub/i słuchu – cieszy się rosnącym zainteresowaniem. W ofercie Super Polsat znajduje się wszystko to, co najlepsze z produkcji Telewizji Polsat – niezapomniane programy rozrywkowe, kulinarne i muzyczne oraz przebojowe seriale, które zyskały wiernych fanów. W ramówce nie brakuje również znanych hitów filmowych. W soboty widzowie mogą oglądać klasykę polskiego kina powojennego, a w niedziele najlepsze produkcje zagraniczne – kino rodzinne, wyjątkowe komedie oraz dramaty – wszystkie z napisami dla niesłyszących. Natomiast w codziennym paśmie porannym czekają na najmłodszych widzów filmy animowane. Super Polsat transmituje również wydarzenia sportowe, a także koncerty wyprodukowane przez Telewizję Polsat.

Czas reklamowy ściśle uregulowany

W kanałach Telewizji Polsat – zgodnie z przepisami – co najmniej 33% kwartalnego czasu nadawania programu to audycje wytworzone pierwotnie w języku polskim, a ponad 50% – audycje europejskie, pochodzące głównie z państw członkowskich UE.

Rygorystycznie przestrzegamy również obowiązków i ograniczeń dotyczących reklamy. **Bloki reklamowe** na naszych antenach są łatwo odróżnialne od audycji i **nie zajmują więcej niż 12 minut w ciągu godziny zegarowej**. Nasze ogłoszenia z informacją o audycjach nie zajmują więcej niż 2 minuty w ciągu godziny zegarowej. Wszystkie audycje sponsorowane mają oznaczenie sponsora. Ujawniamy również lokowanie produktów lub usług.

Biuro Reklamy Polsat Media

Biuro Reklamy Polsat Media ma w swoim portfolio **78 kanałów telewizyjnych** – dużą ogólnopolską stację telewizyjną Polsat oraz dynamicznie rozwijający się pakiet kanałów tematycznych. Łączny **udział w oglądalności** stacji obsługiwanych przez Polsat Media reklamowo w 2019 r. wyniósł ponad **32% w grupie docelowej 16-49 lat**.

Polsat Media to również kompleksowa **oferta produktów non-tv**, w których skład wchodzi: **Polsat Media Online** (reklama video oraz display), **Polsat Media AdScreen** (cyfrowe nośniki OOH), **Polsat Media AdTube** (platforma zrzeszająca popularnych twórców internetowych – youtuberów i influencerów), **Polsat Media Digital Audio** (reklama audio w internecie) oraz ponadregionalna stacja radiowa **Muzo.fm**.

W 2019 r. Polsat Media zostało uznane za Najlepsze Biuro Reklamy Telewizyjnej w raporcie opublikowanym przez „Media i Marketing Polska”.

[GRI 417-3]

Jako grupa prowadząca działalność na rynkach podlegających szeregowi regulacji prawnych, podlegamy stałemu monitoringowi i weryfikacji naszej działalności ze strony organów regulacyjnych. W minionych latach Urząd Ochrony Konsumentów i Konkurencji okazjonalnie kwestionował wybrane aspekty z prowadzonej przez nas komunikacji marketingowej – postępowania wyjaśniające oraz nasze odwołania od niektórych spośród tych decyzji nadal są w toku.

Natomiast w 2019 r. w naszej Grupie nie stwierdzono żadnego przypadku niezgodności z regulacjami lub dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu, skutkujące nałożeniem grzywny. Co więcej, w 2019 również UOKiK nie wydał żadnej niekorzystnej dla nas decyzji w tym zakresie.

Z kolei Telewizja Polsat w trakcie 2019 r. została ukarana przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji karą 10 000 zł za niezapewnienie w kwartalnym czasie nadawania w III kwartale 2018 roku udziału co najmniej 10% audycji europejskich wytworzonych przez producentów niezależnych przez jeden z programów spółki.

Nie stwierdzono natomiast innych niezgodności z regulacjami lub dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu, skutkujące nałożeniem kar.

[GRI 102-12]

Jesteśmy sygnatariuszami szeregu dobrowolnych porozumień branżowych związanych z etyką emisji programów. Najważniejsze z nich to:

- Standardy dotyczące formatów reklamowych online IAB Polska.
- Porozumienia nadawców telewizyjnych w sprawie zasad rozpowszechniania reklam i wskazań sponsorskich dotyczących artykułów spożywczych lub napojów zawierających składniki, których obecność w nadmiernych ilościach w codziennej diecie jest niewskazana.
- Inicjatywa na rzecz uczciwej reklamy IAB Polska.
- Kodeks dobrych praktyk w sprawie szczegółowych zasad ochrony małoletnich w audiowizualnych usługach medialnych na żądanie.
- Deklaracja Współpracy na rzecz Bezpieczeństwa Dzieci w Sieci.

Rozdział 4

Sukces dzięki ludziom



4. Sukces dzięki ludziom

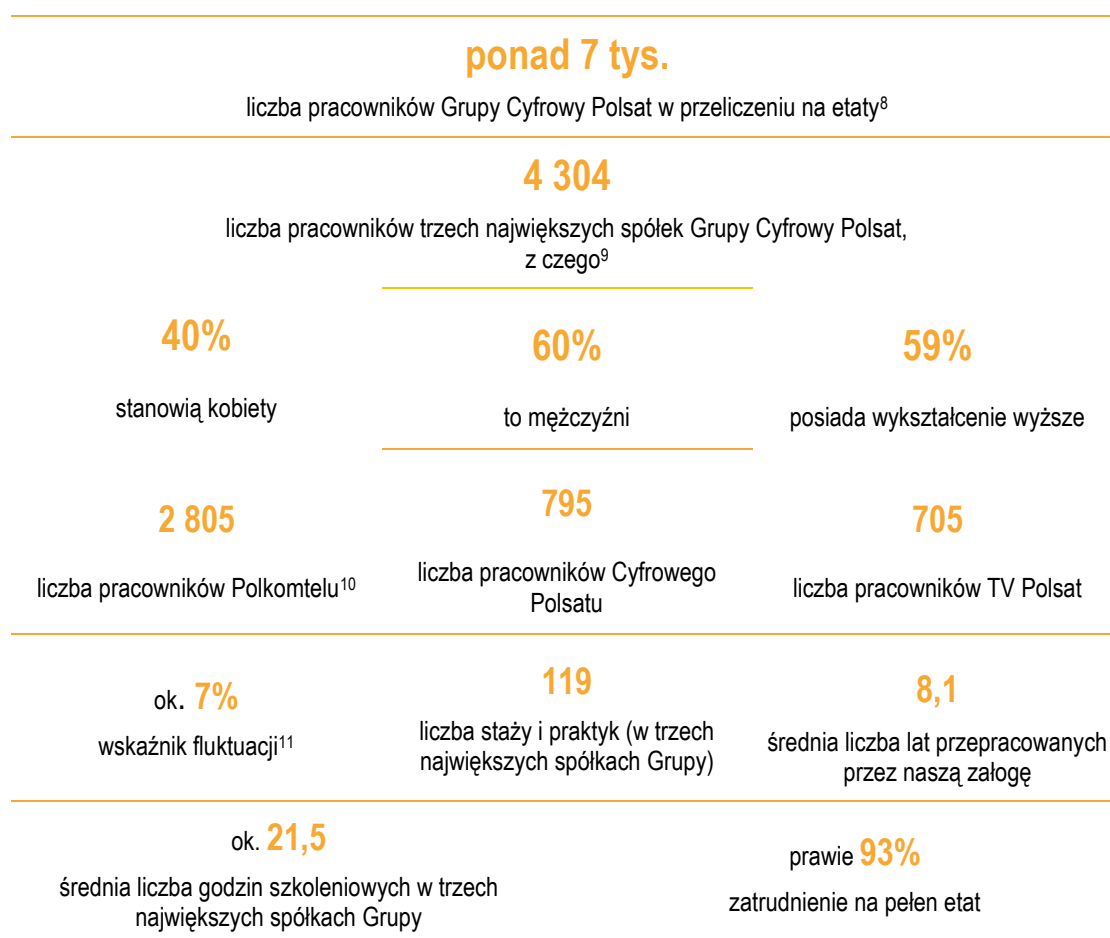
4.1. Kluczowe fakty i liczby

[UoR – Kluczowe wskaźniki efektywności]

Grupa Cyfrowy Polsat to lider rynku medialno-telekomunikacyjnego. **Sukces zawdzięcza** nie tylko szerokiej ofercie usług, produktów i treści TV, nowoczesnym studiom telewizyjnym, nowym dekodrom IPTV czy OTT, nadajnikom, częstotliwościom czy koncesjom, ale przede wszystkim – **zaangażowanym pracownikom**. To dzięki ich wiedzy, doświadczeniu, umiejętnościom i kompetencjom Grupa może osiągać biznesowe sukcesy. Ważne jest dla nas **kształtowanie kultury współpracy w realizacji wspólnych celów**.

Zależy nam, by nasza Grupa była dobrym i przyjaznym miejscem pracy, więc dbamy o **transfer wiedzy i przepływ dobrych praktyk** pomiędzy naszymi spółkami oraz atrakcyjne warunki pracy i dodatkowe benefity.

Nasi pracownicy



⁸ Stan na koniec 2019 r., FTE, pracownicy aktywni z wyłączeniem osób czasowo zdjętych z ewidencji (urlopy wychowawcze, macierzyńskie, zwolnienia pow. 30 dni, urlopy bezpłatne pow. 30 dni).

¹⁰ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

¹¹ Liczony jako średnia ważona fluktuacji w 2019 r. w trzech głównych spółkach Grupy.

[GRI 102-8]

Tabela 7. Łączna liczba pracowników w podziale na płeć i czas zatrudnienia

	2019										2018									
	Polkomtel ¹		Łącznie	Cyfrowy Polsat		Łącznie	TV Polsat		Łącznie	Łącznie GKCP	Polkomtel ¹		Łącznie	Cyfrowy Polsat		Łącznie	TV Polsat		Łącznie	Łącznie GKCP
	Kobiety	Mężczyźni		Kobiety	Mężczyźni		Kobiety	Mężczyźni			Kobiety	Mężczyźni		Kobiety	Mężczyźni		Kobiety	Mężczyźni		
Liczba zatrudnionych na czas określony	5,5% (61)	3,0% (52)	112	14,7% (57)	11,8% (49)	105	19,7% (45)	9,6% (46)	91	310	5,3% (55)	2,6% (42)	97	9,0% (34)	8,9% (36)	70	16,1% (34)	7,3% (35)	69	236
Liczba zatrudnionych na czas nieokreślony	94,5% (1 036)	97,0% (1 657)	2 693	85,3% (328)	88,2% (361)	689	80,3% (183)	90,4% (431)	614	3 994	94,7% (984)	97,4% (1 596)	2 581	91,0% (345)	91,1% (368)	713	83,9% (178)	92,7% (442)	620	3 914
Suma	1 097	1 708	2 805	385	410	795	228	477	705	4 304	1 039	1 638	2 678	379	404	783	212	477	689	4 150

¹ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

Tabela 8. Liczba pracowników w podziale na wymiar etatu

	2019										2018									
	Polkomtel ¹		Łącznie	Cyfrowy Polsat		Łącznie	TV Polsat		Łącznie	Łącznie GKCP	Polkomtel ¹		Łącznie	Cyfrowy Polsat		Łącznie	TV Polsat		Łącznie	Łącznie GKCP
	Kobiety	Mężczyźni		Kobiety	Mężczyźni		Kobiety	Mężczyźni			Kobiety	Mężczyźni		Kobiety	Mężczyźni		Kobiety	Mężczyźni		
Pełny etat	92,4% (1 013)	94,9% (1 622)	2 635	83,2% (320)	83,7% (343)	663	97,4% (222)	99,4% (474)	696	3 994	92,0% (956)	95,4% (1 562)	2 519	85,4% (323)	83,7% (338)	662	97,9% (207)	99,2% (473)	680	3 861
Niepełny etat	7,6% (84)	5,1% (86)	170	16,8% (65)	16,3% (67)	131	2,6% (6)	0,6% (3)	9	310	8% (83)	4,6% (76)	159	14,6% (55)	16,3% (66)	121	2,1% (5)	0,8% (4)	9	289
Suma	1 097	1 708	2 805	385	410	795	228	477	705	4 304	1 039	1 638	2 678	378	404	783	212	477	689	4 150

¹ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

[GRI 102-48]

W „Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych za 2018 rok” pojawił się błąd dotyczący liczby mężczyzn zatrudnionych na niepełny etat w Cyfrowym Polsacie. Pomyłkowo wpisano błędną liczbę. Powyższą tabelę uzupełniono o poprawne dane – 66 osób – przy czym nie miało to wpływu na podawaną sumę końcową i pozostała ona bez zmian, tj. 121.

4.2. Nasza kultura pracy

W Grupie Cyfrowy Polsat, tak silnie związanej z nowoczesnymi technologiami, zdajemy sobie sprawę, jak cenne jest doświadczenie pracowników. **Tylko wysoko wykwalifikowana kadra jest w stanie zapewnić najwyższą jakość naszych usług.** Pracują u nas eksperci z różnych dziedzin i o unikalnych specjalizacjach m.in. operatorzy kamer, organizatorzy zaawansowanych produkcji telewizyjnych (w przypadku Telewizji Polsat), eksperci w dziedzinie szerokopasmowej komunikacji elektronicznej czy najwyższej klasy fachowcy IT (w przypadku Polkomtelu) albo praktycy rynku wideo online, asy designu czy zawodowi konstruktorzy (w przypadku Cyfrowego Polsatu). **Ponad 59% pracowników posiada wyższe wykształcenie.** Najlepszym potwierdzeniem silnej identyfikacji oraz satysfakcji z pracy jest wieloletni staż, który na koniec 2019 r. wynosił w głównych spółkach – Telewizji Polsat, Polkomtelu i Cyfrowym Polsacie – **średnio ponad 8 lat.** Ponadto aż **11,5% pracowników Grupy pracuje w niej powyżej 20 lat.** **Wskaźnik fluktuacji** na poziomie Grupy w 2019 r. wyraźnie **obniżył się** i kształtuje się na poziomie **ok. 7%**, najmniejszą fluktuacją może się pochwalić Telewizja Polsat.

[GRI 401-1]

Tabela 9. Wskaźnik fluktuacji¹

	2019			2018		
	TV Polsat	Polkomtel ²	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	Polkomtel ²	Cyfrowy Polsat
Kobiety	1,7%	3,9%	3,2%	2,1%	4,1%	4,2%
Mężczyźni	3,4%	4,2%	4,0%	5,8%	4,7%	6,2%
Ogółem	5,1%	8,1%	7,2%	7,9%	8,8%	10,4%

¹ Po wyeliminowaniu migracji pracowników między spółkami Grupy Kapitałowej.

² Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

Zgodnie z **Polityką Personalną Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat** zapewniamy porównywalne warunki pracy w każdej ze Spółek w Grupie. Głównym celem Polityki Personalnej Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat jest budowanie atrakcyjnego miejsca pracy dla obecnych i potencjalnych pracowników. Wiemy, że nasz sukces jest efektem wiedzy, umiejętności i zaangażowania pracowników, którzy stanowią nadrzędny kapitał Grupy Cyfrowy Polsat. Wynikiem podejmowanych przez nas działań w 2019 r. jest między innymi **wzrost poziomu zatrudnienia na czas nieokreślony, zwiększenie liczby godzin szkoleniowych zwłaszcza w Telewizji Polsat oraz obniżenie poziomu fluktuacji w Grupie.**

W Grupie Cyfrowy Polsat najważniejsze są kompetencje. Przy ocenie naszych pracowników nikogo nie dyskryminujemy ze względu na wiek czy płeć. Kierujemy się **Polityką Różnorodności i Poszanowania Praw Człowieka Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat.**

Przeciwdziałamy jakimkolwiek **przejawom mobbingu** oraz **dyskryminacji** w miejscu pracy. W **Polkomtelu** i **Cyfrowym Polsacie** funkcjonuje wewnętrzna **Komisja Antymobbingowa** w oparciu o właściwe procedury. Na bieżąco zapewniamy również szkolenia dla pracowników w tym zakresie. W **Telewizji Polsat** kwestie postępowania w przypadku działań noszących znamię mobbingu opisane zostały w **Procedurze Antymobbingowej** stanowiącej wewnętrzny dokument firmy. W **Grupie Polsat** obowiązuje także **Kodeks Etyki**, będący spisem wytycznych regulujących kwestie uczciwej konkurencji, poszanowania prawa oraz etycznego działania. Publikacja jest przewodnikiem w rozwiązywaniu dylematów o charakterze etycznym, z którymi pracownicy mogą się spotkać w trakcie codziennej pracy.

Jak wynagradzamy naszych pracowników?

Dbamy o formalne aspekty zatrudnienia – umowa o pracę jest podstawową formą zatrudnienia w Grupie, jednak w zależności od specyfiki działania poszczególnych Spółek Grupy i/lub oczekiwań naszych współpracowników stosujemy również inne formy zatrudnienia.

Graniczne poziomy wynagrodzeń na poszczególnych szczeblach określa **Regulamin Wynagradzania**. Minimalne wynagrodzenie oferowane przez Grupę jest zgodne z przepisami prawa polskiego. Wraz ze specjalizacją i zajmowanymi stanowiskami wynagrodzenia rosną.

Wraz z wynagrodzeniem finansowym każdemu pracownikowi Grupy oferujemy **szereg benefitów**. Chcemy, aby były one nie tylko motywacją i zachętą, ale również wyrazem podziękowania za codzienną pracę. Jednocześnie część benefitów stanowi wsparcie w osiągnięciu równowagi pomiędzy pracą a życiem prywatnym.

Wybrane benefity dostępne dla pracowników Grupy Cyfrowy Polsat

[GRI 401-2]

Abonamentowa opieka medyczna

Dbamy o zdrowie naszych pracowników i chcemy, aby mieli łatwy dostęp do opieki medycznej. Wszyscy etatowi pracownicy Grupy objęci są bezpłatną prywatną opieką medyczną. Dodatkowo, mają również możliwość wykupienia po preferencyjnych stawkach abonamentu medycznego dla swojej rodziny, a pracownicy Telewizji Polsat także kontynuacji opieki medycznej po rozwiązaniu stosunku pracy na preferencyjnych warunkach.

Program sportowy

Oferujemy pracownikom możliwość przystąpienia do programu sportowo-rekreacyjnego realizowanego przez naszego partnera, który oferuje dostęp do obiektów sportowych na terenie całego kraju. Każdy pracownik ma możliwość wykupienia miesięcznego abonamentu dla siebie i osób bliskich.

Promocje pracownicze

Każdy pracownik Grupy Cyfrowy Polsat może korzystać z programu promocji pracowniczych – ma możliwość zakupu zestawu do oglądania telewizji cyfrowej, Internetu LTE lub światłowodowego od Netii oraz telefonii komórkowej w sieci Plus ze specjalnymi rabatami. W ramach ofert dedykowanych gospodarstwom domowym pracownicy mogą też skorzystać z promocji na zakup gazu po preferencyjnych cenach.

Ubezpieczenia

Pracownicy Cyfrowego Polsatu i Polkomteli mogą skorzystać z unikatowej oferty ubezpieczeń gwarantowanych przez jednego z największych ubezpieczycieli na polskim rynku. Specjalnie przygotowane zniżki na polisy ubezpieczeniowe mieszkania/domu, podróże i komunikacyjne gwarantują atrakcyjne ceny ubezpieczeń.

Grupa Cyfrowy Polsat oferuje również możliwość przystąpienia do programu dobrowolnego ubezpieczenia na życie, oferowanego przez naszych partnerów ubezpieczeniowych.

Jednocześnie każdy pracownik Grupy Cyfrowy Polsat jest ubezpieczony na wypadek nieszczęśliwego wypadku w czasie pracy i delegacji.

Eventy i konkursy pod patronatem partnerów biznesowych

W ramach współpracy z partnerami biznesowymi (m.in. nadawcami telewizyjnymi, producentami sprzętu elektronicznego) na terenie firmy organizowane są wydarzenia specjalne. Dużą popularnością cieszą się Dni Otwarte, podczas których organizowane są prezentacje i pokazy nowoczesnego sprzętu (np. smartfonów, smartwatchy, inteligentnych urządzeń *smart-home*, sprzętu audio-video i innych gadżetów). Cyklicznie realizowane są także różnego rodzaju gry, zabawy i konkursy, w których pracownicy mogą zdobyć wejściówki na ciekawe wydarzenia (np. wystawy i pokazy naukowe, pokazy filmów fabularnych, rozgrywki sportowe czy inne wydarzenia specjalne).

Udział w eventach organizowanych przez Telewizję Polsat

Nasi pracownicy mają możliwość udziału w nagraniach programów, eventów oraz imprez organizowanych przez Telewizję Polsat.

Oferty rabatowe

Wsluchając się w oczekiwania pracowników, staramy się także udostępniać im dodatkowe oferty rabatowe. Na łamach Intranetu Cyfrowego Polsatu i Planety Plusa publikujemy oferty specjalne na czas wakacji i ferii zimowych (m.in. zniżki na pobyty rodzinne w hotelu Ossa), cykliczne oferty specjalne na kosmetyki ekologiczne, a także świąteczną ofertę sprzętu elektronicznego z atrakcyjnym rabatem.

Oferty specjalne teatrów

Nasi pracownicy mają także szansę skorzystać ze specjalnej oferty kulturalnej. Wybrane teatry w Warszawie cyklicznie zapraszają na wybrane spektakle w ofercie specjalnej (możliwość zakupu biletów w atrakcyjnych cenach).

ZAKŁADOWY FUNDUSZ ŚWIADCZEŃ SOCJALNYCH

Jednym z elementów naszej polityki socjalnej jest **Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych (ZFŚS)**. Środki ZFŚS są przeznaczone na: I) udzielanie pożyczek na cele mieszkaniowe (atrakcyjne oprocentowanie – 2%); II) udzielanie pomocy materialno-rzeczowej lub finansowej w wypadkach losowych (utrata zdrowia lub życia, ciężka sytuacja rodzinna, materialna itp.), III) dofinansowanie różnych form wypoczynku, IV) dofinansowanie działalności sportowo-rekreacyjnej (imprezy sportowe, turystyczne, integracyjne, kulturalne itp.).

W 2019 r.:

- udzielono **27 pożyczek** na cele mieszkaniowe o łącznej wartości **802 000 zł**,
- udzielono **2 zapomóg** w kwocie **12 000 zł** na pokrycie kosztów leczenia, opieki i rehabilitacji w związku z ciężkimi chorobami pracowników lub członków ich rodzin,
- udzielono **pomocy materialnej** w wysokości **11 919 zł** na zakup wózka inwalidzkiego dla chorego dziecka,
- zrealizowano kilka wydarzeń sportowo-rekreacyjnych, w tym **Piknik Rodzinny** dla pracowników Grupy Cyfrowy Polsat,
- udzielono wsparcia finansowego w wysokości **725 000 zł** dla **13 sekcji sportowych**, działających w Grupie Cyfrowy Polsat,
- dofinansowano **urlopy dla pracowników** oraz **kolonie dla dzieci pracowników** w kwocie **5 250 zł**,
- ufundowano upominki świąteczne dla pracowników etatowych w wysokości **269 500 zł**.

Stałym punktem w kalendarzu Grupy Cyfrowy Polsat są spotkania integracyjne, m.in. Piknik Rodzinny i okolicznościowe wydarzenia. Wszystkie spotkania integracyjne staramy się połączyć z działaniami edukacyjnymi – korzystając ze współpracy Grupy z WOPR, MOPR, GOPR oraz TOPR uczymy naszych pracowników bezpiecznych zachowań w górach i nad wodą oraz zasad udzielania pierwszej pomocy.

DOBRA PRAKTYKA: PIKNIK RODZINNY GRUPY POLSAT



W 2019 r. odbył się **7. Piknik Rodzinny Grupy Polsat**. To tradycyjnie największe wydarzenie tego typu dla pracowników Grupy i ich rodzin. W tym roku, ze względu na liczbę uczestników, Piknik był realizowany w dwóch terminach. Blisko **5 500 osób** wspólnie przeżyło **7 godzin wspaniałej zabawy** na malowniczych terenach Hotelu Ossa. Pozytywną energię i wspaniałe uśmiechy dało się zauważyć we wszystkich przygotowanych strefach, m.in.: dmuchańców, torów sprawnościowych, wspinaczkowych, kreatywnych, naukowych, gamingowych.

Ogromnym zainteresowaniem cieszyły się **symulatory jazdy tirem, motorem**, a w szczególności **symulator dachowania pojazdu**. Dzięki naszej **Formacji Obrony Cywilnej** zabawę połączyliśmy z edukacją – uczestnicy Pikniku poznali **podstawowe zasady udzielania pierwszej pomocy przy wypadkach drogowych**. Powodzeniem cieszyła się też strefa wizażu oraz warsztaty taneczne prowadzone przez Tomasza Barańskiego i Paulinę Przestrzelską. Magicznych wrażeń dostarczył nam też iluzjonista Dawid Wilczyński. Krzysztof Golonka zaprezentował świetne triki z użyciem piłki nożnej, a imprezę wraz z licznymi konkursami poprowadzili Krzysztof Ibisz i Maciej Rock.

Podczas Pikniku **Wolontariusze z Grupy Cyfrowy Polsat** przeprowadzili we współpracy z **Fundacją Polsat** zbiórkę datków **na rzecz 3-letniej Nataliki**, która urodziła się z bardzo rzadką chorobą – **Zespołem Aperta**. Zebrane środki (**6 303,32 zł**) zostały przeznaczone na leczenie i rehabilitację dziewczynki.

W każdej spółce naszej Grupy funkcjonują **pracownicze drużyny sportowe** – m.in. wspólnie biegamy, nurkujemy, gramy w siatkówkę i piłkę nożną oraz jeździmy na nartach.

DOBRA PRAKTYKA: POLSAT BIEGA



Polsat News od lat aktywnie wspiera masowe ogólnopolskie imprezy biegowe, zarówno poprzez relacje na antenie stacji, jak i poprzez czynny udział w biegach. W 2019 roku swoją działalność kontynuowała drużyna „**Polsat Biega**”, składająca się z pracowników **Telewizji Polsat, Polkomteli i Cyfrowego Polsatu**. Nasi zawodnicy wystartowali przede wszystkim w zawodach, w których objęliśmy patronat medialny lub/i sponsoring strategiczny, tj.:

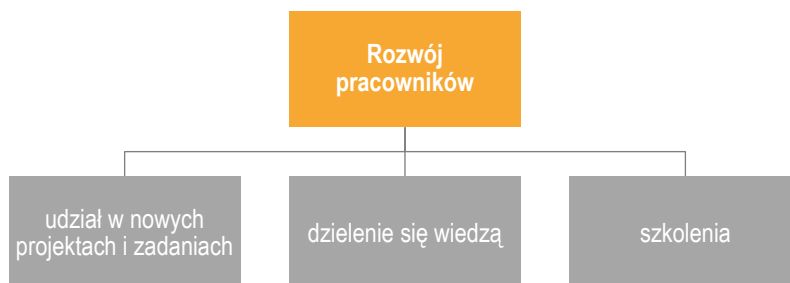
- VII Mistrzostwa Polsat News (w ramach XII Biegu Marszałka),
- V Bieg Konstanciński im. Piotra Nurowskiego,
- Bieg z Radością.

W minionym roku szczególnie ważny w kalendarzu biegowym był dla nas „**Bieg z Radością**”. To dlatego, że z **każdego pakietu startowego** organizator wydarzenia (**TOYOTA Radość**) przekazał **2 zł na 3-letnią Natalkę** (podopieczną Fundacji Polsat), która choruje na bardzo rzadką chorobę genetyczną – Zespół Aperta.

4.3. Motywacja i rozwój pracowników

Widzimy potencjał w każdym z kilku tysięcy pracowników Grupy. Chcemy ich motywować i inwestować w indywidualny rozwój.

Rysunek 9. Rozwój pracowników



Ciekawostki

Jak inwestujemy w rozwój pracowników w oparciu o zasadę 70-20-10?

*Inwestujemy w rozwój naszych pracowników. Proces rozwoju opieramy o zasadę **70-20-10***

- **70** to rozwój poprzez doświadczenie (zadania, udział w projektach)
- **20** to rozwój poprzez relacje z innymi (dzielenie się wiedzą, info zwrotne, coaching, mentoring)
- **10** rozwój poprzez udział w szkoleniach

Od 2018 r. w Grupie Cyfrowy Polsat działa Program **Crowd +** dedykowany pracownikom, który został uruchomiony z myślą o poszukiwaniu rozwiązań i dzieleniu się wiedzą w ramach organizacji oraz rozwiązywaniu realnych biznesowych wyzwań

stojących przed Grupą. Jego podstawowym celem jest **wspieranie kultury innowacji w organizacji, pozyskiwanie i rozwijanie wartościowych pomysłów biznesowych oraz partycypacja w zarządzaniu.**

DOBRA PRAKTYKA: PROGRAM CROWD+



W programie Crowd+ od jego powstania zgłoszono **ponad 600 pomysłów**, z czego ok. **10%** zostało już **zaimplementowanych** albo jest **w trakcie wdrożenia**.

W 2019 r. odbył się po raz pierwszy autorski program *talent management* Grupy Cyfrowy Polsat – **I edycja Akademii Innowacji** – w ramach którego wzięło udział 12 pracowników Grupy, którzy w 2018 r. wykazali się najwyższym zaangażowaniem w działania innowacyjne w swoich spółkach.

W trakcie projektu uczestnicy mieli szansę nie tylko poszerzyć wiedzę teoretyczną, wzmocnić swoje kompetencje komunikacyjne, ale – przede wszystkim – pochylić się zespołowo nad określonym problemem, a potem „sprzedać” swoje rozwiązanie przed Jury.

W 2020 r. wystartuje 2. edycja Akademii Innowacji.

Szkolenia

Potrzeby szkoleniowe wszystkich pracowników wynikają z charakteru zajmowanego stanowiska oraz zakresu obowiązków. Oferujemy **tradycyjne kursy szkoleniowe** (zewnętrzne i wewnętrzne), które umożliwiają zdobycie lub podnoszenie kwalifikacji pracowników oraz **coraz szerszą ofertę szkoleń online**.

Znaczna liczba szkoleń w **Polkomtelu** i **Cyfrowym Polsacie** dotyczy przede wszystkim szkoleń merytorycznych i narzędziowych, co pozwala na rozwój kompetencji specjalistycznych i podniesienie efektywności pracy. Bogata oferta szkoleń wewnętrznych w zakresie obsługi klienta, produktów i usług oraz warsztatów doskonalących umiejętności interpersonalne pozwala na przygotowanie naszych pracowników do profesjonalnego kontaktu z klientami, świadczenia usług na najwyższym poziomie, zgodnych z potrzebami klientów.

DOBRA PRAKTYKA: AKADEMIA WIEDZY



W 2019 r. wystartowaliśmy z **Akademią Wiedzy**. To nowa platforma szkoleniowa, wspólna dla pracowników i współpracowników **Cyfrowego Polsatu** i **Polkomtelu**. Narzędzie to pozwala pracownikom pracować nad własnym rozwojem, a jednocześnie wspiera kulturę dzielenia się wiedzą i doświadczeniami w organizacji.

W Akademii Wiedzy pracownicy Plusa i Cyfrowego Polsatu w jednym miejscu mogą:

- zapisać się na **bezpłatne szkolenie rozwojowe** prowadzone przez trenerów wewnętrznych (np. Asertywność w Życiu Zawodowym, Profesjonalna Prezentacja, Techniki Rozmów Telefonicznych, Techniki Sprzedaży Telefonicznej, Trening Twórczego Myślenia, Zarządzanie Sobą w Czasie, Zarządzanie Sobą w Stresie, Zarządzanie Sobą w Zmianie, Zarządzanie Grupą w Zmianie, Warsztaty Komunikacyjne z Elementami Typologii);
- odbyć **obowiązkowe szkolenia e-learningowe** (z zakresu BHP i RODO oraz dotyczące zarządzania ciągłością działania i tematu przeciwdziałania zjawisku mobbingu);

- skorzystać z szerokich zasobów **podstawowych szkoleń dobrowolnych** (np. Etykieta w Biznesie, Negocjacje, Poprawna polszczyzna, Pakiet Office (Excel, Power Point, Outlook), Techniki Sprzedaży, Rozwiązywanie problemów i Podejmowanie decyzji).

W 2019 r. zrealizowano w ten sposób **ponad 22 tys. godzin szkoleniowych**.

Akademia Wiedzy została zrealizowana przez międzyspółkowy zespół projektowy wraz z firmą HCM Deck (dostawcą rozwiązań). Choć narzędzie już teraz pozwala pracownikom na rozwój nowych kompetencji i umiejętności, to będzie stale rozwijane.

Pod koniec roku Akademia Wiedzy została rozbudowana o moduł, służący obecnie głównie do bieżącej i szybkiej komunikacji w zakresie ofert, nowych produktów i usług, który jest dedykowany do rozproszonej sieci sprzedaży – sprzedawców obsługujących klientów na terenie całego kraju.

Ponadto w 2019 r. rozpoczęliśmy także przygotowania do utworzenia **programu onboardingowego** dla nowego pracownika, uwzględniając również ścieżkę dla menadżera. Program jest tworzony w formie e-learningu na platformie wewnętrznej Akademii Wiedzy.

[GRI 404-1]

Tabela 70. Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika

	2019									2018								
	Polkomtel ¹ i Cyfrowy Polsat			TV Polsat			GK CP			Polkomtel ¹ i Cyfrowy Polsat			TV Polsat			GKCP		
	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Łączna liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć	41 520	49 808	91 328 ²	2 718	4 882	7 600	44 238	54 690	98 928	47 957	61 143	109 100	2 113	4 514	6 628	50 070	65 657	115 728
Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć	22,07	21,12	21,54	11,92	10,23	10,78	20,97	19,29	20,01	21,04	18,63	19,84	9,24	9,38	9,34	19,87	16,7	18,64

¹ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

² Dane dotyczą sumy szkoleń tradycyjnych (wewnętrznych i zewnętrznych)

[GRI 102-48]

W „Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych za 2018 rok” pojawił się błąd dotyczący liczby godzin szkoleniowych w podziale na płeć. Pomyłkowo wpisano błędne dane dla sumy liczby godzin szkoleniowych kobiet i mężczyzn w Grupie Cyfrowy Polsat. Powyższą tabelę uzupełniono o poprawne liczby – 50 070 (dla kobiet) i 65 657 (dla mężczyzn), przy czym nie miało to wpływu na podawaną sumę końcową i pozostała ona bez zmian, tj. 115 728.

[GRI 404-1]

W 2019 r. w **Cyfrowym Polsacie** i **Polkomtelu**, w ramach szkoleń tradycyjnych, konsekwentnie realizowaliśmy tzw. **szkolenia kompaktowe**. To dlatego, że uczestnicy szkoleń coraz rzadziej mogą sobie pozwolić na nieobecność w pracy przez dwa dni. Celem takich warsztatów nie jest zatem dostarczenie pełnej wiedzy na dany temat, a nauczanie praktycznego stosowania jakiejś umiejętności. Uczestnicy skupiają uwagę na konkretnych aktywnościach i uczą się poprzez osobiste doświadczenie. W efekcie łączna liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć spadła rok do roku, ale średnia liczba godzin szkoleniowych – wzrosła, co jest potwierdzeniem na efektywne zarządzanie rozwojem pracowników.

Obserwując zmieniające się oczekiwania i potrzeby odbiorców szkoleń postawiliśmy także na **szkolenia online**. W 2019 r. pracownicy Cyfrowego Polsatu i Polkomtelu zrealizowali w ten sposób ponad **22,5 tys.** godzin. Taka forma poszerzania wiedzy pozwala nam na zastępowanie wszelkich materiałów drukowanych ich wersjami elektronicznymi. Pomniejsza to nie tylko koszty, ale stanowi przede wszystkim przejaw troski o środowisko. W przypadku **e-learningu** warto podkreślić ogromną wygodę uczestników takich kursów. Szkolenia online pozwalają także na uczestnictwo w tym samym wykładzie praktycznie bez jakichkolwiek ograniczeń ilościowych.

W **Telewizji Polsat** systematycznie jest rozwijana polityka szkoleniowa. Skupiamy się na szkoleniach specjalistycznych z technologii telewizyjnej oraz szkoleniach językowych. W 2019 r., utworzony został budżet szkoleniowy uwzględniający potrzeby zgłaszane przez kierowników komórek organizacyjnych na wniosek ich pracowników, co spowodowało znaczny wzrost liczby godzin szkoleniowych w porównaniu do lat ubiegłych.

Studia

Pracownicy, którzy pracują u nas co najmniej rok, mogą ubiegać się o **dofinansowanie studiów** – zarówno na polskich, jak i zagranicznych uczelniach. Warunkiem jest jednak, aby kierunek edukacji związany był z wykonywaną w Grupie pracą. W 2019 r. z tej możliwości skorzystało **38 osób**.

Nauka języka angielskiego

Jeśli stanowisko pracy wymaga znajomości języka angielskiego, zapraszamy pracowników na indywidualne i grupowe lekcje odbywające się w siedzibach naszych spółek. W 2019 r. z tej możliwości skorzystało **334 osoby**.

[GRI 404-2]

Dla osób zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych Grupy Cyfrowy Polsat przygotowaliśmy unikalną ofertę **Akademii Menedżera**. Jej celem jest propagowanie standardów pracy menedżerskiej oraz wsparcie w realizacji wyzwań zawodowych. W ciągu trzech lat od uruchomienia Akademii Menedżera **121 menedżerów**, poprzez **serię szkoleń e-learningowych** oraz **bezpośrednich spotkań z doświadczonymi trenerami biznesu**, poznało najlepsze praktyki pracy menedżerskiej oraz zdobyło wiedzę niezbędną do sprawnego realizacji zadań. Przykładowe tematy szkoleń to: *Kierowanie zespołem w zmianie, Budowanie zaufania i inicjatywy w zespole, Delegowanie zadań, Informacja zwrotna czy Zarządzanie rozwojem podwładnych*.

Dodatkowo, w ramach działań wspierających zmianę systemową, w 2019 r. zostały przygotowane warsztaty menedżerskie pt. **Zarządzanie sobą i zespołem w zmianie**, w ramach których przeszkolono **589 menadżerów** z Polkomtelu i Cyfrowego Polsatu.

Ocena menadżerów

Praca kierowników w Cyfrowym Polsacie i Polkomtelu oparta jest na kulturze **Feedbacku 360°**. Poprzez Online'owe Forum Informacji Zwrotnej (OFIZ) oceny dokonują podlegli pracownicy, przełożeni i współpracownicy. Celem badania jest umocnienie dobrych praktyk poprzez pozytywną informację zwrotną, identyfikacja obszarów do zmian, w tym badanie potrzeb rozwojowych oraz wsparcie w diagnozie sytuacji i decyzjach dotyczących lokalnych wyzwań menadżerskich.

[GRI 404-3]

Tabela 11. Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia

2019				2018			
Cyfrowy Polsat		Polkomtel ¹		Cyfrowy Polsat		Polkomtel ¹	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
23%	5%	31%	19%	9%	10%	58%	37%

¹ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

W Telewizji Polsat nie jest stosowane systemowe rozwiązanie do oceny pracowników, ale praca każdego z nich zgodnie z wykonywanymi zadaniami podlega bieżącej ocenie przez przełożonych.

Jesteśmy otwarci dla młodych

Od lat zapraszamy młodych ludzi na **staże i praktyki** do spółek Grupy Cyfrowy Polsat. To najlepszy sposób, aby zdobyć później zatrudnienie w naszym przedsiębiorstwie. To oferta zarówno dla studentów, jak i młodych absolwentów. Półroczny, **płatny staż** to idealny sposób na zdobycie praktycznej wiedzy i umiejętności. Każdemu stażystce zostaje powierzony jeden projekt lub konkretne zadania techniczne do wykonania, za których realizację w pełni odpowiada. Stażystce zostaje przydzielony również opiekun, który na bieżąco monitoruje postępy jego pracy, a także pomaga mu w realizacji poszczególnych zadań. W roku 2019 oferowaliśmy staże w **obszarach IT, Marketingu, Sprzedaży i Zarządzania Bazą, Urzędzeń Konsumenckich, Finansów, Audytu, Bezpieczeństwa Teleinformatycznego i Wykrywania Nadużyć**.

Dla studentów, którzy stawiają pierwsze kroki na rynku pracy, przygotowaliśmy również **Program Praktyk Letnich**. Praktyki to niepowtarzalna okazja na aktywne spędzenie wakacji – studenci mają możliwość pracy wśród najlepszych profesjonalistów w branży technologicznej. **Praktyki są płatne** i trwają minimum dwa letnie miesiące. Każdy praktykant współpracuje z zespołem w ramach jednego z obszarów biznesowych. Przez cały okres praktyk do opieki i pomocy merytorycznej dedykowany jest opiekun. Po ukończeniu programu praktykanci otrzymują zaświadczenia o odbyciu praktyk. Najlepsi praktykanci dostają propozycje pracy w Grupie Cyfrowy Polsat. W 2019 r. **stałą współpracę po praktykach podjęło 23% praktykantów**.

Praktyki są organizowane jednocześnie w **Polkomtelu i Cyfrowym Polsacie**. Obie spółki mają już wieloletnią historię w tym obszarze, w Polkomtelu po raz pierwszy praktyki wakacyjne zostały zorganizowane w 1997 r., a w Cyfrowym Polsacie – w 2010 r.

Również **Telewizja Polsat** oferuje możliwość odbycia nieodpłatnych praktyk absolwenckich pod opieką doświadczonych pracowników. Praktyki dają możliwość poznania specyfiki i organizacji pracy w telewizji na różnych stanowiskach. Praktykanci mogą zdobyć wiedzę i umiejętności oraz realizować wyznaczone im zadania, m.in. dziennikarskie czy przy produkcji i realizacji programów telewizyjnych. Po ukończeniu programu praktykanci otrzymują zaświadczenia o odbyciu i zakresie praktyki, nabytych umiejętnościach oraz opinię odnośnie swojej pracy. Najlepiej ocenieni praktykanci mogą aplikować do rozpoczęcia współpracy z Telewizją Polsat. W 2019 r. praktyki odbyły się głównie w **Pionie Informacji i Publicystyki oraz Pionie Realizacji**, a także w **Pionie Programów Sportowych, Techniki i Kanałów Tematycznych**. W 2019 r. w programie praktyk Telewizji Polsat wzięło udział **78 osób**, z czego 49 osób nawiązało współpracę po zakończeniu praktyk.

W 2019 r. w Telewizji Polsat (w **Redakcji Polsat News**) pod opieką doświadczonych dziennikarzy odbyły się również **odpłatne staże ze środków Unii Europejskiej we współpracy z Uniwersytetem im. Adama Mickiewicza w Poznaniu** (Projekt „Pomost na rynek pracy III”) oraz **Katolickim Uniwersytetem Lubelskim Jana Pawła II** („Dziennikarz na stażu – Wysokiej Jakości Staże dla kierunku Dziennikarstwo i Komunikacja Społeczna KUL”), z których skorzystało łącznie 6 osób.

W Telewizji Polsat organizowane są również **wycieczki, które mają na celu zapoznanie studentów oraz uczniów z pracą produkcyjną oraz dziennikarską**. Uczniowie zwiedzają studia nagraniowe oraz newsroom pod przewodnictwem pracowników Telewizji.

4.4. Stale udoskonalane bezpieczeństwo i higiena pracy

Chcemy zapewnić wszystkim pracownikom możliwe **największe poczucie bezpieczeństwa pracy**. Dlatego bezpieczeństwo i higiena pracy są dla nas najwyższymi priorytetami, zwracamy szczególną uwagę na przestrzeganie wszelkich wymogów prawnych oraz stale dostosowujemy nasze procedury i instrukcje w zakresie BHP do zmieniających się warunków i czynników.

W każdej ze spółek działają **służby BHP**, których zadaniem jest rozpoznanie i ocena stanu bezpieczeństwa oraz wszystkich elementów środowiska pracy, które na ten stan bezpieczeństwa mogą wpływać. Zapewniamy pracownikom **szkolenia okresowe BHP, przeciwpożarowe oraz z pierwszej pomocy przedmedycznej**.

[GRI 403-3]

Pracownicy Cyfrowego Polsatu, których stanowiska tego wymagają, kierowani są na specjalistyczne szkolenia w zakresie bezpiecznej pracy na wysokości oraz uzyskują świadectwa kwalifikacji elektrycznych do 1 kV. Szkolenia te są niezbędne do wykonywania przez nich zadań na stanowiskach pracy. Do wykonywania pracy na stanowisku dopuszcza się pracowników, u których w wyniku przeprowadzonych profilaktycznych badań lekarskich stwierdzono brak przeciwwskazań zdrowotnych do wykonywania określonych zadań.

Pracownicy **Polkomtel Infrastruktura**, którzy pracują w narażeniu na pola elektromagnetyczne, nie pracują w strefie niebezpiecznej. Pracownicy, którzy potencjalnie mogą przebywać w zasięgu pól elektromagnetycznych, wykonują prace w strefie pośredniej lub zagrożenia. Przebywanie w strefie pośredniej (ochronnej) i zagrożenia nie jest dłuższe niż 8 godzin w ciągu całej zmiany roboczej i jest incydentalne (nie jest to praca stała). Okresowo wykonywane są pomiary środowiskowe pól elektromagnetycznych, stosowane jest odpowiednie oznakowanie stref oraz udostępniono pracownikom instrukcje BHP pracy w PEM. Do pracy w strefach pośredniej i zagrożenia dopuszcza się pracowników, u których w wyniku przeprowadzonych badań lekarskich stwierdzono brak przeciwwskazań zdrowotnych do przebywania w zasięgu pól elektromagnetycznych (strefa pośrednia i zagrożenia), oraz którzy odbyli przeszkolenie w zakresie bezpiecznego obsługiwanie źródeł pól i zasad przebywania w strefach ochronnych.

Każdy z pracowników ma możliwość odmowy wykonania niebezpiecznej pracy – nigdy w takim wypadku nie były, nie są wyciągane negatywne konsekwencje. Standardem w naszym przedsiębiorstwie jest również osobisty sprzęt ochronny przyznawany wszystkim wymagającym tego zatrudnionym. Bezpieczeństwo i higiena pracy są najwyższymi priorytetami. Świadomy proces ciągłego doskonalenia zarządzaniem bezpieczeństwem i higieną pracy prowadzi do zwiększenia skuteczności wyrażającej się w poprawie ogólnego funkcjonowania firmy. Zwracamy szczególną uwagę na przestrzeganie wszelkich wymogów prawnych dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy. Stale dostosowujemy nasze procedury i instrukcje w zakresie BHP do zmieniających się warunków i czynników.

W **Telewizji Polsat** również wybrane osoby odbywają szkolenia specjalistyczne. Wszyscy pracownicy, których praca wiąże się z obsługą urządzeń pod napięciem, posiadają uprawnienia SEP (Stowarzyszenie Elektryków Polskich) do obsługi urządzeń do 1 kV. Osoby pracujące na wysokości przechodzą szkolenie przed przystąpieniem do wykonywanej pracy, jak również posiadają niezbędne wyposażenie. Na stanowiskach pracy, gdzie występuje pole elektromagnetyczne są wykonywane okresowe pomiary środowiska pracy. W ramach pomiarów natężenia pól elektromagnetycznych zidentyfikowano pośrednią i bezpieczną strefę zagrożenia, które zostały oznakowane zgodnie z obowiązującymi przepisami. Wyniki pomiarów są dostępne na stanowiskach pracy. Pracownicy odbyli przeszkolenie w zakresie bezpiecznego obsługiwanie urządzeń wytwarzających pola elektromagnetyczne. Na bieżąco jest prowadzona obowiązująca dokumentacja, rejestry. Wszyscy pracownicy posiadają aktualne badania profilaktyczne dopuszczające, do wykonywania pracy na określonych stanowiskach pracy. Wykonano też pomiary oświetlenia na stanowiskach pracy.

Każdy pracownik przed przystąpieniem do pracy przechodzi szkolenie wstępne (ogólne i stanowiskowe) z zakresu BHP, jak również szkolenie przeciwpożarowe. Zapewniamy szkolenia z zakresu udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej. Pracownicy, w razie potrzeby, mają dostęp do apteczek. Ponadto w budynku znajdują się dwa defibrylatory.

[GRI 403-2]

Tabela 12. Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych

	2019							2018						
	Polkomtel ¹		Cyfrowy Polsat		TV Polsat		GKCP	Polkomtel ¹		Cyfrowy Polsat		TV Polsat		GKCP
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni		Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	
Łączna liczba wypadków przy pracy	9	0	0	0	0	1	10	4	1	1	0	3	3	12
Liczba wypadków śmiertelnych	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Liczba wypadków ciężkich	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Liczba wypadków lekkich	9	0	0	0	0	1	10	4	1	1	0	2	3	11
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach	9		0		1		10	5		1		6		12
Wskaźnik częstotliwości wypadków (IR) ²	3,2	0	0	0	1	1,36	-	1,5	0,4	1,3	0	12,8	6,2	-
Łączna liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadków przy pracy ³	164	0	0	0	0	10	174	32	6	19	0	89	98	244
Wskaźnik ciężkości wypadków ⁴	18,2	0	0	0	0	10	-	8	6	19	0	29,6	32,6	-
Wskaźnik stwierdzonych chorób zawodowych (ODR) ⁵	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wskaźnik absencji (AR) ⁶	5,4%		0%		0,39%		-	5,4%		4,7%		5,0%		-

¹ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

² Wskaźnik IR liczony jako całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach/zatrudnienie x 1000.

³ W raporcie za rok 2017 w wyniku błędu graficznego jako podstawa wyliczenia podany był Wskaźnik LDR, liczony jako wskaźnik łącznej liczby dni straconych do liczby planowych godzin pracy pracowników w raportowanym okresie*200000, natomiast prezentowane dane dotyczyły łącznej liczby dni niezdolności do pracy z tytułu wypadków przy pracy. Analogicznie są prezentowane dane za rok 2018.

⁴ Wskaźnik ciężkości wypadków liczony jako liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadku/liczba wypadków.

⁵ Wskaźnik stwierdzonych chorób zawodowych ODR, liczony jako <liczba przypadków wystąpienia chorób zawodowych/ całkowita liczba godzin przepracowanych przez wszystkich pracowników w danym okresie>* 200.000.

⁶ Wskaźnik absencji AR, <liczony jako całkowita liczba dni nieobecności w pracy/ liczba przepracowanych dni w roku> *200 000.

[GRI 102-41], [GRI 403-1, GRI 403-4]

W Grupie Cyfrowy Polsat nie ma układów zbiorowych. W każdej z raportowanych spółek powołane są odrębne **komisje BHP**. W skład każdej komisji wchodzi w równej liczbie przedstawiciele pracodawcy i pracowników. W **Cyfrowym Polsacie** i **Polkomtelu** są to 6-osobowe komisje. W Telewizji Polsat komisja liczy 2 członków.

Co najmniej raz na kwartał organizowane są posiedzenia komisji BHP, zakończone protokołem z posiedzenia. Zadaniem komisji BHP jest dokonywanie przeglądu warunków pracy, okresowej oceny stanu bezpieczeństwa i higieny pracy, opiniowanie podejmowanych przez pracodawcę środków zapobiegających wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym, a także formułowanie wniosków dotyczących poprawy warunków pracy oraz współdziałanie z pracodawcą w realizacji jego obowiązków w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy. Posiedzenia komisji BHP są dokumentowane. Protokoły z posiedzeń komisji dostępne są u specjalistów ds. BHP.

W Grupie Cyfrowy Polsat działa także **Formacja Obrony Cywilnej**. Jej istnienie w sposób istotny przyczynia się do **minimalizacji ryzyka zagrożenia bezpieczeństwa i zdrowia pracowników Grupy**. W codziennych sytuacjach oznacza to co najmniej kilka interwencji ratowniczych w miesiącu związanych z różnymi zdarzeniami, najczęściej złym samopoczuciem, niejednokrotnie wymagającym wezwania pogotowia ratunkowego. Fakt istnienia Formacji Obrony Cywilnej pozwala na szybkie udzielenie niezbędnej pierwszej pomocy przedmedycznej potrzebującemu, do czasu przyjazdu wyspecjalizowanego pojazdu zespołu ratownictwa medycznego. Ponadto, posiadanie w Grupie Formacji Obrony Cywilnej jest istotnym czynnikiem wspomagającym proces zaplanowanych i organizowanych regularnie ćwiczeń ewakuacyjnych w naszych lokalizacjach, odbywających się w ścisłej współpracy ze służbami Państwowej Straży Pożarnej, a także Policji. Jednocześnie istnienie Formacji Obrony Cywilnej w sposób optymalny uzupełnia system zarządzania kryzysowego Grupy oraz wpisuje się w jej konsekwentną politykę w zakresie optymalnego realizowania kodeksowego obowiązku pracodawcy, polegającego na konieczności zapewnienia ochrony życia i zdrowia pracowników. Istnienie Formacji Obrony Cywilnej jest nowatorskim i efektywnym rozwiązaniem organizacyjnym w zakresie podnoszenia poziomu bezpieczeństwa w Grupie Cyfrowy Polsat pośród działających na polskim rynku podmiotów telekomunikacyjnych.

DOBRA PRAKTYKA: FORMACJA OBRONY CYWILNEJ



Przywiązując szczególną wagę do **bezpieczeństwa** – zarówno naszych pracowników, jak i otoczenia (m.in. usługodawców, konsultantów i osób odwiedzających nas w celach biznesowych) – w Grupie Cyfrowego Polsatu funkcjonuje zorganizowana **Formacja Obrony Cywilnej (FOC)**, obejmująca około **130 przeszkolonych ratowników z zakresu pomocy przedmedycznej**. Ponadto blisko **30 ratowników posiada certyfikaty ratownicze Kwalifikowanej Pierwszej Pomocy**. Wszyscy ratownicy są etatowymi pracownikami Grupy, a swoje funkcje pełnią jako wolontariusze, równolegle do realizowanych obowiązków służbowych. Członkami FOC są zarówno szeregowi pracownicy, jak członkowie kadry dyrektorskiej.

Ratownicy zorganizowani są w **11 drużyn Formacji Obrony Cywilnej**, które zostały powołane w najważniejszych obiektach Grupy w kraju. Każda z ratowników dysponuje wyposażeniem **indywidualnym w postaci torby ratowniczej „R0”**, natomiast każda **drużyna ma do dyspozycji wyposażenie zespołowe** – w danej lokalizacji znajdują się: podstawowa **torba WOPR**, **torba WOPR R1**, **deska ratownicza**, **butla z tlenem** oraz **defibrylator** (które są odpowiednio oznakowane i przechowywane).

Ratownicy cyklicznie uczestniczą w szkoleniach doskonalących realizowanych przez wyspecjalizowane podmioty zewnętrzne. Podlegają także procesowi samokształcenia – zarówno teoretycznego (z pomocą dedykowanej strony intranetowej), jak i praktycznego (z wykorzystaniem specjalnie do tego celu zakupionego sprzętu szkoleniowego).

W 2019 r., zgodnie z obowiązującymi wymogami (określonymi w rozporządzeniu ministra zdrowia), **27 ratowników** odnowiło certyfikaty Kwalifikowanej Pierwszej Pomocy w ramach szkolenia zrealizowanego przez uprawnionego dostawcę (EMERMED). W marcu 2019 r. zrealizowano jednodniowe szkolenie połączone z zespołowym ćwiczeniem praktycznym, w poszczególnych drużynach FOC.

W 2019 r. rewitalizacji została poddana podstrona intranetowa FOC. Można na niej znaleźć:

- numery telefonów do wezwania pomocy,
- listę wszystkich ratowników w podziale na lokalizacje,
- spis sprzętu pozostającego do dyspozycji w poszczególnych biurach,
- wiedzę przydatną na co dzień w niesieniu pomocy poszkodowanym,
- zdjęcia ze szkoleń ratowników.

Ponadto dzięki Formacji Obrony Cywilnej uczestnicy Pikniku Rodzinnego Grupy Polsat mogli połączyć zabawę z edukacją – w trakcie eventu zarówno dzieci, jak i dorośli, mogli poznać podstawowe zasady udzielania pierwszej pomocy przy wypadkach drogowych oraz obserwować symulację, w której ratownicy FOC pomagali poszkodowanym.

Mamy świadomość, że aby mówić o sprawnie funkcjonującym **systemie pierwszej pomocy**, nie wystarczy zorganizować firmowych drużyn ratowniczych czy powiesić apteczki na ścianach. Kluczową sprawą jest **edukacja w zakresie udzielania pierwszej pomocy**. W 2019 r. została powołana **Sekcja Ratownictwa**, której misją jest właśnie szerzenie wiedzy wśród pracowników Grupy Cyfrowy Polsat o tym, jak należy odnaleźć się w sytuacji zagrożenia życia – zarówno w miejscu pracy, jak i poza nim.

DOBRA PRAKTYKA: SEKCJA RATOWNICTWA



W IV kwartale 2019 r. uruchomiono **Sekcję Ratownictwa**, która zaproponowała naszym pracownikom możliwość udziału w dedykowanych szkoleniach z udzielania pierwszej pomocy i nauki ratowania poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych. W pierwszej edycji w całodziennych warsztatach w sumie udział wzięło **119 osób**. Dzięki dofinansowaniu ZFŚS opłaty za zajęcia były niewielkie, a prowadzili je wykwalifikowani ratownicy.

Każdy uczestnik kursu:

- przyswoił solidną dawkę wiedzy i umiejętności,
- czerpał z doświadczenia wysokiej klasy kadry instruktorskiej,
- ćwiczył na wysokiej klasy sprzęcie,
- otrzymał breloczek ratowniczy - mini apteczkę z rękawiczkami i maseczką do sztucznego oddychania,
- dostał certyfikat i kartę ICE.

Po szkoleniach pierwszej pomocy prowadzonych przez firmę Emermed, uczestnicy kursów nauczyli się właściwych zachowań z poszkodowanymi i są gotowi do niesienia pomocy w każdej sytuacji.

Rozdział 5

Grupa przyjazna środowisku



5. Grupa przyjazna środowisku

5.1. Kluczowe liczby

[UoR – Kluczowe wskaźniki efektywności]

<1 W	19 ton
energii zużywają w trybie czuwania dekodery produkowane przez Cyfrowy Polsat	zużytego sprzętu elektronicznego przekazał Polkomtel do odzysku w 2019 r.
541 ton	2,8 tony
odpadów zostało przekazanych w 2018 r. do recyklingu przez Cyfrowy Polsat	nośników danych przekazała w 2019 r. do recyklingu Telewizja Polsat

5.2. Kontrolujemy nasz wpływ na środowisko

W Grupie Cyfrowy Polsat nie zapominamy o naszym **wpływie na środowisko**. Kontrolujemy zużycie surowców i komponentów elektronicznych oraz oszczędzamy energię elektryczną. Skutecznie zarządzamy odpadami i przekazujemy je do wyspecjalizowanych firm recyklingowych. Badamy również wpływ naszych urządzeń nadawczych na otoczenie.

Tabela 13. Istotne obszary wpływu środowiskowego Grupy Cyfrowy Polsat

	Cyfrowy Polsat	Polkomtel	Telewizja Polsat
Zużycie surowców	✓	✓	✓
Energia	✓	✓	✓
Zarządzanie odpadami i recykling	✓	✓	✓
Wpływ stacji bazowych i nadawczych na otoczenie	✗	✓	✗

Stowarzyszenie Program Czysta Polska

Ważne sprawy łączy ludzi. Łączy ich wspólnota zainteresowań, a co najważniejsze – chęć zaangażowania się w realizację wyznaczonego celu. Taką istotną sprawą jest bez wątpienia troska o środowisko naturalne. Zygmunt Solorz, założyciel i główny akcjonariusz Grupy Polsat, przedstawił swoją wizję uczynienia Polski czystą – poprzez wspólną troskę o kraj, dbanie o jego środowisko naturalne, powietrze, wodę czy otaczającą przyrodę. Dlatego powołał do życia **Stowarzyszenie Program Czysta Polska**, które jest otwarte dla każdego zainteresowanego i chcącego choćby nawet w najmniejszym stopniu przyczynić się do ochrony wspólnego dobra.

Misją stowarzyszenia jest to, co zawiera jego nazwa – czyli **dążenie do zapewnienia Polakom życia w zdrowym i czystym środowisku**. W edukację, komunikację i informację zaangażowała się Telewizja Polsat, którą codziennie ogląda prawie 20 mln Polaków. Przekazuje informacje o stanie i jakości powietrza, przyczynach, skutkach, ale też możliwych rozwiązaniach i sukcesach w walce o jego lepszą jakość. Do włączenia się w inicjatywę są zachęceni wszyscy zainteresowani. Zwłaszcza, że każdy może na co dzień wpływać na zmniejszanie zanieczyszczeń powietrza, wody czy ogólną kondycję otaczającego nas środowiska.

DOBRA PRAKTYKA: EDUKACJA EKOLOGICZNA NA ŁAMACH MAGAZYNU „BRAWO TY” GRUPY POLSAT



W 2019 r. podjęliśmy istotne wyzwanie związane z **edukacją ekologiczną** naszego otoczenia. W październiku w naszych punktach sprzedaży pojawiło się **wyjątkowe wydanie magazynu „Brawo TY”**. Z jego pomocą **postanowiliśmy przybliżyć naszym klientom zagadnienia związane z ochroną środowiska naturalnego**.

Znaczna część czwartego numeru Magazynu dla Abonentów Grupy Cyfrowy Polsat została poświęcona tematom środowiskowym – zarówno o charakterze globalnym (m.in. ocieplanie się powietrza, topnienie lodowców, susze i brak wody), jak i lokalnym, bezpośrednio związanym z sytuacją w naszym kraju (tj. zanieczyszczenie powietrza i smog).

Żeby jednak nie było zbyt pesymistycznie, **inspirowaliśmy też pozytywne zmiany**, podpowiadając co każdy może zrobić dla naszej planety i samego siebie. Pisaliśmy o tym, że przyroda zależy także od nas i że nawet najmniejsze działanie może na nią wpłynąć. Podaliśmy przykłady nowych, ekologicznych źródeł energii czy programów, z których może skorzystać każdy z nas, aby ograniczyć emisję zanieczyszczeń czy wręcz samemu produkować dla siebie ekologiczny prąd. Przybliżyliśmy ponadto inicjatywę **Stowarzyszenie Program Czysta Polska**.

Czwarty numer Magazynu dla Abonentów Cyfrowego Polsatu to m.in.:

- 130 stron wiedzy i inspiracji
- 26 sekcji tematycznych w wersji ekologicznej, w tym:
 - Czysta Polska (m.in. artykuły: „Stowarzyszenie Program Czysta Polska”, „Co to jest smog?”, „Zmiana klimatu”, „OZE – nasza energetyczna przyszłość”, „Program Czyste Powietrze i Mój Prąd”),
 - Środowisko (m.in. artykuły: „Segreguj, to proste”, „Lodowce umierają”, „10 największych zagrożeń dla Ziemi”, „Plastik zabija”),
 - Moda (m.in. artykuły: „Ekokosmetyki”, „Ekonowości ze świata urody”, „Domowa manufaktura urodowa”),
 - Zdrowie („Zadbaj o płuca”),
 - Styl życia („Hygge, czyli małe szczęście”),
 - Trening („Ekofitness we wschodnim stylu”),
 - Kultura („Ekolektury na jesień”),
 - Edukacja („Jak uczyć dzieci ekologii”),
 - Auto („Kierowco, zadbaj o planetę”, „Samochody elektryczne”),
- Apel „Dzieci w obronie Ziemi”.

Magazyn wyprodukowano na **papierze ekologicznym** pochodzącym z lasów zarządzanych w zrównoważony sposób oraz z kontrolowanych źródeł (**Certyfikat PEFC™**, z ang. Programme for the Endorsement of Forest Certification).

Każda ze spółek z Grupy realizuje własne wyzwania środowiskowe. Nasza **fabryka dekodeków** InterPhone Service posiada **certyfikaty ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 oraz ISO 45001:2018** w zakresie projektowania i produkcji sprzętu elektronicznego oraz **PN-N-18001:2004** w zakresie projektowania i produkcji sprzętu elektronicznego wydane przez BSI – British Standards Institution.

DOBRA PRAKTYKA: ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA



InterPhone Service posiada **Zintegrowany System Zarządzania Środowiskiem**, który jest nieprzerwanie doskonalony od 2009 r. Aby sprostać aktualnym trendom i wyzwaniom oraz wymaganiom stawianym przez międzynarodowe organizacje normalizacyjne, w firmie na bieżąco ustanawiane są **plany doskonalące**, uwzględniające m.in. **cele środowiskowe**. W minionych latach zrealizowano:

- Przebudowę centrali wentylacyjno-klimatyzacyjnej, w celu zmniejszenia utraty ciepła oraz utrzymania określonej wilgotności powietrza,
- Montaż żaluzji zewnętrznych, aby poprzez zmniejszenie nasłonecznienia zredukować zużycie energii do chłodzenia hal produkcyjnych,
- Wymianę oświetlenia tradycyjnego na LED – na zewnątrz obiektu, w budynku biurowym Centrum Logistycznego i hali produkcyjnej,
- Segregację odpadów w biurze oraz optymalizację zużycia odpadów kartonowych,
- Nadzór nad urządzeniami emitującymi do atmosfery gazy niszczące warstwę ozonową,
- Optymalne plany zmian produkcyjnych, aby obniżyć zużycie energii w nocy i dni wolne od pracy.

Programy Zarządzania Środowiskowego tworzone są na poszczególne lata, a monitorowanie **wpływu środowiskowego** przeprowadzane jest raz do roku. W spółce InterPhone Service zatwierdzono **Politykę Zintegrowanego Systemu Zarządzania**, która zawiera zobowiązania do ciągłego doskonalenia skuteczności systemu. Te zobowiązania są realizowane przez wszystkich pracowników firmy i stanowią ramy dla ustanawiania celów dotyczących jakości oraz zadań środowiskowych i BHP. Aktualność Polityki jest weryfikowana przez **Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ)** przynajmniej raz do roku, podczas przeglądu ZSZ.

Ponadto wszystkie procesy są realizowane zgodnie z wymaganiami prawnymi dotyczącymi **bezkonfliktowego pozyskiwania minerałów** (*Section 1502 of the Dodd–Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act*). Dlatego półwyroby zawierające tantal, złoto i cynę pozyskiwane są wyłącznie od zaufanych dostawców, którzy są w stanie wykazać dokładne pochodzenie minerałów.

Polkomtel dysponuje certyfikatami potwierdzającymi szczególną dbałość o wysoką jakość oferowanych usług (**ISO 9001:2015**) oraz odpowiedzialność ekologiczną firmy (**ISO 14001:2015**) w zakresie: sprzedaży produktów i usług telekomunikacyjnych oraz sprzedaży energii elektrycznej, obsługi i utrzymania klienta. Certyfikaty zostały wydane przez firmę certyfikującą BSI – British Standards Institution.

Od 2012 r. w Polkomtelu obowiązują **cele środowiskowe**, których przestrzeganie stało się ważnym elementem strategii spółki. **Ekologiczne priorytety** spółki to:

- wprowadzanie na rynek produktów spełniających wymagania stosownych norm i przepisów,
- osiąganie co najmniej wymaganych przez prawo poziomów odzysku i recyklingu prowadzanego sprzętu elektrycznego i elektronicznego, baterii i akumulatorów oraz produktów w opakowaniach,
- sprzedaż energii elektrycznej wytworzonej z odnawialnych źródeł energii, spalania gazu lub kogeneracji w ilości co najmniej wymaganej przez prawo,
- racjonalne i oszczędne gospodarowanie energią elektryczną,
- ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko innych istotnych aspektów środowiskowych.

Firma zobowiązała się do systematycznego podnoszenia świadomości pracowników w zakresie ochrony środowiska, ciągłego doskonalenia procesów i redukcji negatywnego, a wzmocnienia pozytywnego wpływu na środowisko oraz spełniania wymagań prawnych i innych dotyczących aspektów środowiskowych.

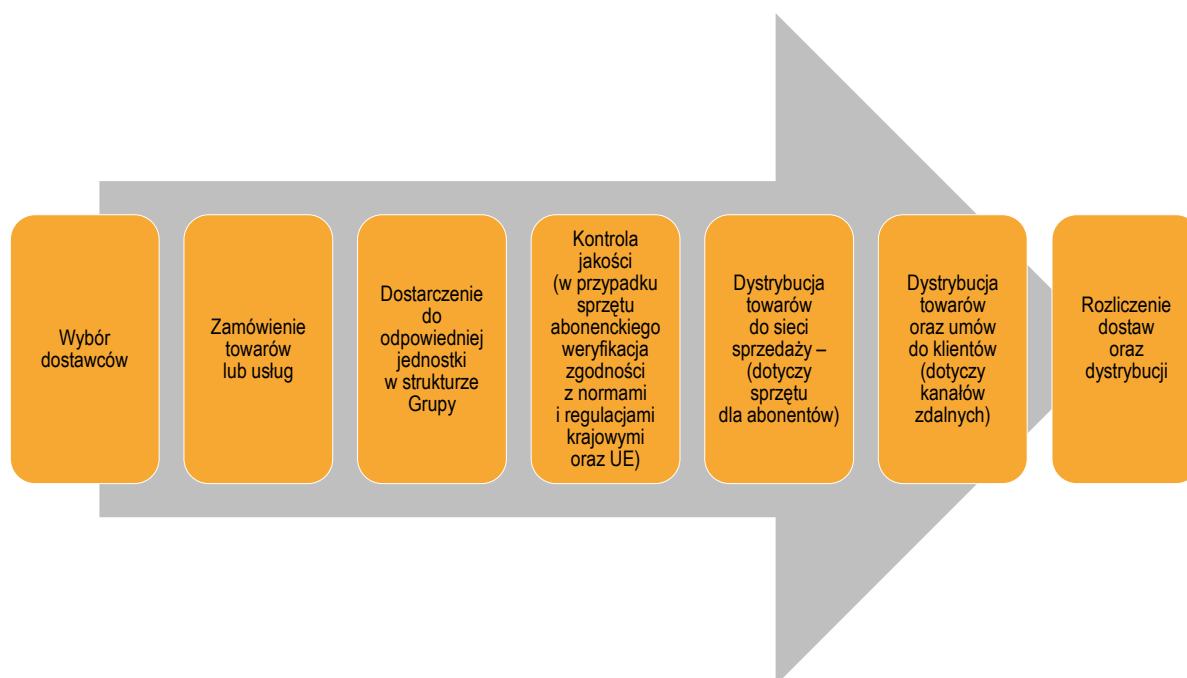
W **Cyfrowym Polsacie** regularnie monitorujemy zgodność naszych działań z ustawami i rozporządzeniami obowiązującymi w zakresie ochrony środowiska oraz ze wszelkimi innymi wymogami środowiskowymi, którym możemy podlegać. W razie potrzeby kontaktujemy się z odpowiednimi władzami i współpracujemy z nimi przy monitorowaniu zgodności naszych działań

z obowiązującymi przepisami ustawowymi i wykonawczymi. Na dzień sporządzenia niniejszego raportu, według naszej wiedzy, nie toczą się przeciwko nam żadne postępowania dotyczące niezgodności z przepisami środowiskowymi.

Łańcuch dostaw

[GRI 102-9]

Produkcja sprzętu, konserwacja sieci, utrzymanie biur czy nadawanie sygnału telewizyjnego wymagają od nas codziennej współpracy z setkami firm z Polski i z zagranicy. We wszystkich spółkach Grupy Cyfrowy Polsat obowiązuje „**Procedura planowania zakupów i wyboru dostawców**”. Chcemy, aby nasz łańcuch dostaw był efektywny, a jego jednolita i spójna organizacja wspierała optymalizację w obszarze kosztów i minimalizowała nasz negatywny wpływ na środowisko.



5.3. Odpady i recykling

Ze względu na technologiczny charakter prowadzonej przez nas działalności ważnym obszarem naszego zaangażowania są **elektrośmieci**. W Cyfrowym Polsacie oraz Polkomtelu – firmach, które każdego roku wprowadzają poprzez swoją ofertę na rynek dużą liczbę dekodów, telefonów, modemów, routerów, anten i innych urządzeń, staramy się, aby jak najwięcej zużytego sprzętu trafiło do **recyklingu**. To nie tylko sposób na redukcję śmieci, ale przede wszystkim metoda na zmniejszenie negatywnego oddziaływania starych urządzeń na środowisko. Recykling pozwala też na odzyskanie dla przemysłu wielu cennych i rzadkich metali.

Ciekawostki

Jakie pierwiastki można uzyskać z recyklingu telefonu komórkowego?

Wg wyliczeń firmy GoRepair w przeciętnym smartfonie znajduje się m.in. 8,75 g miedzi, 8,31 g kobaltu oraz 0,25 g srebra. W telefonie jest również złoto – 0,024 g, co oznacza, że gram złotego kruszcu można uzyskać z recyklingu z 45 urządzeń. Średnia wartość wszystkich pierwiastków zawartych w jednym aparacie wynosi aż 8 złotych.

Tabela 14. Całkowita waga odpadów bezpiecznych i niebezpiecznych według metody postępowania

[GRI 306-2]

Lp.	Całkowita waga odpadów bezpiecznych i niebezpiecznych według metody postępowania	Waga odpadów w 2019 r. [Mg]				Waga odpadów w 2018 r. [Mg]			
		odpady inne niż niebezpieczne				odpady inne niż niebezpieczne			
		Cyfrowy Polsat	Polkomtel ¹	TV Polsat	SUMA	Cyfrowy Polsat	Polkomtel ¹	TV Polsat	SUMA
1	Recykling	541,4	0	10,1	551,5	534,9	1,3	9,7	545,9
2	Odzysk (w tym odzysk energii)	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Inne (m.in. tworzywa sztuczne, drewno, odpady budowlane, leki)	0	397,3	0	397,3	0	90,2	0	90,2
	SUMA	541,4	397,3	10,1	948,8	534,9	91,5	9,7	636,1

¹ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

Wzrost odpadów w 2019 r. w Polkomtelu wynika z prowadzenia prac budowlanych. Z należytą starannością dążymy jednak do prowadzenia prac związanych z usuwaniem odpadów, zagospodarowaniem ich zgodnie z obowiązującymi wymaganiami prawnymi – dzięki czemu nie stanowią zagrożenia dla ludzi – oraz przywróceniem terenu prac do stanu sprzed budowy. Odpady budowlane są odbierane przez firmy posiadające stosowne zezwolenia na transport i przetwarzanie takich odpadów.

Polkomtel od lat systematycznie zachęca swoich klientów do zachowania postawy proekologicznej. W stacjonarnych punktach sprzedaży każdy może oddać zużyty sprzęt (telefony, akcesoria, itd.), który zostanie bezpłatnie poddany recyklingowi. Dostępne są również specjalne pojemniki przeznaczone na zużyte akcesoria. W sumie w 2019 r. **do recyklingu** przekazaliśmy ponad **19 ton zużytego sprzętu elektronicznego**.

Naszym strategicznym klientom – dużym firmom na stałe współpracującym z Polkomtelem – oferujemy pomoc w utylizacji sprzętów elektronicznych. Na prośbę klientów organizujemy zarówno sam proces przekazania sprzętu do właściwej firmy recyklingowej, jak również monitorujemy rozliczenie procesu utylizacji.

Ustawowe obowiązki recyklingu, odzysku oraz prowadzenia publicznych kampanii edukacyjnych Polkomtel realizuje dzięki współpracy z wyspecjalizowanymi organizacjami odzysku. W 2019 roku Polkomtel wprowadził na rynek 500 ton opakowań i innych odpadów z urządzeń elektrycznych i elektronicznych, z czego firmy specjalistyczne odzyskały 68 ton, zaś zrecyklingowanych zostało 41 ton.

Ciekawostki

Dlaczego odpady są problemem?

Pojęciem „**odpady**” określa się pozostałości z działalności produkcyjnej i gospodarczej człowieka. Ich ilość zaczęła wzrastać wraz z rozwojem cywilizacji. Dawniej, gdy człowiek korzystał jedynie z dóbr przyrody - praktycznie nie wytwarzał żadnych śmieci. Wszystkie pozostawione resztki organiczne stawały się pożywieniem różnych zwierząt.

Dziś niemal na co dzień spotykamy się ze śmieciami, które sami produkujemy. Wystarczy wyjść na spacer, aby zobaczyć ulice zaśmiecone jednorazowymi opakowaniami. W lasach i w zbiornikach wodnych górują sterty powyrzucanych rupieci: starych opon, aluminiowych puszek, metalowych i plastikowych przedmiotów, opakowań z tworzyw sztucznych oraz reklamówek. Każda z tych rzeczy zalega na Ziemi przez bardzo długi czas, zanim się rozpadnie. Rozłożenie **szkła** zajmuje ponad **4000 lat**. **Plastik** – w zależności od rodzaju – rozkłada się **od 100 do 1000 lat**. Najszybciej rozkładają się **metalowe puszki** po jedzeniu – **10 lat** – ale te po napojach – **aluminiowe** – potrzebują nawet **200 lat**.

Choć alternatywą dla rosnących hałd odpadów są spalarnie śmieci, to – mimo wszystko – najlepszą dostępną metodą ograniczania śmieci jest **rycykling**, który jest naśladowaniem procesów natury (wykorzystanie do dalszego zużycia tego, co już raz zostało wyprodukowane).

Poza segregowaniem odpadów, staramy się ograniczyć ilość śmieci trafiających na wysypiska także w inny sposób, w tym poprzez zmniejszenie liczby produktów jednorazowego użytku.

DOBRA PRAKTYKA: MNIEJ PLASTIKU WOKÓŁ NAS



W ramach **Światowego Dnia Działania na rzecz Celów Zrównoważonego Rozwoju** (25 września) postanowiliśmy w 2019 r. włączyć się w ogólnosiatową inicjatywę „**Mniej plastiku wokół nas**”. Departament Administracji i Inwestycji zadbał o **proekologiczne wyposażenie kuchni**, uzupełniając szafki kuchenne rzeczami przeznaczonymi do ogólnego i wielokrotnego użytku lub wykonanymi z materiałów pozwalających na efektywny recykling. Dlatego zamiast plastikowych kubeczków i mieszadełek znalazły się w nich szklanki, ceramiczne kubki, drewniane mieszadła i łyżeczki wielorazowego użytku. Zapoczątkowana przez samych pracowników **akcja zbierania plastikowych nakrętek wciąż jest kontynuowana** i wszyscy pamiętają, żeby odkładać zakrętki na cele charytatywne.

W **Cyfrowym Polsacie** stale współpracujemy z firmami odbierającymi i przetwarzającymi wszystkie rodzaje odpadów powstających w przedsiębiorstwie. W 2019 r. Cyfrowy Polsat przekazał do wyspecjalizowanych zakładów recyklingowych ponad **541 ton**, z czego **65% stanowiły elektroodpady**.

DOBRA PRAKTYKA: RECYKLING ODPADÓW



Recykling elektrośmieci

Wszystkie elektroodpady wytwarzane przez pracowników serwisujących urządzenia klientów oraz wewnętrzny sprzęt przeznaczony do likwidacji przekazujemy do wyspecjalizowanych firm recyklingowych. W 2019 r. do wyspecjalizowanych zakładów Cyfrowy Polsat przekazał ponad **351 ton odpadów urządzeń elektrycznych i elektronicznych** (314 ton w 2018 r.).

„Ekologiczny” jest również każdy przekazywany klientom dekodery Cyfrowego Polsatu – jego specyfikacja jest zawsze zgodna z obowiązującymi normami, a zużycie prądu w trybie czuwania jest mniejsze niż 1W. Dbamy także o ich wtórny obieg – sprzęt jest użyczany klientom na określony czas, a po zwrocie i odświeżeniu z powrotem trafia na rynek.

Recykling dokumentów

Dokumenty, które przeznaczone są do utylizacji, niszczone są w specjalnej niszczarce przemysłowej. Niszczarka rozdrabnia materiał wg normy DIN w III stopniu tajności, a urobek sukcesywnie przekazywany jest jako odpad papierowy do recyklingu firmie związanej umową z Cyfrowym Polsatem.

Recykling opakowań

Nasze odpady – makulaturę, tworzywa sztuczne oraz styropian – starannie segregujemy. W siedzibie spółki na stałe ustawionych jest pięć dużych i wyraźnie oznakowanych kontenerów do ich zbiórki, a dodatkowo zakupiliśmy sprzęt umożliwiający prasowanie tektury – to umożliwia bardziej ekonomiczny załadunek i rzadsze opróżnianie kontenera z makulaturą. Podjęte działania pozwoliły nam przekazać w 2019 r. do recyklingu ponad **167 tony tektury i papieru** oraz ponad **10 ton folii i styropianu**. Rok wcześniej do recyklingu przekazaliśmy ponad 192 tony tektury i papieru oraz 5 ton folii i styropianu.

Do odbioru telewizji satelitarnej służą **dekodery**. Nasza **fabryka dekodерów** – InterPhone Service – to **nowoczesny park maszynowy** i wyjątkowi, **profesjonalni pracownicy** na wszystkich stanowiskach. Lokalizacja fabryki – na terenie **Specjalnej Strefy Ekonomicznej EURO-PARK MIELEC** – **gwarantuje, że nie oddziałujemy na cenne przyrodniczo obszary**.

Przez ponad 12 lat istnienia fabryki taśmę produkcyjną opuściło ponad **8,9 mln dekodерów**, m.in. najnowszy model **EVOBOX STREAM** (umożliwiający odbiór telewizji internetowej OTT), **EVOBOX HD** i **EVOBOX LITE** (z wbudowanymi modułami Wi-Fi, dzięki czemu bezprzewodowo łączą się z Internetem i dają możliwość korzystania z serwisów online oraz pozwalają oglądać tysiące filmów, seriali i programów w serwisach Cyfrowy Polsat GO i HBO GO), **EVOBOX PVR** (wyróżniający się wielofunkcyjnością – to nie tylko dekodер satelitarny, ale również urządzenie umożliwiające odtwarzanie zdjęć z wakacji, korzystanie z radia internetowego czy serwisów wideo online) czy **EVOBOX IP** (dedykowany do ofert telewizji kablowej w technologii IPTV). W fabryce wyprodukowano również **Zestaw Internetu Domowego 300** składający się z modemem zewnętrznego i routera. Zestaw ten obsługuje technologię LTE Advanced i pozwala na pobieranie danych z szybkością nawet do 300 Mb/s. Produkt wygrał w plebiscycie Mobilty Trends 2018 w kategorii „Internet Mobilny roku 2018”.

DOBRA PRAKTYKA: EKO-DEKODERY



Fabryka dekodерów InterPhone Service posiada **certyfikaty ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015** oraz **ISO 45001:2018** w zakresie produkcji elektronicznego sprzętu telekomunikacyjnego oraz powszechnego użytku, wydane przez BSI – British Standards Institution.

Dokładamy starań, aby wyprodukowany w fabryce sprzęt w jak najmniejszym stopniu wpływał na przyrodę także po opuszczeniu linii produkcyjnej. Dlatego dążymy do pakowania wszystkich produkowanych urządzeń w **ekologiczne opakowania**, co oznacza, że:

- są one produkowane z materiałów pochodzących w 100% z recyklingu,
- używana do ich produkcji tektura falista pochodzi z makulatury,
- powierzchnia arkusza produkcyjnego jest zaplanowana tak, aby maksymalnie zredukować powstający przy produkcji odpad,
- firma produkująca opakowania (Model Opakowania Sp. z o.o.) posiada certyfikat Kontroli Pochodzenia Produktu FSC (z ang. Forest Stewardship Council), który promuje zachowanie trwałości lasów, zrównoważony rozwój i ochronę przyrody.

O tym, że opakowanie jest przyjazne środowisku informujemy naszych klientów. Na każdym pudełku widnieje napis: „W Cyfrowym Polsacie dbamy o środowisko naturalne. Mniej kolorów na opakowaniu to więcej kolorów w naturze!”.

Dodatkowo w trosce o efektywność organizacyjną, koszty, jak i kwestie związane z ochroną środowiska, dbamy o optymalny załadunek samochodów dostawczych transportujących do sieci sprzedaży sprzęt jak i inne materiały, co pozwala na redukcję emisji dwutlenku węgla do atmosfery.

Ze względu na profil działalności Telewizji Polsat ekologia związana jest przede wszystkim z troską o prawidłową i jak najbardziej wydajną utylizację odpadów. Wszystkie przekazywane są wyspecjalizowanym firmom i przetwarzane poza siedzibą spółki. W 2019 roku Telewizja Polsat przekazała do recyklingu:

- 292 kg tonerów,
- 2 796 kg nośników danych,
- 1 526 kg elektroniki,
- 4 129 kg zmieszanych odpadów z budowy
- 4 280 kg odpadów zmieszanych.

5.4. Zużycie energii

Energoszzczędność to jeden z najważniejszych priorytetów ekologicznych Grupy. Zdajemy sobie sprawę, że marnotrawienie energii elektrycznej powoduje nie tylko negatywny wpływ na środowisko, ale dostrzegamy także realne korzyści finansowe możliwe do osiągnięcia dzięki oszczędnej polityce energetycznej.

Mamy świadomość, że rozwój nowoczesnych technologii to z jednej strony ogromna szansa na wzrost życia społecznego czy gospodarczego, a z drugiej – ogromne wyzwanie, za którym stoi zwiększone zapotrzebowanie na energię. Jest ono spowodowane stale rosnącym popytem na przepływ informacji. Właśnie w odpowiedzi na tę potrzebę nasza infrastruktura telekomunikacyjna jest stale rozwijana. Aby skompensować ten niekorzystny z punktu widzenia środowiska trend, podejmujemy działania związane z **optymalizacją zużycia energii**. Dlatego dokładamy wszelkich starań, aby rozbudowa naszej sieci odbywała się w sposób jak najbardziej ekologiczny.

DOBRA PRAKTYKA: OPTIMALIZACJA ZUŻYCIA ENERGII STACJI BAZOWYCH



Optymalizacja zużycia energii stacji bazowych nie tylko zmniejsza negatywny wpływ na środowisko, ale także obniża koszty utrzymania.

Polkomtel stale szuka sposobów na zwiększenie wydajności energetycznej swoich sieci. Inicjatywy, które zostały podjęte w tym zakresie to m.in:

- Refarming pasma 900 MHz,
- Refarming pasma 2100 MHz,
- Wymiana klimatyzatorów na sprzęt z kategorii AAA+,
- Modernizacja siłowni telekomunikacyjnych,
- Instalacja oprogramowania z funkcją oszczędzania energii.

Do modernizacji i rozbudowy sieci wykorzystujemy **najnowsze rozwiązania technologiczne** – wysokosprawne prostowniki w naszych siłowniach telekomunikacyjnych czy układu freecoolingowe na stacjach bazowych – które nie tylko nie są elementem unowocześniania naszej sieci, ale również zmniejszają zużycie prądu i emisję dwutlenku węgla.

Natomiast dzięki specjalnemu oprogramowaniu z funkcją oszczędzania energii (dla sieci 2G i 4G) możemy elastycznie dostosować się do poziomów ruchu, wyłączając niepotrzebną pojemność i zmniejszając moc wyjściową. Test, który przeprowadziliśmy wspólnie z jednym z naszych dostawców (firmą Ericsson) na ograniczonej liczbie lokalizacji, wyposażonych w inteligentne mierniki, pozwolił nam dokładnie ocenić wpływ funkcji oszczędzania energii. Według tych szacunków wynika, że całkowite roczne oszczędności tych funkcji wynoszą ponad 5,5 miliona kWh, redukując przy tym emisję CO₂ o 4,2 kiloton.

Nie lekceważmy też drobnych z pozoru działań, takich jak choćby **tryb stand-by komputerów** – w skali naszej organizacji i liczby pracujących osób przekłada się to na realne zmniejszenie wpływu środowiskowego. Przykładem może być również nasza polityka wprowadzona w Cyfrowym Polsacie, która zakłada gaszenie światel w momencie opuszczania pomieszczenia, wyłączanie z gniazdek ładowarek po zakończeniu ładowania, racjonalne zużycie wody oraz rozważne korzystanie z klimatyzacji.

DOBRA PRAKTYKA: EKOZASADY PRACOWNIKÓW



Przy okazji **Międzynarodowego Dnia Ziemi** (22 kwietnia) odświeżamy cyklicznie – w ramach komunikacji wewnętrznej – **10 ekozasad**, które ustaliliśmy wspólnie z pracownikami Cyfrowego Polsatu. Poprzez artykuły edukacyjne publikowane na łamach portali wewnętrznych (Intranet Cyfrowego Polsatu i Planeta Plusa) staramy się zachęcać wszystkich do codziennego aktywnego angażowania się w działania na rzecz ochrony środowiska naturalnego – zarówno w miejscu pracy, jak i w domu.

Oto 10 ekozasad:

1. Zachęcaj naszych klientów do korzystania z ekofaktury,
2. Zbieraj makulaturę, prowadź selekcję odpadów,
3. Drukuj tylko niezbędne dokumenty,
4. Promuj ekopostawę,
5. Gaś „czerwone lampki”,
6. Oszczędzaj energię,
7. Rozważnie korzystaj z klimatyzacji,
8. Podróżuj ekologicznie,
9. Korzystaj z ekotoreb i pojemników,
10. Graj w „zielone”.

[GRI 302-4]

W Polkomtelu **ekologiczne rozwiązania** zostały wdrożone też m.in. w stale rozwijających się systemach informatycznych. Nowoczesne metody związane z **przechowywaniem danych w serwerowniach sieci Plus** pozwalają na znaczące oszczędności w zużyciu prądu. Dodatkowo w **salonach sieci Plus** oraz punktach partnerskich od wielu już lat do oświetlenia logotypu spółki używa się **oświetlenia typu LED**. Normą są również **żarówki energooszczędne, automatyczne wyłączniki światła**, a w ostatnich latach flota samochodowa powiększyła się o **samochody o niskiej emisji dwutlenku węgla**.

Tabela 15. Całkowite zużycie energii produkcji własnej lub zakupionej w podziale na: elektryczną, ciepłą w dźałach lub ich wielokrotności

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii produkcji własnej lub zakupionej w podziale na: elektryczną, ciepłą w dźałach lub ich wielokrotności	2019				2018			
	Polkomtel ¹	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	Suma	Polkomtel ¹	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	Suma
Energia elektryczna [MWh]	260 626	11 789	4 604	277 019	238 507	10 634	4 498	253 639
Energia ciepła (w tym zużycie pary, zużycie energii chłodniczej) [GJ]	9 221	14 610	4 452	28 283	8 565	14 222	5 626	28 413
Gaz ziemny [MWh]	0	0	254	254	0	0	251	251

¹ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

Tylko nieliczni nasi pracownicy posiadają samochód służbowy. Pozostali musieli przez długi czas używać aut prywatnych lub transportu publicznego. Obserwując rosnącą potrzebę mobilności pomiędzy spółkami, zdecydowaliśmy się na uruchomienie usługi **CAR – SHARING**, tj. współdzielenia samochodów. W pierwszym kroku oddaliśmy do dyspozycji pracowników auta

wyłącznie do celów służbowych tylko w jednym biurze. Z czasem nie tylko mapa lokalizacji rozbudowała się, ale i sama usługa ewoluowała. Dziś umożliwiamy także najem samochodów poza godzinami pracy - prywatnie, a w ofercie dostępne są m.in. **samochody elektryczne**.

DOBRA PRAKTYKA: WEWNĘTRZGRUPOWA WYPOŻYCZALNIA SAMOCHODÓW CAR – SHARING



W ramach wewnątrzgrupowej wypożyczalni samochodów służbowych **Car – Sharing** pracownicy Grupy Kapitałowej (m.in. spółek Polkomtel, Cyfrowy Polsat, Polkomtel Infrastruktura i inne) mogą od 2018 r. korzystać z dostępnych aut w celach służbowych. Dzięki temu osoby, które nie mają przydzielonego służbowego pojazdu, a potrzebują dotrzeć na spotkanie wewnętrzne lub biznesowe, mają możliwość efektywnego zarządzania swoim czasem (poprzez **maksymalne skrócenie podróży z wykorzystaniem samochodu elektrycznego**, uprzywilejowanego do poruszania się bus pasami po mieście).

Do dyspozycji użytkowników Plus Flota oddała również **auta z tradycyjnym napędem spalinowym o różnej charakterystyce nadwozia**. Taka decyzja realnie przyczyniła się do maksymalnego wykorzystania pojazdów z wypożyczalni do celów służbowych, niezależnie od potrzeb użytkownika. Dla przykładu – w **dalsze podróże** wypożyczane są auta o nadwoziu **kombi** lub **sedan**. Jeżeli pojawia się potrzeba przetransportowania **materiałów o większych gabarytach**, użytkownicy mogą skorzystać z aut typu **VAN** lub **Furgon**, a także **Furgon z windą**. Przewóz materiałów **w ciężkim terenie** również nie stanowi problemu logistycznego, ponieważ we flocie użytkownik znajdzie również pojazdy typu **Pick-up**. Natomiast w przypadkach, w których w jednej podróży służbowej uczestniczy **więcej niż czterech pracowników** korzystają z aut typu **Multivan**.

W 2019 r. mapa wewnątrzgrupowej wypożyczalni samochodów została rozbudowana o dwie lokalizacje (w sumie **cztery biura w Warszawie** udostępniają swoim pracownikom opcję *car sharingu*). W 2020 r. planujemy otwarcie dwóch lokalizacji dla pracowników spółki Netia i jednej w Mielcu, dla pracowników Interphone Service.

W 2019 r. **Plus Flota** wprowadziła też nową usługę najmu pojazdów do **celów prywatnych**, tj. poza godzinami pracy. Do dyspozycji użytkowników zostały oddane wszystkie aktualnie dostępne pojazdy, w tym **ekologiczne nowości motoryzacyjne** – samochody elektryczne (Nissan Leaf pierwszej i drugiej generacji) i hybrydowe (Toyota Corolla). Dzięki ofercie najmu w takiej wersji, pracownicy nie muszą na własność kupować samochodu, a także mają szansę przy minimum formalności zyskać pojazd z rzetelnego źródła oraz ograniczyć wydatki na OC/AC, przeglądy i serwisowanie.

Z roku na rok zasięg samochodów elektrycznych się zwiększa, więc stają się coraz bardziej uniwersalne. Już dzisiaj występują modele, które mają zasięg nawet do 300 km. Dodatkowo bardzo szybko rozwija się sieć stacji szybkiego ładowania. Niskie koszty użytkowania takiego auta (m.in. koszt ładowania, przeglądy, dodatkowe przywileje w zakresie poruszania się po mieście), a także aspekt ochrony środowiska sprawiają, że są atrakcyjną alternatywą dla firmy.

W 2018 i 2019 r. zrealizowaliśmy projekt, który zapewnił możliwość ładowania naszych pojazdów elektrycznych w wybranej lokalizacji. W pierwszym etapie inwestycji do dyspozycji pracowników oddaliśmy **szybką ładowarkę o mocy 50 kW**, a także **ładowarkę jednofazową o mocy 6,6 kW**. W drugim etapie wdrożyliśmy osiem **ładowarek o mocy 22 kW z możliwością bilansowania mocy, możliwością raportowania o zużyciu, a także rozliczania ładowania per użytkownik**. W roku 2020 mamy w planach poszerzenie możliwości ładowania pojazdów elektrycznych o kolejne lokalizacje.

Ciekawostki

Udział w badaniu „Flota z energią”

W 2019 r. **Polkomtel** został współautorem projektu „**Flota z energią**”, który zainicjowało **Polskie Stowarzyszenie Paliw Alternatywnych (PSPA)**, największa organizacja kreująca rynek elektromobilności w Polsce). Badanie miało na celu porównanie całkowitych kosztów posiadania elektrycznego samochodu dostawczego oraz jego konwencjonalnego odpowiednika.

W ramach „Floty z energią” zostały przetestowane dwa vany, **zeroemisyjny eVito** oraz **Vito z silnikiem Diesla**. Pojazdy użyczyła spółka Mercedes-Benz Polska, która w ramach strategii eDrive@VANs zakłada szybki rozwój pełnej gamy pojazdów elektrycznych. Aby stało się to możliwe, do zaawansowanych testów zostało zaproszonych 9 partnerów, których zadaniem była nie tylko codzienna eksploatacja, ale także wnikliwa analiza TCO (z ang. Total Cost of Ownership). Wnioski z badania pozwalają zbudować optymistyczną tezę, iż **elektryczna flota może być zarówno funkcjonalna, jak i opłacalna**.

Ciekawostki

Projekt Data Governance

W 2019 r. **Plus Flota** rozpoczęła projekt **Data Governance**, którego głównym celem było przeprowadzenie pełnej inwentaryzacji źródeł danych wykorzystywanych przez spółkę wraz z określeniem poziomu ich jakości. W ramach projektu stworzono ustrukturyzowaną bazę danych, zaimplementowano szereg reguł ich poprawy, czyszczenia oraz standaryzacji, wdrożono reguły detekcji nadużyć w obszarze floty samochodowej oraz zautomatyzowano procesy raportowe.

Optimalizacja zadań w procesie Data Governance - wprowadzenie odpowiednich ról uczestników procesu oraz zakresu ich odpowiedzialności – pozwoliła na zarządzanie danymi w sposób maksymalizujący ich wartość biznesową dla organizacji, skrócenie czasu integracji danych, usprawnienie procesów operacyjnych oraz szybsze wdrażanie nowych rozwiązań. Efekty projektu umożliwiły również monetyzację wypracowanych rozwiązań – stworzenie portfolio produktów **Plus Floty** dla klientów zewnętrznych.

5.5. Zużycie surowców

Wszędzie, gdzie to możliwe modernizujemy naszą infrastrukturę, a starsze rozwiązania zastępujemy nowoczesnymi, przyjaznymi dla przyrody. Od kilku lat konsekwentnie wdrażamy **elektryczny obieg dokumentów** i zachęcamy do tego typu rozwiązań naszych klientów. W trosce o środowisko oraz wygodę klientów uruchomiliśmy **ekousługi**. Użytkownicy wszystkich trzech usług z portfolio Grupy – telewizji, Internetu i telefonii komórkowej – mają możliwość otrzymywania faktur lub blankietów wpłat w formie elektronicznej. Dokumenty otrzymywane drogą elektroniczną to wygoda dla klientów, ochrona środowiska oraz oszczędności w firmowych wydatkach. W 2019 r. elektroniczne faktury otrzymywało ponad **92,41% klientów Cyfrowego Polsatu** (2018: 91,9%) oraz **96,06% klientów Polkomtela** (2018: 95,3%).

Tabela 16. Wykorzystane surowce/materiały według wagi

[GRI 301-1]

Nieodnawialne	Wykorzystane surowce/materiały według wagi (t,m3)	2019				2018			
		Polkomtel ¹	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	SUMA	Polkomtel ¹	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	SUMA
	Papier xero (tony)	18	51,3	7	76,3	21	35	14	70

¹ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

Tabela 17. Wykorzystane surowce/materiały według wagi

[GRI 301-1, GRI 102-48]

Lp.	Wykorzystane surowce/materiały według wagi (t,m3)	2019				2018			
		Polkomtel ¹	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	SUMA	Polkomtel ¹	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	SUMA
1	Olej napędowy (m3)	290,71	29,7	219,1	539,5	314,1	21,02	222,8	557,9
2	Paliwo lotnicze (m3)	0	0	23	23	0	0	13,8	13,8
3	Benzyna (m3)	593,7	34,3	150,9	778,9	412,2	35,3	125,0	572,5

¹ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

Spadek zużycia oleju napędowego spowodowany jest zmniejszeniem liczby samochodów z silnikiem Diesla. Od 2019 r. zmienił się trend zakupowy i w Grupie kupowano bardzo ekologiczne samochody z silnikami benzynowymi oraz auta elektryczne.

Tabela 18. Miejsce odprowadzenia ścieków

[GRI 306-1]

Lp.	Miejsce odprowadzenia ścieków. Objętość (w m³)	2019				2018			
		Polkomtel ¹	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	Suma	Polkomtel ¹	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	SUMA
1	Do wód podziemnych	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Do wód powierzchniowych (do jezior, rzek, etc.)	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Do przedsiębiorstw komunalnych	16 325	13 920	537	30 782	21 658	13 911	562	36 131
Suma całkowitej ilości ścieków		16 325	13 920	537	30 782	21 658	13 911	562	36 131

¹ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

Monitorujemy wykorzystywane przez spółki naszej Grupy surowce i materiały. Dążymy do zminimalizowania ich liczby i masy, co przynosi oszczędności oraz przekłada się na korzyści dla środowiska.

5.6. Wpływ stacji bazowych i nadawczych na otoczenie

[GRI 413-2]

Z uwagą wsłuchujemy się w pojawiające się w publicznym dyskursie głosy dotyczące rzekomej szkodliwości nadajników telekomunikacyjnych telefonii komórkowej. Dla każdej naszej stacji przed uruchomieniem zawsze uzyskujemy wymagane polskim prawem zezwolenia, również te określające normy w zakresie oddziaływania na otoczenie. Krajowe regulacje wciąż należą do jednych z najostrzejszych w Europie, a nasze anteny są bezpieczne dla zdrowia i środowiska naturalnego. Na skutek zmian w 2016 r. dwóch rozporządzeń dotyczących pracy w polach elektromagnetycznych, zmianie uległa rekomendowana metoda pomiaru oddziaływania pól elektromagnetycznych. Obecna rekomendacja polega na obowiązku wykonania pomiarów w większej liczbie punktów pomiarowych, co bezpośrednio przekłada się na zwiększenie bezpieczeństwa dla ludzi przebywających w otoczeniu stacji bazowej. W 2019 r. czynnie uczestniczyliśmy w konferencjach i spotkaniach organizowanych przez Instytut Łączności – Państwowy Instytut Badawczy (IŁ-PIB), pod patronatem Ministerstwa Cyfryzacji RP – w zakresie metodologii pomiarów, monitoringu oraz oddziaływania pól elektromagnetycznych na środowisko. Grupa Cyfrowy Polsat jest aktywnym uczestnikiem **projektu SI2PEM** (System Informacji o Instalacjach Wytwarzających Pole Elektromagnetyczne) prowadzonego przez IŁ-PIB, który ma na celu wizualizację pomiarów poziomów pola elektromagnetycznego (PEM) wokół stacji bazowych, jak też zasilania narzędzia danymi o źródłach PEM, pozwalających na symulację poziomu pola elektromagnetycznego w dowolnym miejscu. Informacje te mogą być udostępnione społeczeństwu w celu sprawdzenia poziomów w miejscu interesującym daną osobę.

Ciekawostki

Co to jest ogólnopolski system SI2PEM?

Ogólnopolski system SI2PEM ma rozwiązać wątpliwości, czy stacje telefonii komórkowej przekraczają dopuszczalną w Polsce wartość graniczną pola elektromagnetycznego. Przede wszystkim jednak jest to nowoczesne narzędzie kontroli przestrzegania przepisów w tym zakresie oraz sposób, by usprawnić projektowanie sieci urządzeń telekomunikacyjnych.

Budowa systemu powinna zostać zakończona w 2020 r. System będzie wykorzystywał zaawansowane algorytmy i modele matematyczne, by analizować ogromne ilości informacji. Na ich podstawie stworzy symulacje rozkładu wartości pola elektromagnetycznego z dokładnością do jednego metra w dowolnym miejscu w Polsce. Zostaną one naniesione na mapy, dzięki czemu każdy w prosty sposób będzie mógł je zobaczyć na specjalnej stronie internetowej.

Docelowo w systemie znajdą się dane, dotyczące urządzeń nadawczych działających na częstotliwościach radiowych, pracujących w pasmach licencjonowanych, w tym stacji bazowych telefonii komórkowej, oraz wyniki pomiarów pól elektromagnetycznych. Będą pochodzić od operatorów telekomunikacyjnych, z akredytowanych laboratoriów przeprowadzających pomiary, Główniej Inspekcji Ochrony Środowiska i baz Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Źródło: <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/spawdz-swoje-pole-rusza-budowa-si2pem>

Rozdział 6

Nasze podstawy zarządcze w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu i komunikacji



6. Nasze podstawy zarządcze w zakresie komunikacji i społecznej odpowiedzialności biznesu

6.1. Kluczowe regulacje

[UoR – Kluczowe wskaźniki efektywności]

Spełniamy wymogi **Dyrektywy UE 2014/95** i te wynikające ze zmian wprowadzonych do Ustawy o Rachunkowości.

Działamy na wyjątkowo uregulowanych rynkach – prowadząc naszą działalność musimy brać pod uwagę szereg ustaw krajowych, w tym regulacje telekomunikacyjne, prawo prasowe i z zakresu radiofonii i telewizji, prawo UE czy też regulacje rynku kapitałowego i dobre praktyki spółek giełdowych.

Spółki Grupy Cyfrowy Polsat należą do **9 branżowych** organizacji.

6.2. Transparentna komunikacja

[GRI 101, GRI 102-45, GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-54, GRI 102-56]

Rozumiemy wagę odpowiedzialnej komunikacji z rynkiem, pracownikami oraz pozostałymi interesariuszami naszej Grupy. Od lat regularnie publikujemy **sprawozdania finansowe** oraz sprawozdania z działalności zarządu, a wysoka jakość naszych relacji inwestorskich została wyróżniona szeregiem prestiżowych nagród. Więcej informacji na ten temat znajduje się w 1. rozdziale – *Nasz biznes*.

To już trzeci **raport niefinansowy** Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat, który powstał zgodnie ze **Standardem Global Reporting Initiative** w opcji Core oraz znowelizowaną **Ustawą o Rachunkowości**. Nasz raport niefinansowy swoim zasięgiem obejmuje **Grupę Kapitałową Cyfrowy Polsat**, a w szczególności dane dotyczące spółek:

- Cyfrowy Polsat,
- Polkomtel¹²,
- Telewizja Polsat.

Z perspektywy osiąganych przychodów, posiadanych aktywów i charakteru prowadzonej działalności kluczowymi spółkami w naszej Grupie Kapitałowej są właśnie wyżej wymienione podmioty, które – w naszej ocenie – pozwalają na kompleksowe opisanie prowadzonego biznesu. Odpowiadając na wymogi zmienionej Ustawy o Rachunkowości, wszelkie dane prezentujemy w podziale na wyżej wymienione spółki, w tym w szczególności dane dotyczące naszego podmiotu dominującego tj. spółki Cyfrowy Polsat S.A.

Integralną częścią naszej Grupy jest Netia S.A., dostawca szerokopasmowego dostępu do Internetu i usługi telewizyjnej IPTV pod marką „Telewizja Osobista” oraz szeregu specjalistycznych usług dla klientów B2B. Netia, jako spółka giełdowa, publikuje odrębne oświadczenie niefinansowe, które jest dostępne na stronie internetowej, pod adresem: <https://inwestor.netia.pl/raport/487771/skonsolidowany-raport-roczny-rs-2019>.

Raport nie został poddany zewnętrznej weryfikacji.

Standard Global Reporting Initiative (GRI) – stanowi międzynarodowy wzorzec raportowania odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju dla firm. Zasady raportowania zdefiniowane przez GRI zostały stworzone jako międzynarodowe

¹² Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura

ramy dla raportowania ekonomicznych, środowiskowych oraz społecznych aspektów funkcjonowania organizacji. Uwzględniają one praktyczne aspekty funkcjonowania różnorodnych organizacji, od małych firm do organizacji/przedsiębiorstw międzynarodowych prowadzących operacje na całym świecie.

Źródło: <http://odpowiedzialnybiznes.pl/hasla-encyklopedii/gri-inaczej-wytyczne-do-raportowania-kwestii-zrownowazonego-rozwoju-ang-global-reporting-initiative/>

Nasz raport, wzorem poprzednich lat, powstał zgodnie z zasadami zdefiniowanymi w **Standardzie GRI**. Tworząc tę publikację, opieraliśmy się na informacjach zebranych podczas procesów – **identyfikacji, priorytetyzacji i walidacji**. W 2019 r. nie przeprowadziliśmy sesji dialogowej z interesariuszami, wykorzystaliśmy dane zebrane w listopadzie 2016 r. podczas przeprowadzonego badania opartego o międzynarodowy standard dialogu **AA1000SES**, gdyż w naszych realiach nie straciły one na aktualności w żadnym z omawianych obszarów. W **dyskusji** w 2016 r. wzięli udział przedstawiciele **20 podmiotów** działających w naszym otoczeniu biznesowym. Zgodnie z założeniami dialog ten określił tematy strategiczne, które uwzględniliśmy w swojej działalności społecznej, a także w publikacji, jaką jest raport. Dyskusja przeprowadzona podczas sesji dialogowej w 2016 r. pozwoliła na przygotowanie Matrycy Istotności – zbioru najważniejszych dla Grupy i jej interesariuszy tematów z zakresu naszej odpowiedzialności społecznej, które w naszej ocenie – biorącej pod uwagę zakres zagadnień poruszanych w codziennych kontaktach z interesariuszami naszej Grupy i opartej na rozmowach z kadrą menedżerską – pozostawały aktualne także w 2019 r.

[GRI 103-1]

Lista tematów kluczowych dla Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat – tematy wskazane jako ważne przez organizację, jak i jej interesariuszy:

Biznes i rynek:

- **Wpływ GKCP na polską gospodarkę i otoczenie legislacyjne,**
- **Podstawy zarządcze odpowiedzialnego działania,**
- **Etyka i ład korporacyjny** (w tym zarządzanie ryzykiem i przeciwdziałanie korupcji),
- **Odpowiedzialność w relacji z klientem** (w tym jakość obsługi, badanie satysfakcji, zarządzanie reklamacjami, ochrona danych i prywatności klienta, zapewnianie bezpieczeństwa w sieci dzieciom),
- **Odpowiedzialna komunikacja marketingowa i reklama,**
- **Odpowiedzialność w budowaniu przekazu telewizyjnego** (w tym ochrona własności intelektualnej i praw autorskich, standardy redakcyjne, wartość edukacyjna w tematach z zakresu zrównoważonego rozwoju, promowanie postaw),
- **Jakość produktów,**
- **Innowacyjność** (w tym inwestycje w badania i rozwój),

Miejsce Pracy:

- **Warunki pracy,**
- **Edukacja i rozwój pracowników,**
- **BHP,**

Pozytywny wpływ na otoczenie społeczne:

- **Działania na rzecz lokalnej społeczności** (poprzez Fundację Polsat, Grupę oraz wolontariat pracowniczy),
- **Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu,**
- **Bezpieczeństwo**, dzięki produktom i usługom świadczonym przez sieć Plus,

- **Sponsoring** wydarzeń sportowych,
- **Aktywizacja**, dzięki promocji sportu,

Minimalizowanie wpływu na środowisko:

- **Zdrowie i bezpieczeństwo produktów i usług** (w całym cyklu życia produktu),
- **Właściwe zarządzanie odpadami**.

6.3. Zgodność z wymogami

[GRI 103-2, GRI 103-3]

STANDARDY BRANŻOWE I SAMOREGULACJE

Szczegóły w zakresie polityk, procedur należytej staranności, jak i wskaźników rezultatu znajdują się w rozdziale *Troska o potrzeby naszych klientów i widzów*.

Podstawy zarządcze

Wszystkie nasze działania podejmujemy zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym na terenie naszego kraju. W szczególności działamy zgodnie z:

- Prawem telekomunikacyjnym,
- Prawem prasowym,
- Ustawą o radiofonii i telewizji.

W Grupie Cyfrowy Polsat co roku, razem z raportem rocznym publikujemy oświadczenie o stosowaniu zasad **ładu korporacyjnego** w danym roku. Stosowne dokumenty za rok 2019 są publicznie dostępne na naszych stronach internetowych.

W Polsce zasady ładu korporacyjnego zebrane są w dokumencie zatytułowanym Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016. Ich celem jest umacnianie transparentności spółek giełdowych, poprawa jakości komunikacji spółek z inwestorami, wzmocnienie ochrony praw akcjonariuszy, także w obszarach nieregulowanych przez prawo. Dobre Praktyki dotyczą dziedzin, w których ich stosowanie może wpływać korzystnie na rynkową percepcję przekładającą się na wycenę przedsiębiorstw, a przez to obniżać koszt pozyskiwania kapitału.

Procedury należytej staranności

W każdej ze spółek Grupy za działanie zgodnie z przepisami prawa odpowiadają zarówno departamenty prawne, jak i komórki merytoryczne prowadzące określone działania biznesowe.

Nasze działania na rynku telekomunikacyjnym (Internetu oraz telefonii komórkowej) nadzoruje Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE), natomiast aktywność na rynku radiowo-telewizyjnym podlega nadzorowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji (KRRiT). Przedstawiciele naszej organizacji regularnie uczestniczą w pracach polskich i międzynarodowych organizacji branżowych, wdrażając i propagując wypracowane tam rozwiązania.

Jesteśmy sygnatariuszami szeregu dobrowolnych porozumień branżowych.

Najważniejsze z nich to:

- Standardy dotyczące formatów reklamowych online IAB Polska.
- Porozumienia nadawców telewizyjnych w sprawie zasad rozpowszechniania reklam i wskazań sponsorskich dotyczących artykułów spożywczych lub napojów zawierających składniki, których obecność w nadmiernych ilościach w codziennej diecie jest niewskazana.

- Inicjatywa na rzecz uczciwej reklamy IAB Polska.
- Kodeks dobrych praktyk w sprawie szczegółowych zasad ochrony małoletnich w audiowizualnych usługach medialnych na żądanie.
- „Deklaracja Warszawska” – międzynarodowe porozumienie o współpracy w zakresie walki z piractwem internetowym treści telewizyjnych.
- Porozumienie na rzecz Strategii 5G dla Polski.
- Deklaracja Współpracy na Bezpieczeństwa Dzieci w Sieci.

W Grupie nie wdrożono odrębnych procedur związanych z zarządzaniem zgodnością

Rezultaty

[GRI 419-1 Niezgodność z przepisami prawa w dziedzinie społecznej i gospodarczej (kary związane z oszustwami księgowymi, dyskryminacją w miejscu pracy, etc.)]

Na żadną ze spółek Grupy nie nałożono kar w zakresie niezgodności z przepisami prawa w dziedzinie społecznej i gospodarczej.

Cyfrowy Polsat zapewnia dostęp, drogą satelitarną, w technologii IPTV i przez Internet od dowolnego dostawcy, do nawet 170 polskojęzycznych kanałów TV, w tym wszystkich z szerokiego portfolio Telewizji Polsat. Codziennie jako Telewizja Polsat dostarczamy wiarygodnych i bezstronnych informacji o najważniejszych wydarzeniach z kraju i świata. Najwyższą jakość pracy naszych dziennikarzy potwierdzają m.in. audyty prowadzone przez KRRiT.

Nasz Internet wyrównuje cyfrowe szanse mieszkańców miast i prowincji. Bezprzewodowa łączność LTE od sieci **Plus i Cyfrowego Polsatu** dociera zarówno do dużych miast, jak i wsi oraz do małych miasteczek. Nasz Internet mobilny jest często jedyną możliwością na połączenie z siecią, co zmniejsza w skali kraju społeczne zagrożenie cyfrowym wykluczeniem.

Cyfrowy Polsat, mając na uwadze dobro niepełnoletnich widzów oraz ochronę przed treściami szkodliwymi, oferuje możliwość założenia blokady rodzicielskiej na wybrane kanały lub audycje. W przypadku VOD przyjęto „Kodeks dobrych praktyk VOD w zakresie ochrony małoletnich” przygotowany przez KRRiT i Związek Pracodawców Branży Internetowej IAB Polska. Od zeszłego roku w ofercie Plusa można także znaleźć Internet stacjonarny na bazie infrastruktury Netii.

Telewizja Polsat rozumie szczególną odpowiedzialność, jaka wynika z wpływu telewizji, a w szczególności reklam, na małych widzów. W dniu 25 listopada 2019 r., w siedzibie Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji, została podpisana samoregulacja, którą przygotowali wspólnie nadawcy telewizyjni prowadzący działalność reklamową na rzecz kanałów własnych i reprezentowanych (Telewizja Polsat, Telewizja Polska, Telewizja TVN) oraz organizacje zrzeszające producentów suplementów diety (PASMI Związek Pracodawców „Polski Związek Producentów Leków Bez Recepty”, Polska Izba Przemysłu Farmaceutycznego i Wyrobów Medycznych POLFARMED, Krajowa Rada Suplementów i Odżywek, Polski Związek Producentów Przemysłu Farmaceutycznego PZPPF). Istotą samoregulacji jest powszechne przyjęcie postanowień i ich stosowanie wspólnie z innymi wiodącymi nadawcami. Porozumienie z jednej strony zapewnia użytkownikom dostęp do rzetelnej informacji o korzystnym, wspomagającym funkcje organizmu działaniu suplementów, z drugiej natomiast w jeszcze większym niż dotychczas stopniu zabezpiecza widzów przed nadmierną intruzywnością przekazu reklamowego. Samoregulacja weszła w życie w dniu 1 grudnia 2019 r. i dotyczy wszystkich reklam suplementów diety emitowanych od 1 stycznia 2020.

Ponadto, **Telewizja Polsat** jest sygnatariuszem porozumienia chroniącego dzieci przed niezdrowym odżywianiem, w którym sformułowano czytelne i jednoznaczne zasady kwalifikacji filmów reklamowych i wskazań sponsorskich emitowanych przy audycjach dla dzieci i zgodnie z którym wszyscy reklamodawcy branży muszą składać oświadczenie o zgodności ich produktów z kryteriami opracowanymi przez Polską Federację Producentów Żywności oraz Instytut Żywności i Żywienia.

1 stycznia 2019 r. weszło w życie zmienione rozporządzenie Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji z 15 listopada 2018 r. w sprawie udogodnień dla osób niepełnosprawnych z powodu dysfunkcji narządu wzroku i osób niepełnosprawnych

z powodu dysfunkcji narządu słuchu w programach telewizyjnych. Telewizja Polsat, Lemon Records i Music TV co do zasady spełniały w 2019 r. wymagania nałożone przez zmienione rozporządzenie w zakresie udogodnień dla osób niepełnosprawnych. Audycje dla kanału Super Polsat w 2019 r. były dostosowane w 89% do osób z dysfunkcją słuchu, mowy i wzroku, w raportowanym czasie antenowym. Ponadto w 2019 r. Telewizja Polsat rozpoczęła prace nad wprowadzeniem w 2020 r. napisów ekranowych realizowanych "na żywo" w kanale informacyjnym.

Wykraczamy ponad standardy

[GRI 102-12, GRI-102-13]

Nasi przedstawiciele uczestniczą w pracach grup roboczych w ramach ośmiu organizacji branżowych, których jesteśmy członkami. Udział w pracach jest dobrowolny, a podejmowane tematy związane są m.in. z rozwojem rynku telekomunikacyjnego, regulacjami rynku mediów oraz ochroną własności intelektualnej. Jesteśmy również członkiem Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych.

Firma	Cyfrowy Polsat	Polkomtel	Telewizja Polsat
Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji	X	X	
Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji	X		
Polska Izba Radiodifuzji Cyfrowej	X		
IAB Polska	X		
Stowarzyszenie Dystrybutorów Programów Telewizyjnych SYGNAŁ	X		X
Polskie Badania Internetu	X		
Rada Reklamy	X		X
Stowarzyszenie Kreatywna Polska			X

PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI I ŁAPOWNICTWU

Podstawy zarządcze

W Grupie nigdy nie było i nie będzie przyzwolenia na jakiegokolwiek działania korupcyjne. Etykę działania wszędzie stawiamy bardzo wysoko – **Kodeks Etyki** obowiązuje w spółkach Grupy. Dokument określa kwestie uczciwej konkurencji, poszanowania prawa oraz etycznego działania.

Procedury należytej staranności

W Grupie Cyfrowy Polsat funkcjonuje komórka **audytu wewnętrznego** (formalnie: pion w ramach spółki Cyfrowy Polsat), ponadto w Polkomtelu działa Biuro Kontroli Wewnętrznej, zaś w Telewizji Polsat Biuro Zarządu i Kontroli Spółki. Jednostki te weryfikują działanie zgodnie z procedurami i przepisami oraz zajmują się kwestiami korupcji i łapownictwa we wrażliwych na nie obszarach działania organizacji. Każde podejrzenie o działania korupcyjne jest przez nas skrupulatnie badane – jeśli nasze postępowanie wyjaśniające potwierdza to podejrzenie, definitywnie kończymy współpracę z daną osobą lub firmą.

W Telewizji Polsat przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu znajduje się w obowiązkach departamentu prawnego, odpowiedzialnego za przestrzeganie przez pracowników przyjętych norm etycznych.

W Grupie Kapitałowej nie ma wdrożonych osobnych procedur należytej staranności związanych z przeciwdziałaniem korupcji.

Rezultaty

[GRI 205-3]

W Grupie Kapitałowej Cyfrowy Polsat w 2019 roku nie odnotowano zdarzeń noszących znamiona korupcji, podczas gdy w 2018 r. odnotowano jedno tego typu zdarzenie.

Odnotowane przypadki korupcji zakończone:	2018	2019
zwolnieniem lub ukaraniem dyscyplinarnym pracowników	1	0
nie odnowieniem umów z kontrahentami z powodu naruszenia zasad dotyczących korupcji	0	0
sprawami sądowymi dotyczącymi praktyk korupcyjnych wszczętych przeciwko organizacji raportującej lub jej pracownikom w raportowanym okresie	0	0
Łącznie	1	0

W przypadku, gdy potwierdzamy przypadek korupcji – oprócz zwolnienia dyscyplinarnego osoby odpowiedzialnej – w naszych spółkach wdrażane są procedury przypominające pozostałym pracownikom o obowiązujących zasadach i regulaminach wewnętrznych. Uszczelniamy procesy, modyfikujemy procedury, prowadzimy wiele działań prewencyjnych i edukacyjnych.

Kontrolne badania obszarów, w których w latach ubiegłych stwierdziliśmy przypadki korupcji, w roku 2019 nie wykazały nieprawidłowości.

Zasady wolnej konkurencji

[GRI 206-1]

W spółce Cyfrowy Polsat w 2019 r. nie miało miejsca żadne zdarzenie dotyczące zachowań naruszających swobodę konkurencji lub przepisów antymonopolowych.

W spółce Polkomtel odnotowano w 2019 r. jedno zdarzenie dotyczące zachowań naruszających swobodę konkurencji, które zostało umorzone z końcem roku.

W Telewizji Polsat nie miały miejsca naruszenia dotyczące zasad wolnej konkurencji i praktyk monopolistycznych. Niemniej spółka została pozwana, w związku z wystosowaniem oferty handlowej do operatorów sieci kablowych na reemisję programów z Grupy Polsat o rzekome naruszenie zasad uczciwej konkurencji polegające na utrudnianiu dostępu do rynku. Telewizja Polsat wniosła o oddalenie powództwa we wszystkich sprawach zgłoszonych przez operatorów sieci kablowych i do chwili zatwierdzenia niniejszego raportu w żadnej ze spraw nie zapadło rozstrzygające orzeczenie.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ WOBEC PRACOWNIKÓW

Szczegóły w zakresie polityk, procedur należytej staranności, jak i wskaźników rezultatu znajdują się w rozdziale *Sukces dzięki ludziom*.

Podstawy zarządcze

W każdej ze spółek Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat kwestie pracownicze reguluje obowiązujący **Regulamin pracy**.

Staramy się, aby polityki, którymi kierujemy się wewnątrz naszej organizacji, odpowiadały obowiązującym standardom. Dotyczy to również Regulaminu pracy. W Grupie Cyfrowy Polsat obowiązuje **Polityka personalna**, której głównym celem jest budowanie atrakcyjnego miejsca pracy dla obecnych i potencjalnych pracowników. Dokument oparty został

na rozwiązaniach doskonale funkcjonujących już w Polkomtelu, Cyfrowym Polsacie oraz Telewizji Polsat i posłużył do ujednolicenia rozumienia zasad zarządzania personelem zgodnie z wartościami przyjętymi przez Grupę.

Procedury należytej staranności

Polityka personalna reguluje procesy: rekrutacji, adaptacji nowych pracowników, oferowanych warunków pracy i kultury organizacyjnej, rozwoju kompetencji, swobody zrzeszania się.

Oferujemy pracownikom godziwe wynagrodzenia uzależnione od rodzaju wykonywanych obowiązków, obszaru odpowiedzialności i złożoności wykonywanych zadań. Graniczne poziomy wynagrodzeń na poszczególnych szczeblach określa Regulamin wynagradzania, a minimalne wynagrodzenie oferowane przez Grupę jest zgodne z przepisami prawa polskiego. W całej Grupie obowiązuje również wspólny system obsługi kadrowo-płacowej, co pozwala na uspołnienie procedur, procesów i danych w ramach organizacji.

Rezultaty

Przyjęte przez nas wskaźniki rezultatu to:

- GRI 102-8 Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji,
- GRI 102-41 Pracownicy objęci umowami zbiorowymi,
- GRI 405-1 Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności,
- GRI 403-2 Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą,
- GRI 403-3 Pracownicy szczególnie narażeni na choroby związane z miejscem pracy,
- GRI 403-4 Kwestie bezpieczeństwa i higieny pracy uwzględnione w formalnych porozumieniach zawartych ze związkami zawodowymi,
- GRI 404-1 Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika,
- GRI 404-3 Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, według płci i kategorii zatrudnienia.

Wykraczamy ponad standardy

Wybrane benefity dostępne dla pracowników Grupy Cyfrowy Polsat [GRI 401-2]:

- Abonamentowa opieka medyczna,
- Abonamentowy program sportowy,
- Promocje pracownicze,
- Ubezpieczenia,
- Oferty specjalne teatrów,
- Oferty rabatowe na produkty i usługi,
- Eventy i konkursy pod patronatem partnerów biznesowych,
- Wejściówki na wybrane wydarzenia lub nagrania programów realizowane przez Telewizję Polsat.

POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA

Szczegóły w zakresie polityk, procedur należytej staranności, jak i wskaźników rezultatu znajdują się w rozdziale *Sukces dzięki ludziom*.

Podstawy zarządcze

W Polsce **poszanowanie praw człowieka** jest skutecznie egzekwowane przez obowiązujące prawo. Praca przymusowa czy praca nieletnich nie stanowią procederów, na które jest narażony nasz biznes.

W Grupie Cyfrowy Polsat wdrożono **Politykę różnorodności i poszanowania praw człowieka**. Popieramy Powszechną Deklarację Praw Człowieka i Deklarację Międzynarodowej Organizacji Pracy. Podstawowe zasady i prawa z nich wynikające zostały włączone do **Kodeksu etyki** oraz **Polityki personalnej** Grupy Cyfrowy Polsat.

Na mocy innych przepisów i kodeksów (np. **Regulamin pracy** czy **Regulamin Komisji Antymobbingowej**) spółki z Grupy zobowiązane są do ochrony pracowników przed każdym aktem wykorzystywania o charakterze fizycznym, werbalnym lub psychologicznym; znęcaniem się; poniżaniem lub groźbami; zarówno ze strony współpracowników, jak i przełożonych, w zakresie każdego z następujących wymiarów różnorodności: płci, wieku, orientacji seksualnej, kompetencji, doświadczenia, ewentualnego stopnia niepełnosprawności, narodowości, pochodzenia etnicznego i społecznego, koloru skóry, języka komunikacji, statusu rodzicielskiego, religii, wyznania lub bezwyznaniowości, poglądów politycznych lub wszelkich innych wymiarów różnorodności zdefiniowanych przez obowiązujące prawo.

Procedury należytej staranności

W spółkach Cyfrowy Polsat i Polkomtel – w ramach **Polityki antymobbingowej** – powołaliśmy wewnętrzną **Komisję Antymobbingową** do rozpatrywania skarg dotyczących występowania zjawiska mobbingu. W celu zapoznania pracowników z tą tematyką, uświadamiania im potencjalnych zagrożeń oraz zapoznania z przysługującymi im prawami, na platformie e-learningowej cyklicznie odbywa się obowiązkowe szkolenie w tym temacie. W Telewizji Polsat kwestie postępowania w przypadku działań noszących znamię mobbingu opisane zostały w Procedurze antymobbingowej stanowiącej wewnętrzny dokument firmy.

W Grupie Kapitałowej Cyfrowy Polsat nie przyjęto odrębnych procedur mających zapewnić poszanowanie praw człowieka.

Rezultaty

[GRI 406-1]

W 2018 r. do Komisji Antymobbingowej Polkomtela wpłynęły dwie skargi dotyczące domniemanych zachowań mobbingowych. Pierwsza przedmiotowa skarga została rozstrzygnięta, a druga, która wpłynęła do Komisji pod koniec raportowanego okresu, jest w trakcie rozpatrywania.

DZIAŁANIA NA RZECZ SPOŁECZEŃSTWA

Szczegóły w zakresie polityk, procedur należytej staranności, jak i wskaźników rezultatu znajdują się w rozdziale *Cyfrowa odpowiedzialność*.

Podstawy zarządcze

Działania społeczne realizuje w naszym imieniu **Fundacja Polsat**, której misją jest ratowanie zdrowia i życia dzieci. Ramy i zasady działalności określa Statut Fundacji Polsat. Dokument dostępny jest na stronie internetowej Fundacji – www.fundacijapolsat.pl.

W Grupie Cyfrowy Polsat nie obowiązuje odrębna polityka regulująca działania społecznej odpowiedzialności.

Procedury należytej staranności

Należyte i zgodne z przyjętym statutem działania Fundacji Polsat nadzoruje Rada Fundacji. Od listopada 2016 r.

Rada liczy 8 osób. W jej skład wchodzi:

- Małgorzata Nawrocka,
- Katarzyna Ostap-Tomann,
- Nina Terentiew-Kraśko,
- Józef Birka,
- Mirosław Błaszczuk,
- Paweł Januszewicz,
- Aleksander Myszka,
- Tobiasz Solorz.

Ministrem odpowiedzialnym za nadzór nad działaniami Fundacji jest Minister Zdrowia.

Rezultaty

Przyjęte przez nas wskaźniki rezultatu to:

- **GRI 203-1 Wspierane inwestycje infrastrukturalne i usługi,**
- **GRI 203-2 Znaczący pośredni wpływ ekonomiczny.**

Wykraczamy ponad standardy

Nasza definicja odpowiedzialności społecznej:

W Grupie Cyfrowy Polsat widzimy i rozumiemy, jak ogromny wpływ na społeczności mają świadczone przez nas usługi. Filarami naszej działalności na rzecz społeczeństwa są:

- Bezpieczeństwo,
- Pomoc dzieciom,
- Promocja sportu.

Dlatego też nasza Grupa Kapitałowa współpracuje ze służbami ratowniczymi – WOPR, MOPR, TOPR i GOPR, przekazuje darowizny oraz wspomaga działalność Fundacji Polsat, wspiera amatorskie i profesjonalne imprezy sportowe oraz promuje wśród społeczeństwa aktywność fizyczną.

Kluczowe liczby (przez 23 lata):

- Pomoc Fundacji Polsat dla ponad **36 tys.** dzieci,
- Wsparcie przez Fundację **ponad 1 222 szpitali i ośrodków zdrowia,**
- Ponad **239 mln zł** przekazanych na cele statutowe Fundacji,
- Ponad **20 mln zł** wpływów dla Fundacji z Mikołajkowego Bloku Reklamowego,
- Ponad **22,8 mln zł** wpływów dla Fundacji Polsat z 1% podatku,
- Dwa bezpłatne numery ratunkowe uruchomione przez sieć Plus – **601 100 100** (nad wodą) i **601 100 300** (w górach). **87 371 aktywnych użytkowników** w systemie Android i 36 872 użytkowników w systemie iOS **aplikacji RATUNEK**, która jest jedyną aplikacją zaaprobowaną i dołączoną do systemu powiadamiania o zgłoszeniu wypadku używanego przez ochotnicze służby ratownicze.

WPLYW NA ŚRODOWISKO

Szczegóły w zakresie polityk, procedur należytej staranności, jak i wskaźników rezultatu, znajdują się w rozdziale *Grupa przyjazna środowisku*.

Podstawy zarządcze

Wszystkie nasze działania podejmujemy zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym na terenie naszego kraju. Dlatego w naszej Grupie działamy zgodnie z ustawami:

- Prawo ochrony środowiska z dn. 27 kwietnia 2001,
- Ustawa z dn. 14 grudnia 2012 o odpadach,
- Ustawa z dn. 29 lipca 2005 o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym,
- Ustawa z dn. 13 czerwca 2013 o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi,
- Ustawa z dn. 24 kwietnia 2009 o bateriach i akumulatorach.

Procedury należytej staranności

W Polkomtelu od 2012 roku obowiązują **cele środowiskowe**, których przestrzeganie stało się ważnym elementem strategii spółki. Ekologiczne priorytety spółki to:

- wprowadzanie na rynek produktów spełniających wymagania stosownych norm i przepisów,
- osiąganie co najmniej wymaganych przez prawo poziomów odzysku i recyklingu wprowadzanego sprzętu elektrycznego i elektronicznego, baterii i akumulatorów oraz produktów w opakowaniach,
- sprzedaż energii elektrycznej wytworzonej z odnawialnych źródeł energii, spalania gazu lub kogeneracji w ilości co najmniej wymaganej przez prawo,
- racjonalne i oszczędne gospodarowanie energią elektryczną,
- ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko innych istotnych aspektów środowiskowych.

W Cyfrowym Polsacie obowiązuje natomiast **10 ekozasad**, wypracowanych wspólnie z pracownikami, które wskazują na promowane przez spółkę prośrodowiskowe postawy i działania.

Dodatkowo nasza fabryka dekodów InterPhone Service posiada certyfikaty **ISO 9001:2015** i **ISO 14001:2015** oraz **ISO 45001:2018** w zakresie projektowania i produkcji sprzętu elektronicznego oraz PN-N-18001:2004 w zakresie projektowania i produkcji sprzętu elektronicznego wydane przez BSI – British Standards Institution, a w Polkomtelu: **ISO 9001:2015** oraz **ISO 14001:2015**. Szczegóły w zakresie certyfikatów ISO znajdują się w rozdziale *Grupa przyjazna środowisku*.

Rezultaty

Przyjęte przez nas wskaźniki rezultatu to:

- **GRI 301-1 Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości,**
- **GRI 302-1 Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców,**
- **GRI 306-1 Całkowita objętość ścieków według docelowego miejsca przeznaczenia,**
- **GRI 306-2 Całkowita waga odpadów według rodzaju oraz metody unieszkodliwiania,**
- **GRI 302-4 Redukcja zużycia energii.**

Wykraczamy ponad standardy

Dążymy do tego, aby każdy produkowany w fabryce Grupy Cyfrowy Polsat dekodery pakowane były wyłącznie w opakowania pochodzące z recyklingu. Dodatkowo, w trosce o efektywność organizacyjną, koszty, jak i kwestie związane z ochroną środowiska, dbamy o optymalny załadunek samochodów dostawczych transportujących do sieci sprzedaży sprzęt, jak i inne materiały, co pozwala na redukcję emisji dwutlenku węgla do atmosfery.

Dokumenty, które w Cyfrowym Polsacie przeznaczone są do utylizacji, niszczone są w specjalnej niszczarce przemysłowej. Urobek sukcesywnie przekazywany jest jako odpad papierowy do recyklingu firmie związanej umową z Cyfrowym Polsatem.

W Cyfrowym Polsacie stale prowadzimy zbiórkę makulatury oraz selekcję odpadów (np. zużytych tonerów). Wspieramy dobre nawyki, które – w skali przedsiębiorstwa i liczby osób – przynoszą zauważalne zmiany:

- drukujemy i kopiujemy dwustronnie,
- gasimy światła w momencie opuszczania pomieszczenia,
- wykorzystujemy tryb stand-by pracy komputerów,
- wyłączamy z gniazdek ładowarki po zakończeniu ładowania,
- racjonalnie zużywamy wodę oraz rozważnie korzystamy z klimatyzacji,
- nie korzystamy z jednorazowych naczyń plastikowych.

INDEX GRI

[GRI 102-55]

Numer Standardu GRI	Numer wskaźnika	Tytuł wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Czy oznaczono w raporcie?	Strona
Założenia i podstawy raportowania					
GRI 101		Założenia i podstawy raportowania	CORE	tak	98
Wskaźniki profilowe					
Profil organizacji					
GRI 102	102-1	Nazwa organizacji	CORE	tak	34
GRI 102	102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	CORE	tak	34, 37
GRI 102	102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	CORE	tak	34
GRI 102	102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	CORE	tak	34
GRI 102	102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	CORE	tak	34
GRI 102	102-6	Obsługiwane rynki	CORE	tak	34
GRI 102	102-7	Skala działalności	CORE	tak	33
GRI 102	102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	CORE	tak	69
GRI 102	102-9	Opis łańcucha dostaw	CORE	tak	87
GRI 102	102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	CORE	tak	33
GRI 102	102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	CORE	tak	44
GRI 102	102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	CORE	tak	16, 66, 102
GRI 102	102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	CORE	tak	16, 102

Numer Standardu GRI	Numer wskaźnika	Tytuł wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Czy oznaczono w raporcie?	Strona
Strategia					
GRI 102	102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	CORE	tak	4
GRI 102	102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	CORE	tak	4, 44
Etyka i integralność					
GRI 102	102-16	Wartości organizacji, Kodeks etyki, zasady i normy zachowań	CORE	tak	42
Ład organizacyjny					
GRI 102	102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	CORE	tak	34
Zaangażowanie interesariuszy					
GRI 102	102-40	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację raportującą	CORE	tak	11, 12
GRI 102	102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	CORE	tak	81
GRI 102	102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy zaangażowanych przez organizację	CORE	tak	12
GRI 102	102-43	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	CORE	tak	12
GRI 102	102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również przez ich zaraportowanie	CORE	tak	16
Praktyka raportowania					
GRI 102	102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	CORE	tak	98
GRI 102	102-46	Proces definiowania treści raportu i granic aspektów	CORE	tak	98
GRI 102	102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	CORE	tak	98

Numer Standardu GRI	Numer wskaźnika	Tytuł wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Czy oznaczono w raporcie?	Strona
GRI 102	102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	CORE	tak	69, 77, 95
GRI 102	102-49	Zmiany w raportowaniu	CORE	nie dotyczy	-
GRI 102	102-50	Okres raportowania	CORE	tak	98
GRI 102	102-51	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	CORE	tak	98
GRI 102	102-52	Cykl raportowania	CORE	tak	98
GRI 102	102-53	Dane kontaktowe	CORE	tak	116
GRI 102	102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	CORE	tak	98
GRI 102	102-55	Indeks GRI	CORE	tak	109
GRI 102	102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	CORE	tak	98
Podejście do zarządzania					
GRI 103	103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	CORE	tak	8, 99
GRI 103	103-2 103-3	Podejście do zarządzania i jego elementy w obszarze Zgodności z prawem i regulacjami Ewaluacja podejścia do zarządzania w danym obszarze	CORE	tak	100
GRI 103	103-2 103-3	Podejście do zarządzania i jego elementy w obszarze Zatrudnienie Ewaluacja podejścia do zarządzania w danym obszarze	CORE	tak	103
GRI 103	103-2 103-3	Podejście do zarządzania i jego elementy w obszarze Edukacja i szkolenia Ewaluacja podejścia do zarządzania w danym obszarze	CORE	tak	103

Numer Standardu GRI	Numer wskaźnika	Tytuł wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Czy oznaczono w raporcie?	Strona
GRI 103	103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy w obszarze Różnorodność i równość szans	CORE	tak	105
	103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania w danym obszarze			
GRI 103	103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy w obszarze Przeciwdziałanie korupcji	CORE	tak	102
	103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania w danym obszarze			
GRI 103	103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy w obszarze wpływu społecznego	CORE	tak	105
	103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania w danym obszarze			
GRI 103	103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy w obszarze wpływu środowiskowego	CORE	tak	107
	103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania w danym obszarze			

Wskaźniki tematyczne

Tematy ekonomiczne

Wyniki ekonomiczne

GRI 201	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona (z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych)	tak	33
---------	-------	--	-----	----

Pośredni wpływ ekonomiczny

GRI 203	203-1	Wkład w rozwój infrastruktury oraz świadczenie usług na rzecz społeczeństwa przez działania komercyjne, przekazywanie towarów oraz działania pro bono. Wpływ tych działań na społeczeństwo	tak	21, 22, 25, 26, 30
GRI 203	203-2	Zidentyfikowanie i opis znacznego pośredniego wpływu ekonomicznego wraz z wyróżnieniem skali i zakresu oddziaływania	tak	21, 22, 25, 26, 30

Przeciwdziałanie korupcji

GRI 205	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	tak	103
---------	-------	---	-----	-----

Naruszenie zasad wolnej konkurencji

GRI 206	206-1	Całkowita liczba podjętych wobec organizacji kroków prawnych dotyczących przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji, praktyk monopolistycznych oraz ich skutki	tak	103
---------	-------	--	-----	-----

Tematy środowiskowe

Materiały

GRI 301	301-1	Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości	tak	95
---------	-------	--	-----	----

Energia

GRI 302	302-1	Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców	tak	92
GRI 302	302-4	Redukcja zużycia energii	tak	92

Ścieki i odpady					
GRI 306	306-1	Całkowita objętość ścieków według docelowego miejsca przeznaczenia		tak	95
GRI 306	306-2	Całkowita waga odpadów według rodzaju oraz metody unieszkodliwiania		tak	88
Tematy społeczne:					
Zatrudnienie					
GRI 401	401-1	Pracownicy nowozatrudnieni oraz odejścia		tak	70
GRI 401	401-2	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin		tak	71, 104
Bezpieczeństwo i higiena pracy					
GRI 403	403-1	Procent łącznej liczby pracowników reprezentowanych w formalnych komisjach (w których skład wchodzi kierownictwo i pracownicy) ds. bezpieczeństwa i higieny pracy, które doradzają w zakresie programów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz monitorują takie programy		tak	81
GRI 403	403-2	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą		tak	80
GRI 403	403-3	Pracownicy szczególnie narażeni na choroby związane z miejscem pracy		tak	79
GRI 403	403-4	Kwestie bezpieczeństwa i higieny pracy uwzględnione w formalnych porozumieniach zawartych ze związkami zawodowymi		tak	81
Edukacja i szkolenia					
GRI 404	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika		tak	76, 77
GRI 404	404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę		tak	77
GRI 404	404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej według płci i kategorii zatrudnienia		tak	78

Różnorodność i równość szans					
GRI 405	405-1	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie pracowników według płci, wieku oraz innych wskaźników różnorodności		tak	34
Przeciwdziałanie dyskryminacji					
GRI 406	406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii		tak	105
Społeczność lokalna					
GRI 413	413-2	Działalność organizacji wywołująca negatywny wpływ na społeczność lokalną		tak	96
Zdrowie i bezpieczeństwo klienta					
GRI 416	416-2	Przypadki niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi wpływu produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo		tak	57
Marketing oraz oznakowanie produktów i usług					
GRI 417	417-3	Przypadki niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej		tak	66
Ochrona prywatności klienta					
GRI 418	418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty danych		tak	57
Zgodność z regulacjami społeczno-ekonomicznymi					
GRI 419	419-1	Niezgodność z przepisami prawa i regulacjami społeczno-ekonomicznymi		tak	101
Wymogi Dyrektywy 2014/95/UE					
Opis modelu biznesowego jednostki				tak	Rozdział 2. str. 33, 34 Rozdział 3. str. 54
Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne				tak	Rozdział 2. str. 44

Opis polityk, procedur należytej staranności oraz kluczowych wskaźników efektywności związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień pracowniczych	tak	Rozdział 4. str. 68 Rozdział 6. str. 103
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz kluczowych wskaźników efektywności związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do środowiska naturalnego	tak	Rozdział 5. str. 84 Rozdział 6. str. 107
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz kluczowych wskaźników efektywności związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do przeciwdziałania korupcji	tak	Rozdział 6. str. 102
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz kluczowych wskaźników efektywności związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do poszanowania praw człowieka <i>Prawa człowieka definiujemy, jako: prawo do ochrony życia prywatnego, wolność od poniżającego traktowania, prawo do niedyskryminacji</i>	tak	Rozdział 6. str. 105
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz kluczowych wskaźników efektywności związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień społecznych	tak	Rozdział 1. str. 21 Rozdział 6. str. 105

[GRI 102-53]

W przypadku pytań dotyczących niniejszej publikacji zapraszamy do kontaktu:

raportcsr@cyfrowypolsat.pl

www.grupapolsat.pl