

Sprawozdanie Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat S.A. oraz spółki Cyfrowy Polsat S.A. na temat informacji niefinansowych za rok 2018

Miejsce i data publikacji: Warszawa, 21 marca 2019 roku
Miejsce i data zatwierdzenia: Warszawa, 20 marca 2019 rok

Oddajemy w Państwa ręce raport niefinansowy Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat opisujący nasze działania w 2018 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 2018 rok.*

SPIS TREŚCI

Pismo Prezesa Zarządu	3
1. Nasz biznes	6
1.1. Kluczowe liczby	6
1.2. Kontekst branżowy i model biznesowy GK CP Telewizja, telefon, Internet – szybko, wszędzie i nowocześnie	7
1.3. Co oferujemy klientom?	10
1.4. Działamy strategicznie	15
1.5. Szanse i ryzyka	16
1.6. Zawsze odpowiedzialnie	21
2. Troska o potrzeby naszych klientów i widzów	28
2.1. Wyjątkowi klienci	28
2.2. Kluczowe liczby 2018 r.	29
2.3. Dostępność – telewizja i Internet dla każdego	30
2.4. Bezpieczeństwo – DNA naszej działalności	31
2.5. Produkt i serwis na najwyższym poziomie	33
2.6. Wyznaczamy standardy	36
3. Sukces dzięki ludziom	43
3.1. Kluczowe fakty i liczby	43
3.2. Nasza kultura pracy	46
3.3. Motywacja i rozwój pracowników	49
3.4. Stale udoskonalane bezpieczeństwo i higiena pracy	52
4. Cyfrowa Odpowiedzialność	56
4.1. Technologiczna szansa	56
4.2. W trosce o bezpieczeństwo	56
4.3. W trosce o zdrowie najmłodszych	58
4.4. Zdrowie i sportowe emocje	62
4.5. Pomoc mierzona uśmiechem	65
5. Grupa przyjazna środowisku	68
5.1. Kluczowe liczby	68
5.2. Kontrolujemy nasz wpływ na środowisko	68
5.3. Odpady i recykling	69
5.4. Zużycie energii	72
5.5. Zużycie surowców	73
5.6. Wpływ stacji bazowych i nadawczych na otoczenie	74
6. Nasze podstawy zarządcze w zakresie komunikacji i społecznej odpowiedzialności biznesu	76
6.1 Kluczowe regulacje	76
6.2 Transparentna komunikacja	76
6.3 Odpowiadając na wymogi nowych regulacji	79
INDEX GRI	88

PISMO PREZESA ZARZĄDU

[GRI 102-14, GRI 102-15]

Szanowni Państwo,

Z dużą radością i zadowoleniem przedstawiam Państwu podsumowanie najważniejszych wydarzeń minionego roku w Grupie Cyfrowy Polsat, zarówno w obszarze operacyjnym, jak i społecznej odpowiedzialności biznesu. To dla mnie szczególnie moment z kilku powodów – 10-lecia notowań Cyfrowego Polsatu na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych, jubileuszy współpracy z naszymi partnerami społecznymi oraz mojej decyzji o przejściu z dniem 1 kwietnia br. do rad nadzorczych spółek z Grupy. Piszę ten list z poczuciem ogromnej satysfakcji, spełnienia i dumy z zarządzania przez ostatnie lata tak wyjątkową i prężnie rozwijającą się Grupą, w tak ambitnym, mądrym i zgranym zespole menedżerów i pracowników, którzy zawsze dbali nie tylko o osiągnięcie celów biznesowych, ale także aktywnie angażowali się w działalność o charakterze CSR.

2018 rok to czas, który obfitował w liczne ważne dla nas wydarzenia. Nie tylko zrealizowaliśmy wszystkie zeszłoroczne plany i założenia umacniające naszą pozycję na rynkach płatnej telewizji, telekomunikacyjnym oraz nadawania i produkcji telewizyjnej, ale także podejmowaliśmy kolejne działania w obszarach istotnych dla nas z punktu widzenia zrównoważonego rozwoju biznesu – troski o potrzeby naszych klientów i widzów, zapewniania możliwości rozwoju pracownikom oraz misji społecznej, którą realizujemy w temacie bezpieczeństwa, pomocy dzieciom oraz promocji sportu.

Prężnie rozwijaliśmy się w segmencie usług zintegrowanych, udostępniając naszym klientom szeroką paletę usług: płatnej telewizji, Internetu LTE i stacjonarnego, telefonii komórkowej, bankowych i ubezpieczeniowych, prądu, gazu czy monitoringu. Jest to elementem konsekwentnej realizacji naszej strategii, ale też misji społecznej – mającej na celu zapewnienie powszechnej dostępności świadczonych przez nas usług, z których na co dzień korzystają polskie rodziny i firmy. Od lat realizujemy ten cel zarówno w ramach działalności telewizyjnej, jak i telekomunikacyjnej oraz pokazujemy, że z tak samo atrakcyjnej oferty mogą korzystać wszyscy Polacy, niezależnie od miejsca zamieszkania, statusu społecznego, wykonywanego zawodu czy zainteresowań.

Kolejny raz udowadniamy, że mamy pomysł na kształt naszej Grupy i sukcesywnie go realizujemy, co silnie wspierają wysokie kompetencje naszej kadry, wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu działalności na rynkach mediów i telekomunikacji, znajomość potrzeb i oczekiwań Polaków, posiadane aktywa oraz podejmowane przez nas aktywności w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu.

O naszych sukcesach najlepiej świadczą konkretne liczby – jest z nami już blisko 1,8 mln klientów multiplay, którzy połączyli już ponad 5 mln usług telewizji, telefonii i Internetu. Łącznie, po raz pierwszy w historii, świadczymy już ponad 14 mln usług kontraktowych, Plus był liderem MNP i jako jedyny operator infrastrukturalny miał w zeszłym roku dodatni bilans w przenoszeniu numerów, a wskaźnik odejść klientów był na rekordowo niskim poziomie 7,6%. Łączna oglądalność naszych stacji TV wyniosła 24,3%, co dało Telewizji Polsat 27,2% udziału w rynku reklamy telewizyjnej i sponsoringu.

W sferze społecznej również nie brakowało zdarzeń wartych uwagi. Fundacja Polsat przeznaczyła w zeszłym roku ponad 7 mln zł na pomoc dla ponad 2 tys. dzieci i 8 ośrodków dziecięcych. Obchodziliśmy 20-lecie współpracy sieci Plus z Polskim Związkiem Piłki Siatkowej, której ukoronowaniem było zdobycie złotego medalu przez Reprezentację Polski w Mistrzostwach Świata w Piłce Siatkowej Mężczyzn 2018. Minęło 15 lat niezwykle efektywnej współpracy sieci Plus z ratownikami WOPR, MOPR oraz TOPR i GOPR, którą przedłużyliśmy na kolejne lata z myślą o dalszym rozwijaniu systemu ratowniczego w górach i nad wodą, który w ostatnich latach uratował życie i zdrowie wielu osób.

Naszą działalność w 2018 roku skutecznie wsparły strategiczne akwizycje. Dołączenie Netii do Grupy Cyfrowy Polsat umożliwiło naszym spółkom rozpoczęcie współpracy operacyjnej w kluczowych obszarach. Program smartDOM wzbogaciliśmy o Internet światłowodowy o prędkości do 900 Mb/s, a oferta telewizyjna Netii została rozszerzona o nowe stacje z szerokiego portfolio kanałów Telewizji Polsat i pakiet z rozgrywkami Ligi Mistrzów i Ligi Europy UEFA.

Z kolei wraz z zakupem większościowego pakietu akcji w spółce Eleven Sports Network Polska do portfolio naszych kanałów sportowych dołączyły cztery bardzo szybko rozwijające się na rynku polskim kanały telewizyjne premium. Z myślą o polskich kibicach rozpoczęliśmy wielopłaszczyznową dystrybucję praw do Ligi Mistrzów UEFA – uruchomiliśmy nowe kanały i serwisy Polsat Sport Premium z transmisjami z rozgrywek, wprowadziliśmy je w Cyfrowym Polsacie, sieci Plus, Netii i IPLI oraz zadbaliliśmy o ich obecność u innych operatorów na rynku.

W trosce o szeroką dostępność oferowanych przez nas najnowszych technologii, będących na co dzień dla naszych klientów źródłem rozrywki i wiedzy albo narzędziem pracy, dbaliśmy także o modernizację naszej sieci LTE oraz wzmocnienie oferty płatnej telewizyjnej. W zasięgu Internetu LTE Plus jest ponad 99% Polaków, a LTE Plus Advanced, który charakteryzuje się

jeszcze wyższymi parametrami – 73% mieszkańców naszego kraju. Z sukcesem oferujemy Internet domowy LTE, a najnowsza wersja urządzeń do jego odbioru – Zestaw Internetu Domowego 300 – obsługuje wspomnianą technologię LTE Advanced i pozwala na pobieranie danych z prędkością nawet do 300 Mb/s. Z kolei do oferty telewizyjnej Cyfrowego Polsatu wprowadziliśmy dwa nowe dekodery z rodziny EVOBOX – EVOBOX LITE i EVOBOX HD wyprodukowane w naszej fabryce InterPhone Service w Mielcu – łączące odbiór telewizji satelitarnej z możliwością korzystania z serwisów VOD za pośrednictwem Internetu.

Jako że jednym z kluczowych obszarów naszej działalności jest produkcja oczekiwanych i lubianych przez Polaków treści, angażujemy się także w produkcję kinową. W 2018 roku w kinach pojawiły się kolejne tytuły zrealizowane we współpracy z naszą Grupą: „Narzeczony na niby”, „Serce nie sługa” i „Dywizjon 303. Historia Prawdziwa”, a z okazji 100-lecia odzyskania przez Polskę niepodległości powstał film „Niepodległość”, oparty na archiwalnych odrestaurowanych i pokolorowanych nagraniach, którego koproducentem jest Telewizja Polsat. W nowej odsłonie zaprezentowaliśmy IPLĘ – nasz serwis rozrywki internetowej. Zyskała ona nie tylko nową szatę graficzną, ale również nowe funkcje i treści programowe, w tym kanały HBO i rozrywki Ligi Mistrzów UEFA.

Nasze plany na 2019 rok obejmują przede wszystkim dalszy rozwój i umacnianie naszej pozycji i wartości na rynku medialno-telekomunikacyjnym, wzrost liczby świadczonych usług oraz klientów programu smartDOM, dbałość o wysoką jakość obsługi klienta, szeroką dystrybucję produkowanych przez nas treści oraz zapewnianie widzom rozrywki, informacji i wydarzeń sportowych na jak najwyższym poziomie. Ponadto planujemy kontynuować naszą aktywność w zakresie współpracy z Fundacją Polsat, wsparcia Polskiej Siatkówki i służb ratowniczych oraz szerokiej promocji wydarzeń sportowych na naszych antenach.

Na zakończenie oraz w związku z moim przejściem do rad nadzorczych spółek z Grupy Cyfrowy Polsat, chciałbym podziękować za współpracę wszystkim, dzięki którym nasze marzenia stają się projektami biznesowymi, plany wcielane są w życie, konkretne rozwiązania osiągają sukcesy, a projekty o charakterze społecznym przynoszą realne korzyści odbiorcom, do których są kierowane. Dziękuję pracownikom całej Grupy za ciężką pracę, duży wysiłek, niesłabnące chęci do podejmowania nowych wyzwań i jednocześnie otwartość na pomoc innym i angażowanie się w wolontariat pracowniczy, Radzie Nadzorczej – za aprobatę dla proponowanych przez nas działań i wsparcie realizacyjne, partnerom – za udaną współpracę, życzliwość i liczne inspiracje, a naszym klientom i akcjonariuszom – za zaufanie, lojalność i wieloletnie relacje.

Ostatnie lata zarówno dla mnie, jak i całej Grupy były czasem intensywnego rozwoju – z myślą o potrzebach i oczekiwaniach klientów i budowaniu wartości Grupy, przy jednoczesnej dbałości o potrzeby innych interesariuszy Grupy. Cieszę się, że wspólnie sprostaliśmy wszystkim zadaniom i to z tak dobrymi efektami. Pozwala mi to ze spokojem myśleć o przyszłości naszej Grupy. Jestem przekonany, że jest przygotowana na kolejne wyzwania, teraz pod nowym przewodnictwem – doświadczonych i sprawdzonych menedżerów.

Z poważaniem
Tobias Solorz
Prezes Zarządu
Cyfrowy Polsat S.A.

ROZDZIAŁ 1

NASZ BIZNES

1. NASZ BIZNES

1.1. Kluczowe liczby

Kluczowe liczby 2018 r.

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

Nr 1 – notowana na GPW największa grupa medialno-telekomunikacyjna
o kapitalizacji **14,4 mld PLN**

Klienci i usługi ¹		Wyniki finansowe	
5,7 mln klientów kontraktowych	16,9 mln świadczonych usług	10.686 mln PLN² przychody Grupy Cyfrowy Polsat (wzrost r/r o 11%)	
5,4 mln świadczonych usług mutliplay		9.809 mln PLN wartość ekonomiczna podzielona	908 mln PLN³ wartość ekonomiczna zatrzymana
83,2 zł przychód na klienta kontraktowego (wg MSSF 15)	niemal 100% Polaków w zasięgu Internetu LTE Plus	406 mln PLN płatności na rzecz inwestorów	949 mln PLN płatności na rzecz państwa
Rynek telewizyjny		Środowiskowe	
24,3% udziału w oglądalności kanałów TV Polsat w grupie komercyjnej	27,2% udział w rynku reklamy	49 mln PLN inwestycje w społeczności	
Pracownicy			
6 tys.⁴ pracowników		535 ton przekazanych do recyklingu odpadów przez Cyfrowy Polsat	

[GRI 102-10]

W maju 2018 r. została sfinalizowana transakcja nabycia 66% akcji spółki Netia S.A. przez Grupę Cyfrowy Polsat. Netia to jeden z największych polskich operatorów telekomunikacyjnych dostarczający m.in. kompleksowe, przyjazne w użytkowaniu rozwiązania: szybki, stacjonarny dostęp do Internetu, zaawansowane usługi transmisji danych oraz TV i multimedialną

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

² Zgodnie z aktualnie obowiązującym standardem MSSF 15 oraz uwzględniając konsolidację Netii. Skonsolidowane sprawozdanie finansowe za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2018 r. oraz szacunki własne w odniesieniu do 2017 r.

³ 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).

⁴ Średnia pracowników nieprodukcyjnych w 2018 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.

rozrywkę. Usługi Netii skierowane są do użytkowników prywatnych, firm oraz instytucji. Netia notowana jest na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. W wyniku transakcji od 22 maja ub. r. Grupa Cyfrowy Polsat konsoliduje wyniki finansowe spółki Netia. Spółka Netia nie została jednak ujęta w niniejszym raporcie opisującym dane niefinansowe Grupy Cyfrowy Polsat, ponieważ jako spółka giełdowa opublikowała odrębne Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Netia S.A. oraz Grupy Kapitałowej Netia S.A. za 2018 rok, dostępne na stronie: <https://inwestor.netia.pl/raport/424530/raport-roczny-r-2018>

1.2. Kontekst branżowy i model biznesowy GK CP | Telewizja, telefon, Internet – szybko, wszędzie i nowocześnie

[UoR – model biznesowy]

Kim jesteśmy?

[GRI 102-2]

Jesteśmy liderem na rynku płatnej telewizji oraz jednym z wiodących operatorów telekomunikacyjnych w kraju. Zajmujemy 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, 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. 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 (kanał główny POLSAT i ponad 30 stacji tematycznych).

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

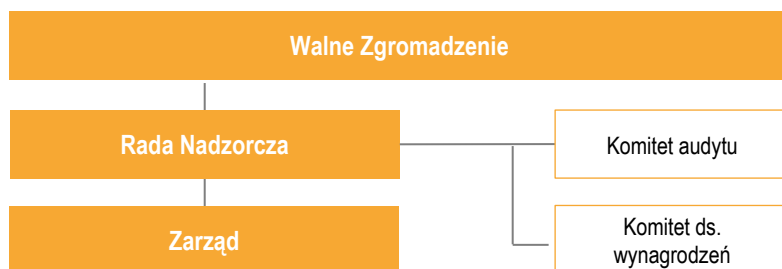
[GRI 102-1, GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-5, GRI 102-6, GRI 102-18]

Grupa Kapitałowa **Cyfrowy Polsat S.A.** działa w Polsce i ma swoją siedzibę w Warszawie. Od maja 2008 roku nasze akcje są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych. Pod względem kapitalizacji, która na koniec 2018 roku wyniosła 14,4 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.

Struktura nadzorcza Cyfrowego Polsatu

[GRI 102-18, GRI 405-1]



Rada Nadzorcza Spółki liczy siedmiu członków, w jej ramach działa Komitet Audytu oraz Komitet ds. Wynagrodzeń.

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 Reksa	Niezależny ¹ Członek Rady Nadzorczej Członek Komitetu Audytu	2008	2018	2021
Tomasz Szela	Członek Rady Nadzorczej Członek Komitetu Audytu Przewodniczący Komitetu ds. Wynagrodzeń	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 2016.

Zarząd Spółki liczy siedmiu członków:

Wg stanu na 21 marca 2019. r.

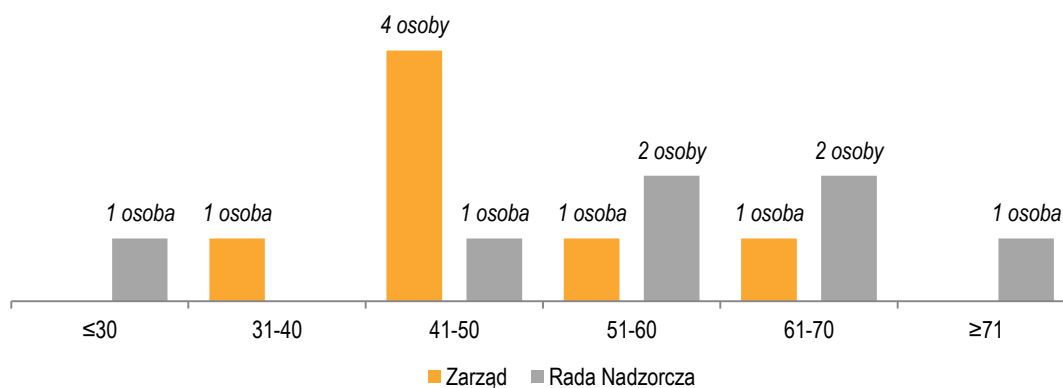
Imię i nazwisko	Stanowisko	Rok pierwszego powołania	Rok powołania na obecną kadencję	Rok upływu kadencji
Tobias Solorz	Prezes Zarządu	2014	2016	2019
Dariusz Działkowski	Członek Zarządu	2007	2016	2019
Tomasz Gillner-Gorywoda	Członek Zarządu	2014	2016	2019
Aneta Jaskólska	Członek Zarządu	2010	2016	2019
Agnieszka Odorowicz	Członek Zarządu	2016	2016	2019
Katarzyna Ostap-Tomann	Członek Zarządu	2016	2016	2019
Maciej Stec	Członek Zarządu	2014	2016	2019

Wg stanu na 1 kwietnia 2019 r. (zgodnie z uchwałami Rady Nadzorczej z 17 stycznia 2019 r. oraz 14 marca 2019 r.)

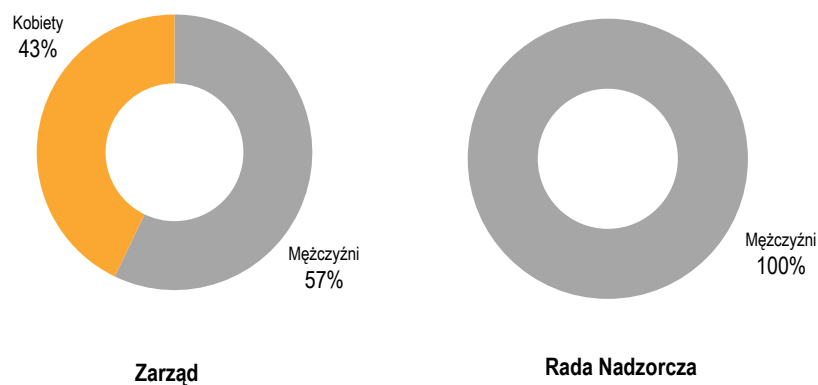
Imię i nazwisko	Stanowisko	Rok pierwszego powołania	Rok powołania na obecną kadencję	Rok upływu kadencji
Mirosław Błaszczuk	Prezes Zarządu	2019	2019	2019
Maciej Stec	Wiceprezes Zarządu	2014	2016	2019
Jacek Felczykowski	Członek Zarządu	2019	2019	2019
Aneta Jaskólska	Członek Zarządu	2010	2016	2019
Agnieszka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

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

Struktura zatrudnienia Członków Zarządu i Rady Nadzorczej ze względu na wiek



Struktura zatrudnienia Członków Zarządu i Rady Nadzorczej ze względu na płeć



1.3. Co oferujemy klientom?

[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 do około 170 kanałów.
- Dzięki serwisowi Cyfrowy Polsat GO klienci mają dostęp do tysięcy programów na żądanie oraz do ponad 100 kanałów linearnych na urządzeniach mobilnych, zgodnych z wybranym przez klienta pakietem telewizji satelitarnej. 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.



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

- dekoder 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, Player.pl czy HBO GO.

Oferta Telewizji Osobistej Netii obejmuje ponad 200 kanałów, w tym ponad 100 w technologii HD lub super HD.

Wideo online



IPLA to lider rynku wideo online w Polsce z największą legalną bazą treści telewizyjnych.

- Ponad 100 kanałów telewizyjnych online i kilkadziesiąt tysięcy materiałów VOD⁵, w tym kilkaset seriali fabularnych, dokumentalnych i dla dzieci.
- 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:

- 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. Poczawszy od 15

⁵ VOD (ang. *Video on Demand*) usługa zezwalająca na oglądanie materiału filmowego lub słuchanie nagrania dźwiękowego na żądanie.

czerwca 2017 roku klienci Polkomtel mogą swobodnie korzystać z roamingu w krajach Europejskiego Obszaru Gospodarczego wg cen i zasad stosowanych w kraju. Dzięki pozyskiwaniu nowych partnerów roamingowych w 2018 roku otworzyliśmy 260 nowych usług roamingu międzynarodowego, dzięki czemu nasi klienci mogą cieszyć się jeszcze szerszym zasięgiem usług telekomunikacyjnych, przebywając za granicą.

- Plus oferuje szeroki wybór nowoczesnych telefonów i smartfonów znanych producentów takich jak: Samsung, Huawei, Apple, Sony, LG, posiada także telefony mniejszych producentów ze średniej i niskiej półki cenowej. Telefony sprzedawane są przede wszystkim w modelu ratalnym.

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 także LTE Advanced.

- 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 73% 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. 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 ponad 2,5 miliona lokali rozmieszczonych w około 180 miejscowościach. Wspiera je także rozległa, ogólnopolska infrastruktura szkieletowa. Ponadto Netia oferuje usługi stacjonarnego dostępu do Internetu w oparciu o dostęp regulowany do sieci Orange Polska. Netia świadczy 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 świadczoną w modelu MVNO. 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

kanalów 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 tradycyjne rozwiązania telefonii stacjonarnej (dostęp analogowy oraz ISDN), najnowocześniejsze usługi z zakresu telefonii IP z hostowanym PABX (z technologią NGN - Next Generation Network), usługi zintegrowanej komunikacji (Unified Communications), komunikację video (usługi wideokonferencyjne w jakości HD), 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 w oparciu o infrastrukturę Netii nową ofertę szerokopasmowego Internetu stacjonarnego *Plus Internet Stacjonarny*. Usługa ta jest adresowana do klientów indywidualnych, mieszkających zarówno w zabudowie jednorodzinnej, jak i w wielorodzinnej, oraz do małych firm z segmentu SOHO. Usługa Plus Internet Stacjonarny jest realizowana w czterech technologiach w zależności od dostępnej infrastruktury: miedz (CU), Ethernet (ETTH), kabel (HFC) oraz światłowód (PON). W ofercie klient otrzymuje dodatkową kartę SIM dla usługi mobilnego Internetu LTE Plus Advanced. 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 wspólny program smartDOM, który pozwala na elastyczne łączenie aż dziesięciu produktów i usług.

SmartDOM to unikalny program oszczędnościowy, oferujący pełen wachlarz produktów i usług, które pozwalają klientom stworzyć wygodny, bezpieczny i nowoczesny dom. Oparty jest o prosty i elastyczny mechanizm – wystarczy posiadać jedną dowolną usługę, a przy zakupie kolejnych produktów z portfolio Grupy klient otrzymuje atrakcyjne rabaty na cały okres trwania umowy. W ten sposób każdy klient może stworzyć unikalny zestaw dla swojej rodziny.

Oprócz flagowych i podstawowych usług: telefonii komórkowej Plusa (w tym komórki stacjonarnej), Internetu LTE i stacjonarnego Plusa oraz telewizji satelitarnej Cyfrowego Polsatu, klienci smartDOMu mogą również skorzystać z usług bankowych oferowanych przez PlusBank, kompleksowych usług ubezpieczeniowych oraz usług z zakresu bezpieczeństwa domu, takich jak monitoring pomieszczeń. Ponadto w ofercie znajdują się urządzenia telekomunikacyjne oraz sprzęt RTV.

Wszystkie proponowane klientom usługi i produkty pełnią ważną rolę w gospodarstwie domowym. Dzięki unikalnej formule programu smartDOM nasz klient może kupić niezbędne dla domu usługi oraz produkty w jednym miejscu, dodatkowo zapewniając sobie oszczędności na każdej dodatkowo dodanej.

Według analogicznych reguł jak smartDOM działa również nasz program lojalnościowy smartFIRMA, który skierowany jest do klientów biznesowych segmentu SOHO (Small Office / Home Office).

TELEWIZJA (NADAWANIE I PRODUKCJA)

TV Polsat



Nasze portfolio składa się z 33 kanałów, obejmujących nasz główny kanał POLSAT, dostępny w jakości SD i HD oraz 32 kanały tematyczne. 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-2⁶.

POLSAT, główna stacja naszej Grupy, jest jedną z najczęściej oglądanych kanałów telewizyjnych w najcenniejszej dla reklamodawców grupie widzów (tzw. grupa komercyjna, osoby w wieku 16-49 lat) – w 2018 roku jej udział w grupie komercyjnej wyniósł 11,4%. Bardzo dobry wynik POLSATu w 2018 roku 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 2018 zamknęła również cała Grupa 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 treści⁷. 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. Kontrahentem oferującym zagraniczne produkcje jest także Monolith Films.
- Licencje sportowe – elementem wyróżniającym nas na tle konkurencji jest bogata i unikalna oferta transmisji sportowych, w tym m.in.: eliminacje do piłkarskich Mistrzostw Europy w 2020 roku, Mistrzostw Świata w 2022 roku, dwie edycje piłkarskiej Ligi Narodów 2018/19 i 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 2019 i 2023 oraz turnieje kwalifikacyjne do Igrzysk Olimpijskich w Tokio (2020) i Paryżu (2024), Plus Ligę i Orlen Ligę; gale bokserskie i mieszanych sztuk walki (KSW, FEN i UFC), Wimbledon oraz turnieje ATP 1000 i 500 i wiele innych dyscyplin. Dodatkowo posiadamy prawa do najpopularniejszych klubowych rozgrywek na świecie, czyli piłkarskiej Ligi Mistrzów oraz Ligi Europy (na lata 2018-2021). W 2018 roku nabyliśmy ponadto pakiet kontrolny w Eleven Sports Network, polskiej spółce będącej właścicielem atrakcyjnych praw sportowych, w tym: ligowych rozgrywek piłkarskich LaLiga Santander, Bundesligi, Serie A TIM, The Emirates FA Cup czy wyścigów Formula 1TM oraz polskich i zagranicznych zawodów żużlowych, które odsprzedawane są w formie pakietów programowych premium działającym na polskim rynku operatorom płatnej telewizji.

⁶ MUX, czyli pakiet kanałów telewizyjnych, radiowych i dodatkowych usług jednocześnie transmitowanych cyfrowo do odbiorcy w jednym kanale częstotliwości.

⁷ Dane dla kanałów: POLSAT, Polsat 2, Polsat Play, Polsat Café, Polsat Film, Polsat News, Polsat Sport, Polsat Sport Extra, Polsat Sport News, Polsat News 2, TV4, TV6, Polsat Romans, Disco Polo Music, Polsat Music, Super Polsat.

1.4. Działamy strategicznie

GRI 102-16

Nadrzędnym celem naszej strategii jest trwały wzrost wartości Grupy Cyfrowego Polsatu dla jej akcjonariuszy. Wzrost wartości Grupy Cyfrowego Polsatu osiągamy poprzez:

Wzrost przychodów z usług świadczonych klientom indywidualnym i biznesowym poprzez konsekwentną budowę wartości bazy 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 i usług dla naszych klientów. Zauważając zachodzące zmiany rynkowe, będziemy nadal tworzyć produkty gotowe sprostać zmieniającym się preferencjom 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 jednocześnie adresowane do naszych klientów. 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).

W Polsce rynek usług zintegrowanych jest słabo rozwinięty, 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 oraz możliwość dosprzedaży usług dodatkowych, takich jak np. produkty finansowo-bankowe bądź sprzedaż energii, świadczonych w ramach zróżnicowanych platform dystrybucji, będą decydować o naszej znaczącej przewadze konkurencyjnej, pozwalającej nam utrzymać bazę obecnych klientów oraz dającej szansę na pozyskanie nowych, zarówno na rynkach płatnej telewizji, telekomunikacyjnym, jak i innych usług dla domu i klientów indywidualnych.

Chcemy budować naszą pozycję na rynku usług łączonych między innymi poprzez pozyskanie jak największej liczby klientów usług dostępu do szerokopasmowego mobilnego Internetu. Według szacunków niezależnych ekspertów szerokopasmowy mobilny Internet jest najszybciej rozwijającą się technologią dostępu do sieci w Polsce. Wierzymy, że technologia mobilna (w szczególności LTE) pozwoli nam zaoferować wysokiej jakości usługi w obszarach zamieszkiwanych przez większość naszych klientów, co w połączeniu z korzyściami, jakie niesie świadczenie usług zintegrowanych, powinno przyczynić się do dalszej poprawy satysfakcji naszych klientów oraz dalszego zwiększenia wskaźnika ARPU. Oferując pakiety programowe charakteryzujące się atrakcyjną relacją jakości do ceny, chcemy przyciągnąć jak najwięcej klientów do naszej platformy. Zamierzamy wykorzystywać zmiany zachodzące na polskim rynku płatnej telewizji i pojawiające się szanse związane z ewoluującymi potrzebami i oczekiwaniami konsumentów (tj. rosnące zainteresowanie usługami OTT - *over-the-top* - oraz wzrost konsumpcji mediów na urządzeniach mobilnych) i oferować klientom rozbudowany pakiet usług dodatkowych (Cyfrowy Polsat GO, VOD/PPV, catch-up TV, internetowe serwisy wideo i muzyczne, Multiroom, TV Mobilna). Poprzez rozwój naszej oferty płatnej telewizji, wzbogaconej o komplementarne produkty i usługi, zamierzamy uzyskać zarówno wzrost ARPU, jak i zwiększenie satysfakcji i lojalności naszych klientów.

Efektywne połączenie produktów telekomunikacyjnych i multimedialnych stwarza nowe możliwości dystrybucji treści telewizyjnych. 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), technologiami mobilnymi LTE i LTE Advanced oraz technologiami stacjonarnymi (IPTV, wideo online) – 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, utrzymanie oglądalności nadawanych 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. Obecnie w swoim portfolio posiadamy i nadajemy 33 kanały, które swoją ofertą programową odpowiadają oczekiwaniom większości grup docelowych wśród polskiej widowni. Dodatkowo istnieje grupa 8 kanałów współpracujących, które powiązane są z Grupą Polsat kapitałowo lub poprzez wspólne przedsięwzięcia emisyjne. Naszym celem jest utrzymanie oglądalności na stabilnym poziomie oraz konsekwentna poprawa 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 najszersza 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). Wierzymy, że dzięki temu jesteśmy w stanie nie tylko maksymalizować korzyści płynące z jak najszerszej 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 uspoźnienie procesów biznesowych i systemów informatycznych w ramach całej Grupy, co umożliwi 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 przeznaczane są na finansowanie bieżącej działalności oraz na inwestycje niezbędne do dalszego rozwoju Grupy. Naszym priorytetem jest również efektywne zarządzanie zadłużeniem Grupy i sukcesywne jego obniżanie. Zarząd wyznaczył pożądany poziom skonsolidowanego zadłużenia, mierzony wskaźnikiem dług netto/EBITDA, który powinien zostać zredukowany poniżej pułapu 1,75x.

Jednym z ważnych zadań polityki zarządzania zasobami kapitałowymi jest wypłacanie Akcjonariuszom dywidendy w sposób przewidywalny. Jednocześnie konsekwentnie dążymy do zmniejszania poziomu zadłużenia Grupy, co pozwoli nam zapewnić atrakcyjny dla Akcjonariuszy poziom rentowności zainwestowanego kapitału.

1.5. 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 niskourbanizowanych,
- 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,
- 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 z ESG (Environmental, Social, Governance) odnoszące się do kwestii społecznych, pracowniczych, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji. Wśród najważniejszych definiujemy:

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, podjęcia działań naprawczych oraz eliminacji fałszywych informacji dotyczących naszych głównych marek. Aktywnie wykorzystujemy również nasze media (np. kanały Telewizji Polsat czy platformę IPLA) celem pozytywnego eksponowania naszych marek. Aktywnie inwestujemy w działalność prospołeczną, budując tym samym pozytywny wizerunek naszych marek.
	Brak możliwości efektywnego utrzymywania i modernizacji sieci telekomunikacyjnej oraz zaoferowania klientom atrakcyjnych produktów i usług na obszarach zagrożonych wykluczeniem cyfrowym	✓		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 częstotliwości, infrastrukturę, jak i dedykowany sprzęt zapewniamy dostęp do szybkiego Internetu nawet tam, gdzie nie dociera zasięg sieci innych 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 utrzymać 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 podejmowanie 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 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.

Ciągłość operacyjna:

Opóźnienia lub brak dostarczenia usług, infrastruktury lub sprzętu i komponentów od dostawców zewnętrznych



Dążymy 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 uniezależnienie się od dostawców zewnętrznych leżały także u podstaw założenia własnej fabryki dekoderek 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.

	<p>Podatność infrastruktury sieciowej i nadawczej, w tym systemów informatycznych i telekomunikacyjnych, na okoliczności zakłócające świadczone usługi leżące poza naszą kontrolą</p>	✓	✓	<p>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.</p> <p>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.</p>
	Kapitał ludzki			
	<p>Utrata kadry zarządczej i kluczowych pracowników</p>	✓	✓	<p>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 utraty tych pracowników. Wspieramy rozwój kluczowych pracowników i kadry zarządczej, kierując ich na specjalistyczne szkolenia, studia MBA i inne formy doksztalcania, przez co budujemy także ich zaangażowanie i identyfikację z firmą.</p>
	<p>Spory z pracownikami; wzrost kosztów pracy</p>	✓	✓	<p>Dbamy o dobre relacje z naszymi pracownikami i spełnianie wszystkich obowiązków ciężących 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.</p>
	<p>Wypadki pracowników i podwykonawców</p>	✓	✓	<p>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.</p>
	<p>Ryzyko reputacyjne i finansowe w przypadku wystąpienia łapownictwa i korupcji</p>	✓	✓	<p>Dokonyjemy cyklicznej analizy ryzyka wystąpienia korupcji. Staramy się wdrażać mechanizmy zapobiegające lub ograniczające ryzyko wystąpienia zjawisk korupcyjnych. 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.</p> <p>Obszary szczególnie narażone na ryzyko wystąpienia korupcji podlegają szczegółowej kontroli w zakresie poprawnego stosowania wewnętrznych regulacji i zaleceń.</p>
Otoczenie rynkowe i makroekonomiczne	<p>Narażenie na skutki regionalnego lub globalnego spowolnienia gospodarczego</p>	✓	✓	<p>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.</p>
Otoczenie prawno-regulacyjne	<p>Ryzyko uznania przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stosowanych przez nas praktyk za ograniczające konkurencję lub naruszające polskie przepisy dotyczące ochrony konkurencji i konsumentów</p>	✓	✓	<p>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. Śledzimy orzecznictwo UOKiK celem dostosowania naszych działań do wytycznych określanych przez urząd.</p>
	<p>Zapadanie niekorzystnych rozstrzygnięć w postępowaniach administracyjnych lub sądowych</p>	✓	✓	<p>Investujemy 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.</p>

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 w [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 czy produktów finansowych i bankowych;
- malejący wolumen numerów przenoszonych przez klientów pomiędzy sieciami mobilnymi;
- rosnąca penetracja smartfonów wśród klientów sieci mobilnych, pociągająca za sobą rozwój rynku mobilnej transmisji danych;
- 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;
- rozwój nowoczesnych stacjonarnych sieci szerokopasmowych (NGA), w szczególności światłowodowych;
- dynamiczny rozwój nielinearnych treści wideo, dostarczanych przez serwisy VOD i OTT, połączony ze wzrostem wydatków na reklamę w Internecie;
- wchodzenie na polski rynek video 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;
- wzrost sprzedaży Smart TV - telewizorów z dostępem do Internetu;
- rosnąca liczba klientów i użytkowników urządzeń mobilnych, wynikająca między innymi ze stopniowej substitucji usług stacjonarnych usługami mobilnymi, jak również popularyzacji rozwiązań typu *machine-to-machine*;

- presja na przychody z tradycyjnych mobilnych usług telekomunikacyjnych, wynikająca z wysokiej konkurencyjności rynku mobilnego, jak również wypierania tradycyjnych mobilnych usług telekomunikacyjnych przez komunikację z użyciem transmisji danych;
- presja na przychody z usług roamingowych, wynikająca z wdrożonej w trakcie 2017 roku regulacji stawek roamingowych na terenie Unii Europejskiej;
- zmiana poziomu cenników dotyczących reklamy telewizyjnej, wynikająca z obserwowanego w 2018 roku i oczekiwanego w 2019 roku wysokiego popytu na reklamę;
- dalsza fragmentaryzacja rynku telewizyjnego (rosnący udział kanałów tematycznych w oglądalności i przychodach z reklamy);
- konsolidacja na rynku płatnej telewizji, w segmencie telewizji kablowej;
- konsolidacja na rynku szerokopasmowego Internetu przewodowego;
- zmiany właścicielskie na rynku produkcji i nadawania kanałów telewizyjnych;
- konsolidacja na rynku telekomunikacyjnym, przejawiająca się akwizycjami lokalnych operatorów przewodowych przez większe grupy telekomunikacyjne;
- znaczące wyhamowanie skali migracji abonentów w stronę bezpłatnej naziemnej telewizji cyfrowej.

1.6. Zawsze odpowiedzialnie

Wierzymy, że podstawą działania powinien być dialog. Chcemy nie tylko poznawać opinie na nasz temat, ale również aktywnie wyjaśniać podejmowane przez nas decyzje i prezentować stanowisko. Dlatego angażujemy w naszych działaniach interesariuszy, prowadząc wymianę opinii na wielu poziomach.

Jak angażujemy naszych interesariuszy?

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

- klienci
- pracownicy (pracownicy i ich rodziny)
- regulatorzy i instytucje państwowe
- dostawcy
- organizacje społeczne
- akcjonariusze i inwestorzy, analitycy, instytucje finansujące
- konkurencja
- partnerzy biznesowi

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	<ul style="list-style-type: none"> uczestnicy rynku kapitałowego analitycy biur maklerskich akcjonariusze obligatariusze inwestorzy instytucjonalni i indywidualni agencje ratingowe 	<ul style="list-style-type: none"> raporty finansowe bieżące komunikaty korporacyjna strona internetowa spotkania indywidualne konferencje i telekonferencje walne zgromadzenia akcjonariuszy badania akcjonariatu – perception study 	<p>Zgodnie z wymogami wynikającymi z obecności Spółki na GPW:</p> <ul style="list-style-type: none"> sprawozdawczość finansowa raz na kwartał bieżąca komunikacja walne zgromadzenia akcjonariuszy co najmniej raz w roku dialog i spotkania zależnie od potrzeb 	<ul style="list-style-type: none"> sytuacja ekonomiczna grupy i polityka finansowa strategia i rozwój otoczenie konkurencyjne szanse i ryzyka działalności wartość spółki transparentność działania przyszłe inwestycje
Klienci	<ul style="list-style-type: none"> osoby fizyczne i firmy abonenci usług płatnej TV i telekomunikacyjnych telewizjowicze użytkownicy IPLI 	<ul style="list-style-type: none"> strona internetowa (ankiety) punkty obsługi oraz infolinia (dialog, ankiety) badania opinii i satysfakcji, w tym User Experience i NPS 	<p>Na bieżąco – działania ciągłe, badania opinii – według potrzeb, a badania satysfakcji NPS – minimum 1 raz w roku.</p>	<p>Badane obszary:</p> <ul style="list-style-type: none"> ogólna satysfakcja klienta z operatora, skłonność do rekomendacji marki, trwałość relacji, skłonność do ponownego wyboru operatora oraz satysfakcji. <p>Obszary:</p> <ul style="list-style-type: none"> oferta punkty obsługi telemarketing call center strona www internetowe centra obsługi korzyści finansowe faktura
Pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> pracownicy i ich rodziny 	<ul style="list-style-type: none"> badania satysfakcji i ocena okresowa szkolenia i rozwój intranet imprezy integracyjne programy benefitowe programy wolontariatu 	<p>Bieżąca i cykliczna komunikacja</p>	<ul style="list-style-type: none"> stabilność i atrakcyjność zatrudnienia prorodzinna polityka kadrowa przyjazne miejsce pracy możliwości rozwoju

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
Regulatorzy i instytucje państwowe	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> konsultacje społeczne spełnianie obowiązków informacyjnych spotkania bezpośrednie wspólne inicjatywy i działania udział w konferencjach branżowych 	<ul style="list-style-type: none"> bieżąca komunikacja wynikająca z obowiązków informacyjnych zależnie od potrzeb 	<ul style="list-style-type: none"> wpływ na gospodarkę krajową rozwój rynku dostępność usług działalność zgodnie z normami i prawem
Dostawcy	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> relacje bezpośrednie kontrakty współpraca w ramach organizacji branżowych spotkania integracyjne konferencje branżowe i warsztaty 	W zależności od potrzeb – na bieżąco i cyklicznie	<ul style="list-style-type: none"> warunki współpracy transparentne zasady przetargów i współpracy dobre, długoterminowe relacje współpraca w ramach inicjatyw branżowych
Organizacje społeczne	<ul style="list-style-type: none"> fundacje organizacje społeczne i środowiskowe instytucje kultury 	<ul style="list-style-type: none"> partnerstwa i wspólne inicjatywy wolontariat pracowniczy sponsoring dialog bezpośredni (organizacje środowiskowe) raporty naukowe debaty 	W zależności od potrzeb interesariuszy i możliwości Grupy	<ul style="list-style-type: none"> otwartość na dialog wsparcie finansowe i zaangażowanie ludzkie rozumienie wartości, jakimi kierują się nasze spółki rozwiązanie ewentualnych obaw/wątpliwości dotyczących rozwoju technologicznego
Konkurencja		<ul style="list-style-type: none"> współpraca w ramach organizacji branżowych konferencje branżowe, debaty i warsztaty wspólne inicjatywy (np. raporty o stanie rynku) 	Komunikacja bieżąca uzależniona od sytuacji rynkowej	<ul style="list-style-type: none"> rozwój rynku właściwa regulacja rynku standardy

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
Partnerzy biznesowi	<ul style="list-style-type: none"> • dystrybutorzy • reklamodawcy i pośrednicy reklamowi • instytucje naukowe • organizacje branżowe i izby handlowe • związki sportowe 	<ul style="list-style-type: none"> • kanały komunikacji bezpośredniej (np. strona internetowa dla dystrybutorów) • 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 Izby, konsultacje i stanowiska) 	<ul style="list-style-type: none"> • komunikacja zależna od potrzeb interesariuszy • działania proaktywne uzależnione są od sytuacji rynkowej 	<ul style="list-style-type: none"> • zaangażowanie Grupy w kształtowanie rynku • rozwiązywanie problemów rynku i promowanie innowacyjności • transparentność działań • przestrzeganie norm i zasad • otwartość na dialog

[GRI 102-44]

W listopadzie 2016 roku zorganizowaliśmy wspólną sesję dialogową z kluczowymi interesariuszami zewnętrznymi i wewnętrznymi Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat. Z radością przyjęliśmy opinie o postrzeganiu naszego przedsiębiorstwa jako lidera kreującego wysokie standardy na rynku. Doceniono także wysoką jakość dostarczanych produktów i usług, zaangażowanie we współpracę z organizacjami działającymi na rzecz społeczeństwa oraz polski kapitał Grupy.

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 2018 roku 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 w ubiegłym roku posłużono się: wynikami ostatniej 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).

[GRI 102-12, GRI 102-13] 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 Radiodifuzji Cyfrowej
- IAB Polska
- Stowarzyszenia Dystrybutorów Programów Telewizyjnych SYGNAŁ
- Polskich Badań Internetu
- Rady Reklamy
- Stowarzyszenia Kreatywna Polska
- Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych

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 roku 2018 zostaliśmy wyróżnieni wieloma nagrodami, m.in.:

Transparentność i relacje inwestorskie

Institutional Investor 2018

Nagrody w rankingu Institutional Investor 2018 obejmującym badaniem spółki giełdowe z całej Europy. W rankingu generalnym, w kategorii ocenianej przez analityków, w sektorze spółek mediowych, Cyfrowy Polsat został nagrodzony w następujących obszarach:

- *Best Investor Relations Program* – 1. miejsce,
- *Best CFO* – 3. miejsce dla Katarzyny Ostap-Tomann, Członka Zarządu ds. Finansowych,
- *Best IR Professional* – 3. miejsce dla Bartłomieja Drywy, ówczesnego Dyrektora ds. Relacji Inwestorskich.

Dodatkowo w klasyfikacji firm małych i średnich (w rozumieniu skali ogólnoeuropejskiej), wspólnymi głosami analityków i inwestorów, w sektorze media, Cyfrowy Polsat został wyróżniony w 2 obszarach:

- *Best Investor Relations Program* – 3. Miejsce,
- *Best Website* – 3. miejsce dla naszego korporacyjnego serwisu grupapolsat.pl.

CEE Capital Markets Awards 2018

Statuetka w IV edycji konkursu w kategorii *Najlepszy departament IR w spółce giełdowej – Polska*. Spółka otrzymała również nominację w kategorii *Najlepsza spółka roku – Polska*.

Transparentna Spółka Roku 2017

Wyróżnienie dla Cyfrowego Polsatu w rankingu Instytutu Rachunkowości i Podatków oraz Gazety Giełdy i Inwestorów „Parkiet” *Transparentna Spółka Roku 2017*. Laureatów wyłoniono spośród wszystkich spółek giełdowych notowanych na GPW w ramach trzech głównych indeksów giełdowych (WIG20, mWIG40, sWIG80).

Kapitał i prestiż

Odnazka Honorowa za Zasługi dla Ochrony Praw Dziecka

Odnazka Honorowa dla Fundacji Polsat za Zasługi dla Ochrony Praw Dziecka. Wyróżnienie zostało przyznane przez Rzecznika Praw Dziecka, Marka Michalaka „za tysiące uratowanych dzieci, za ich życie i zdrowie, za wspomaganie szpitali pediatrycznych”.

Nagroda Główna w Konkursie Raportów Społecznych

Nagroda główna w 12. edycji Konkursu Raportów Społecznych dla publikacji Grupy Polsat za lata 2016-2017. Nagroda została przyznana za opracowanie sprawozdania w sposób kompletny, wiarygodny i przystępny. Konkurs Raporty Społeczne organizowany jest przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu i firmę Deloitte.

Ranking miesięcznika Forbes 2018

1. miejsce dla Cyfrowego Polsatu (3 raz z rzędu) w rankingu miesięcznika „Forbes” *Lista 100 Największych Polskich Firm Prywatnych*. Ranking polskiej edycji magazynu pokazuje realną wartość przedsiębiorstw, które zostały zbudowane wyłącznie z polskiego kapitału i przez polskich biznesmenów.

Silver Winner w konkursie SAP Quality Awards CEE 2018

Nagroda Silver Winner dla Grupy Polsat w konkursie SAP Quality Awards CEE 2018 w kategorii Transformacja Biznesu w Europie Środkowo-Wschodniej, za projekt *Centrum Logistyczne Mielec*.

Jakość usług i dekodatorów

Złoty Bell

Nagroda *Złoty Bell* w plebiscycie Mobility Trends dla Plusa i Cyfrowego Polsatu za Internet LTE Plus Advanced w kategorii *Internet Mobilny roku 2017*.

Złoty Medal Międzynarodowych Targów Poznańskich

Złoty Medal Międzynarodowych Targów Poznańskich oraz *Złoty Medal 2018 - Wybór Konsumentów* na Forum Technologii Cyfrowych Poznań Media Expo 2018 dla Zestawu Internetu Domowego 300 oferowanego przez Cyfrowy Polsat i sieć Plus. Zestaw produkowany jest w fabryce z Grupy Polsat – InterPhone Service z Mielca.

Osobowość

Dyrektor Finansowy Roku

Tytuł Dyrektora Finansowego w XIII edycji Konkursu Dyrektor Finansowy Roku w kategorii Dużych Przedsiębiorstw dla Katarzyny Ostap-Tomann – Członkini Zarządu ds. Finansowych w Cyfrowym Polsacie, Polkomtelu i Telewizji Polsat. Organizatorami Konkursu Dyrektor Finansowy Roku są: Association of Chartered Certified Accountants (ACCA), Centrum Idei Gospodarczo Ekonomicznych oraz Euler Hermes.

ROZDZIAŁ 2

TROSKA O POTRZEBY NASZYCH KLIENTÓW I WIDZÓW

2. TROSKA O POTRZEBY NASZYCH KLIENTÓW I WIDZÓW

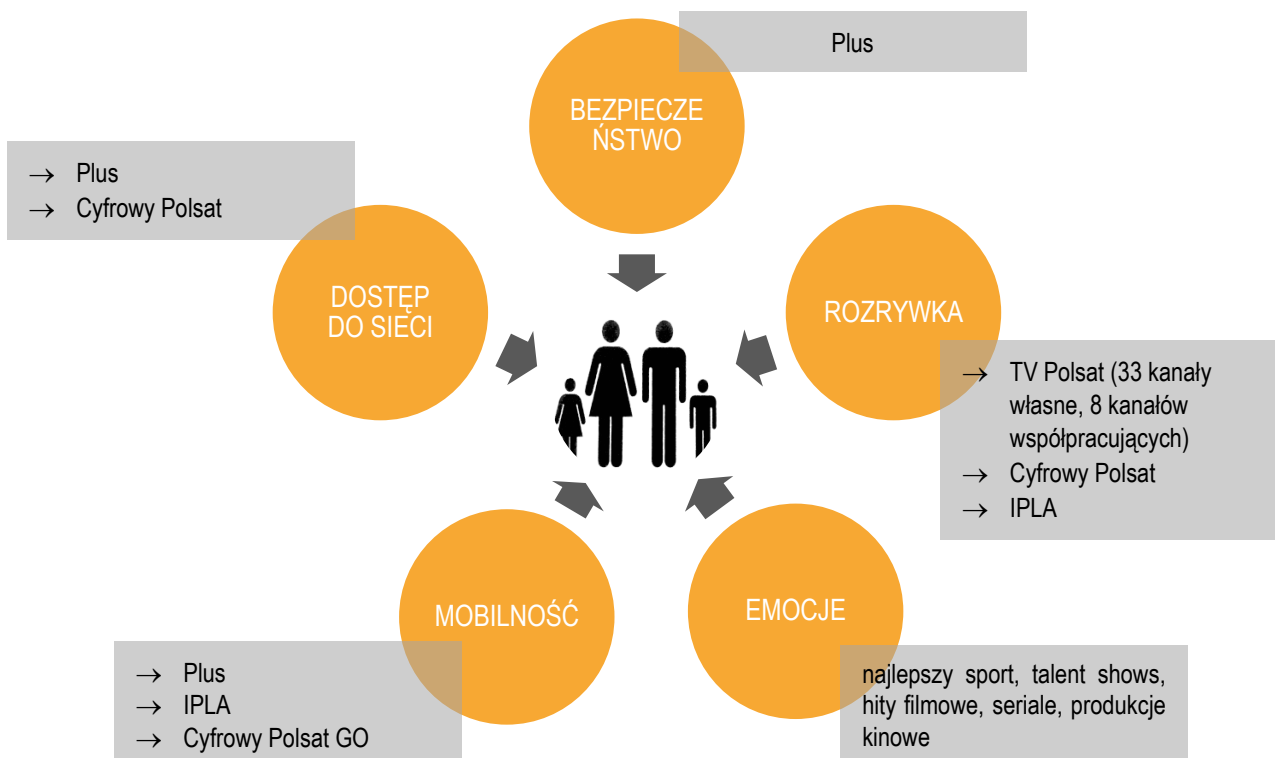
2.1. Wyjątkowi klienci

Dla Grupy Cyfrowy Polsat każdy klient jest wyjątkowy i każdego dnia zależy nam na tym, aby to udowodnić. Możemy pochwalić się faktem, że świadczymy usługi dla niemal całego przekroju demograficznego polskiego społeczeństwa. Wśród blisko 6 milionów 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 świadczenia 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. Według ostatnich, przeprowadzonych przez GfK Polonia w 2017 roku badań wspomagana znajomość marki Cyfrowy Polsat na poziomie 95% jest najwyższa wśród operatorów płatnej telewizji w Polsce. Wspomagana znajomość marki Plus jako operatora połączeń głosowych wynosi 98%. 86% osób zna naszą markę również z usługi Internetu mobilnego⁸. 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.

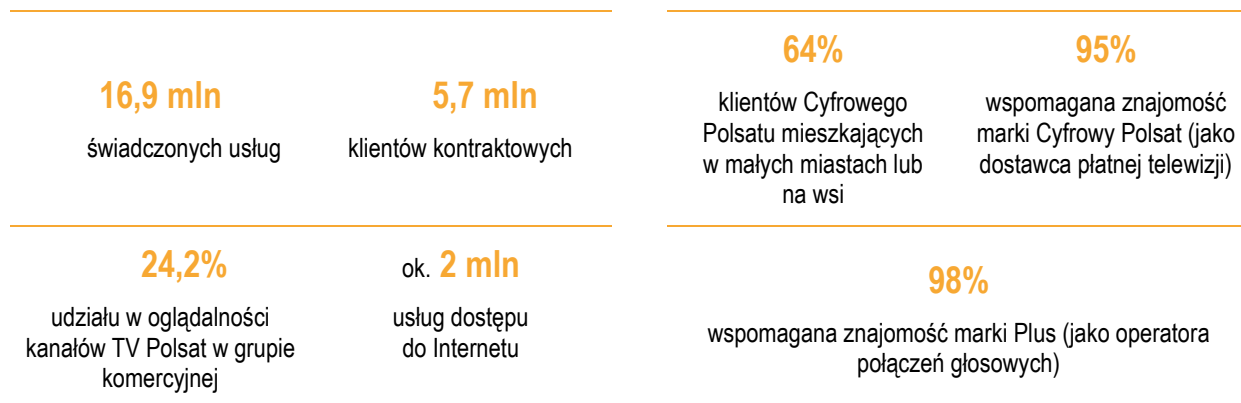
Doświadczenie oferowane klientom poprzez wybrane usługi świadczone przez Grupę Cyfrowy Polsat



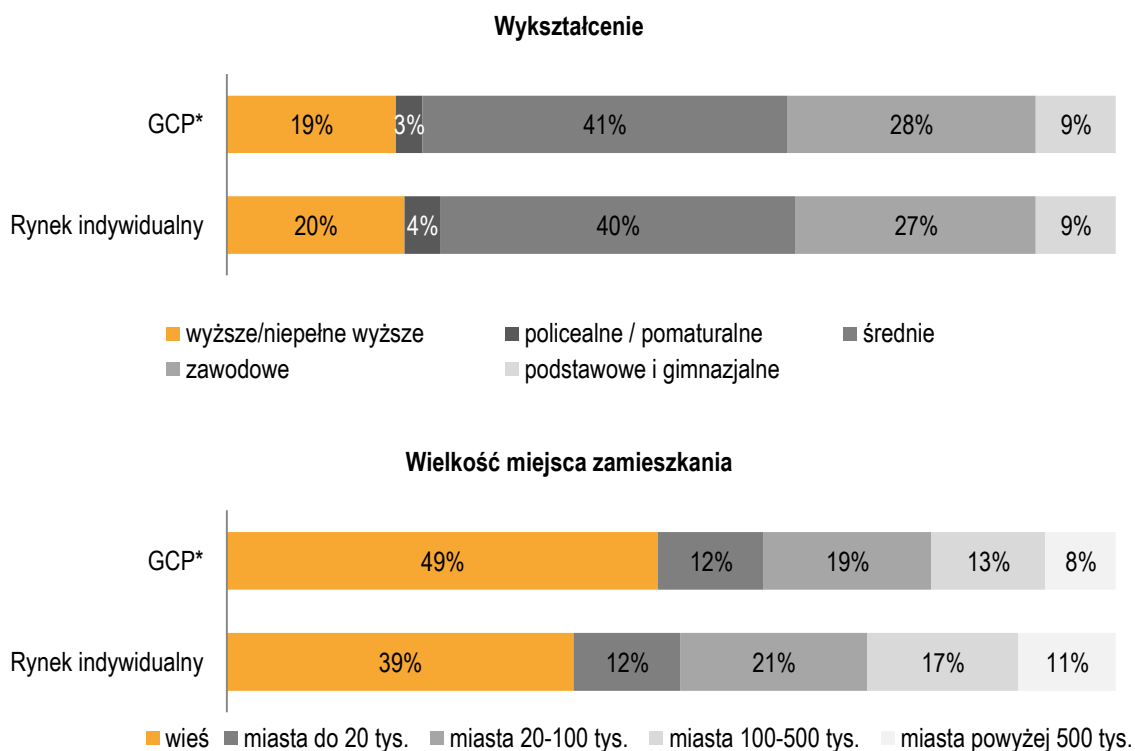
⁸ „Badanie wizerunku marek CP i Plus na tle konkurencji” w okresie listopad-grudzień 2017 roku zrealizowane przez GfK Polonia Sp. z o.o.

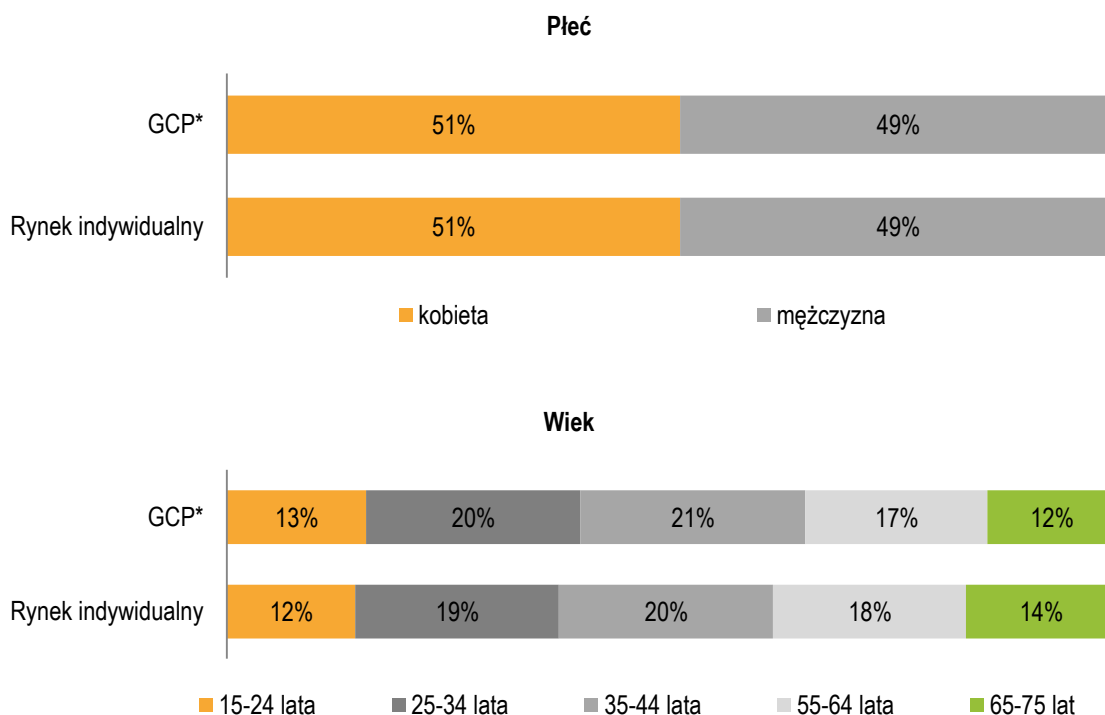
2.2. Kluczowe liczby 2018 r.

[UoR – Kluczowe wskaźniki efektywności]



Kim są klienci Grupy Cyfrowy Polsat (GCP)?





* 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 wynosiła 12 763 i była reprezentatywna dla Polaków w wieku 6+

2.3. Dostępność – telewizja i Internet dla każdego

Grupa Polsat jest największą grupą medialno-telekomunikacyjną w Polsce i czołowym dostawcą zintegrowanych usług multimedialnych. Cyfrowy Polsat jest największym dostawcą płatnej telewizji w kraju i czołową platformą satelitarną w Europie. Świadczy ponad 5 milionów usług telewizyjnych. Zapewnia dostęp do około 170 kanałów 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 oraz LTE-Advanced.

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, tak aby mogli korzystać z ulubionych programów i tytułów 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 – 73% populacji. Obecnie maksymalna prędkość technologiczna LTE Plus Advanced wynosi powyżej 600 Mb/s.

Z myślą o wszystkich Polakach i równym dostępie do naszych usług pomagamy również w sytuacjach, w których zwykłe rozwiązania się nie sprawdzają bądź nie docierają inną technologię. 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). Najnowszy Zestaw Internetu Domowego 300 obsługuje technologię LTE Plus Advanced pozwala na pobieranie danych z prędkością nawet do 300 Mb/s.

Od grudnia 2018 roku oferujemy swoim klientom także możliwość zakupu ofert z dostępem do światłowodu w Plusie z prędkością nawet do 900 Mb/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.

Dodatkowo nasza spółka zależna Aero2 świadczy usługi bezpłatnego dostępu do Internetu o ograniczonych parametrach użytkowych (oferta BDI⁹). Klientom BDI oferujemy również możliwość wykupienia dodatkowych pakietów danych, które pozwalają im korzystać z Internetu o wyższej prędkości, bez ograniczeń czasowych dot. czasu trwania sesji. Pakiety BDI sprzedawane są w modelu prepaid.

2.4. 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.

Respektujemy regulacje prawne

[GRI 416-2] W 2018 roku nie odnotowaliśmy żadnych przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi wpływu produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo.

[GRI 418-1] W trakcie 2018 roku Polkomtel otrzymał 7 skarg od organów nadzorczych w zakresie ochrony danych osobowych w procesie przetwarzania danych klientów. 1 ze skarg podlegała decyzji UODO w przedmiocie odmowy uwzględnienia wniosku skarżącego. Pozostałe skargi nie zostały jeszcze ostatecznie rozpatrzone przez Urząd Ochrony Danych Osobowych (dawniej GIODO).

Z kolei do Cyfrowego Polsatu wpłynęło w trakcie 2018 roku 8 skarg w zakresie przetwarzania danych klientów. Cyfrowy Polsat udzielił stosownych wyjaśnień, sprawy nie zostały jeszcze zakończone.

25 maja 2018 roku 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 2018 roku 137 przypadków naruszeń w Cyfrowym Polsacie oraz 140 w Polkomtelu. Wszystkie te przypadki miały charakter incydentalny. Spółka podjęła już 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.

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, 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**” pozwalająca na proste zlokalizowanie miejsca pobytu członków rodziny. Wystarczy SMS lub uruchomienie aplikacji, by system wysłał informację z danymi o położeniu lokalizowanej osoby oraz wyświetlił jej pozycję na cyfrowych mapach.

⁹ BDI to Bezpłatny Dostęp do Internetu

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, np. rodzic aktywuje usługę i dodaje do niej numer telefonu bliskiego, który musi jedynie wyrazić zgodę na wysyłanie swojego położenia. W przypadku najmłodszych idealnym rozwiązaniem rozszerzającym usługę jest wodoszczelny zegarek pełniący funkcję zarówno telefonu jak i lokalizatora. Dziecko nie musi się martwić, że zgubi telefon, uszkodzi go, zamoczy lub zniszczy podczas zabawy, natomiast rodzic nie dość, że ma kontakt telefoniczny z dzieckiem i wie gdzie ono się znajduje, to ma również pewność, że w sytuacji zagrożenia dziecko wyśle za jego pomocą wiadomość SOS wraz z lokalizacją na mapie.



Gdzie Jest Bliski

lokalizator bliskich



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 urosł 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 Grupie Cyfrowy Polsat mamy świadomość, jak szkodliwe dla rozwoju polskiej gospodarki i kultury jest piractwo internetowe. Od lat aktywnie działamy w Stowarzyszeniu Sygnał zrzeszającym 20 firm z branży mediów i telekomunikacji.

Szukając coraz skuteczniejszych metod zwalczania kradzieży treści telewizyjnych, począwszy od 2018 roku Stowarzyszenie Sygnał tworzy międzynarodową koalicję antypiracką oraz rozszerza partnerstwa i aktywności na inne kraje. Jesienią 2018 zorganizowana została w Warszawie konferencja **The International Content Protection Summit** poświęcona międzynarodowej współpracy w zakresie zwalczania kradzieży treści. Jej efektem było podpisanie **Deklaracji Warszawskiej** – porozumienia 35 organizacji, instytucji i firm na rzecz współpracy w przyszłości. ICPS to jeden z elementów międzynarodowego frontu antypirackiego. Wzmocnieniem tych działań były wizyty członków Sygnału na **konferencjach organizowanych przez Interpol i USPTO w Kijowie** oraz na **konferencji „MESA Europe Content Protection Summit” w Londynie**.

W ciągu całej działalności Stowarzyszenia zorganizowano ponad 300 szkoleń dla 20 tys. policjantów i prokuratorów. W 2018 roku Sygnał zorganizował 20 szkoleń dla ponad tysiąca policjantów Komend Wojewódzkich, prokuratorów Prokuratur Rejonowych oraz przyszłych funkcjonariuszy w Szkołach Policji w Szczytnie, Legionowie, Pile i Katowicach. Stowarzyszenie było także współorganizatorem kilku konferencji dla policjantów Komendy Głównej Policji, Komend Wojewódzkich i w Szkołach Policji dotyczących walki z kradzieżą sygnału telewizyjnego i technicznych aspektów przestępczości teleinformatycznej. Przy wsparciu Cyfrowego Polsatu zorganizowana została jesienią 2018 roku konferencja

„Przeciwdziałanie kradzieży sygnału telewizyjnego i współpraca z operatorami telekomunikacyjnymi” we współpracy z Komendą Główną Policji. Jej następstwem jest ogólnopolski program szkoleń dla policjantów i prokuratorów „piractwo.tv”, w ramach którego członkowie Stowarzyszenia przeprowadzą we wszystkich województwach szkolenia z tematyki kradzieży własności intelektualnej w Internecie i kradzieży sygnału telewizyjnego. Program miał swoją inaugurację 11 grudnia 2018 r. w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Gdańsku. Na potrzeby szkoleń dla organów ścigania opracowana została i wydana przez Stowarzyszenie broszura „Kradzież treści TV w Internecie. Metodyka postępowania” zawierająca opis technicznych i prawnych aspektów związanych z kradzieżą treści telewizyjnych w Internecie.

W marcu 2018 roku 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 KWP w Łodzi, Wydział dw. z Cyberprzestępczością oraz Wydział do walki z Przestępczością Gospodarczą KWP w Lublinie, a także Wydział do walki z Przestępczością Gospodarczą i Korupcją KPP w Belchatowie. Nagroda Specjalna została przyznana Szkole Policji w Pile. Uroczysta gala odbyła się 15 marca w siedzibie Komendy Głównej Policji w Warszawie. W 2018 roku w ramach Stowarzyszenia Sygnał kontynuowane i rozwijane były działania związane ze strategią „follow the money”. Prowadzony jest stały monitoring nielegalnych portali internetowych, prowadzone są działania edukacyjne skierowane do rynku reklamowego, kontynuowana jest współpraca z pośrednikami płatności, a w roku 2018 także z platformami e-commerce.

Prezesem Stowarzyszenia Sygnał jest Teresa Wierzbowska, doradca zarządu Cyfrowego Polsatu ds. public affairs.

2.5. Produkt i serwis na najwyższym poziomie

Obsługa blisko 6 milionów klientów to ogromne wyzwanie. Nieustanny postęp technologiczny otwiera nowe kanały komunikacji i wymusza ciągle 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. Zaburzenia pracy dekodera, zakłócenia dostępu do Internetu w smartfonie, prośba o wyjaśnienie zapisów faktury, słaby sygnał z anteny satelitarnej – 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 2100 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 wg 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 teadresowe, 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.

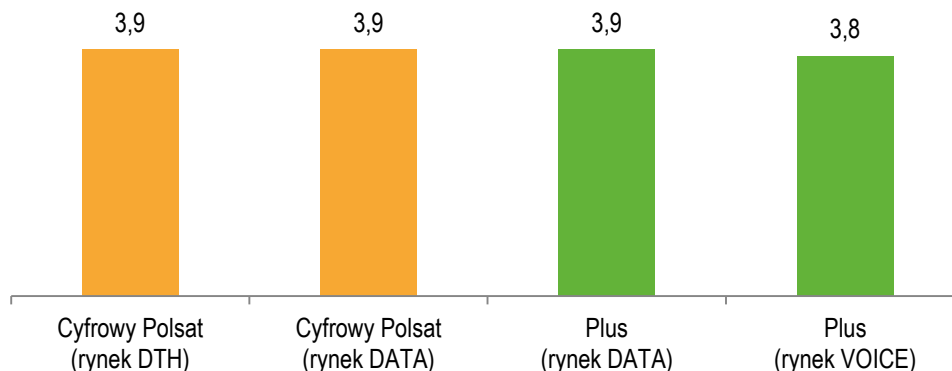
Od 2015 roku Polkomtel oferuje klientom aplikację mobilną do zarządzania kontem i sprawdzania bieżących informacji z nim związanych. Korzystanie z serwisu jest darmowe i nie są naliczane opłaty za transmisję danych za ruch realizowany w aplikacji.

Od 2000 roku Polkomtel posiada wdrożony i stale doskonalony zintegrowany system zarządzania przez jakość, a od 2012 roku – 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 klientów. Świadczą o tym wysokie oceny, które w przeprowadzanych przez GfK Polonia badaniach wystawiane są zarówno dla Cyfrowego Polsatu, jak i Plusa. W przeprowadzonym ostatnio w 2017 roku pomiarze, wskaźnik satysfakcji klientów dla obydwu marek oscylował przy wysokich wartościach – 4 na 5 możliwych punktów. Cieszy nas również fakt bardzo dużej znajomości naszych głównych marek. Tak zwana „znajomość wspomagana” Cyfrowego Polsatu wynosi 95%, a Plusa – 98%. Z badań wynika, że klienci doceniają przede wszystkim jakość oferty, nowoczesną technologię, doświadczenie oraz naszą wiarygodność i rzetelność.

Z kolei Telewizja Polsat zajęła 3 miejsce w 11 edycji badania Top Marka 2018 – największego rankingu medialności brandów na polskim rynku zaprezentowanego przez magazyn „Press” i PRESS-SERVICE Monitoring Mediów. Na potrzeby raportu przeanalizowano materiały z prasy, internetu i social media opublikowane w okresie od 1 lipca 2017 roku do 30 czerwca 2018 roku – łącznie ponad 52 mln informacji: 1 mln tekstów prasowych, 5 mln internetowych i 46 mln postów w mediach społecznościowych.

Syntetyczny wskaźnik satysfakcji (CSI)¹⁰



Źródło: Badanie satysfakcji, realizowane wrzesień-listopad 2017 przez GfK Polonia sp. z o.o., Cyfrowy Polsat (rynek DTH) n=500, Cyfrowy Polsat (rynek DATA) n=300, Plus (rynek DATA) n=500, Plus (rynek VOICE) n=1200

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. Niezależnie od posiadanych usług czy pakietów oferujemy im benefity niedostępne dla osób, które dopiero zamierzają podpisać umowy. Przede wszystkim dzięki znajomości preferencji i nawyków stałych klientów możemy im proponować indywidualnie dobrane propozycje, najlepsze oferty „szyte na miarę” – zarówno w wyborze sprzętu, jak warunków współpracy, pakietów i długości kontraktu.

¹⁰CSI - Customer Satisfaction Index to syntetyczny wskaźnik satysfakcji stanowiący średnią ocen zadowolenia klientów z kilku atrybutów/obszarów/aspektów poddawanych ocenie w badaniu

2.6. Wyznaczamy standardy

Nasze kanały telewizyjne



Posiadamy 37 koncesji nadawczych, w tym 6 koncesji na programy uniwersalne i 31 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 11,4% udziału, TVN – 12,2%, TVP2 – 6,9%, TVP1 – 6,7%. Oglądalność kanałów tematycznych Telewizji Polsat również uplasowała się w czołówce rankingów oglądalności i wyniosła 12,9%. Kanały tematyczne Discovery zanotowały 14,9 % udziału, a TVP – 7,9%.

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 „Wydarzenia” nadawane w Polsce, Polsacie News i Polsacie News 2. Główne wydanie, które prowadzą Dorota Gawryluk, Bogdan Rymanowski oraz Agnieszka Mosór, jest emitowane codziennie o godzinie 18:50. Od początku istnienia „Wydarzeń” stawiamy na wiarygodność i niezależność. Najważniejszą zasadą, jaką kierujemy się w naszej codziennej pracy, jest obiektywizm. Trzymamy równy dystans do wszystkich sił politycznych i nie ulegamy naciskom. Bezkompromisowo patrzymy na ręce przedstawicielom władzy. Szczególną uwagę poświęcamy problematyce społecznej. To nasza specjalność i cel – być blisko ludzi. Naszą pracę pojmujemy jako misję, która polega na dostarczaniu widzom prawdziwych i bezstronnych informacji.

To właśnie w imieniu naszych widzów kontrolujemy polityków, pamiętając jednocześnie o wielkiej odpowiedzialności, jaka spoczywa na dziennikarzach. Zawsze po głównym wydaniu „Wydarzeń” na antenie Polsat News nadajemy program publicystyczny „Wydarzenia i Opinie”, w którym prowadzący przeprowadza wywiady z bohaterami dnia.

W badaniach CBOS przedstawionych w komunikacie w kwietniu 2018 roku na temat oceny działalności parlamentu, prezydenta, władz lokalnych i mediów najlepiej postrzegana jest Telewizja Polsat. Pozytywnie o jej działalności, podobnie jak w 2017 roku, wypowiada się 70% respondentów. Działalność TVN aprobuje 66%, a TVP – 59%.

W badaniach CBOS przeprowadzonych jeszcze w 2017 roku na temat oceny wiarygodności programów informacyjnych i publicystycznych 38% ankietowanych wskazało programy informacyjne i publicystyczne Polsatu i Polsatu News za wiarygodne.

Powodem satysfakcji są dla nas również przeprowadzone w styczniu 2019 roku 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, Polsacie News i Polsacie News 2. 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.

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 136 rodzinom. W wyremontowanych przez nas domach i mieszkaniach mieszka wygodnie ponad 500 osób. Tylko w 2018 roku wyremontowaliśmy 18 domów i 6 mieszkań.

Najlepsza rozrywka i sport, dobre kino oraz bajki dla najmłodszych – każdy znajdzie coś dla siebie

Rozrywka od początku była jednym z najważniejszych elementów naszej oferty programowej. W 1993 roku zaprezentowaliśmy pierwszy polski talk show – „**Na każdy temat**”, a jeden z najpopularniejszych formatów w naszej historii – teleturniej „**Idź na całość**” prowadzony przez Zygmunta Chajzera w niespełna miesiąc po debiucie zdeklasował pod względem oglądalności konkurencję. Hitem z widownią sięgającą 5,5 mln widzów okazał się także teleturniej „**Życiowa szansa**” z Krzysztofem Ibiszem w roli prowadzącego.

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 (według badań trzy odcinki 8 sezonu wiosną 2018 roku oglądało ponad 3 mln widzów).

Ponad pięć lat temu na antenie Polsatu pojawił się show „**Twoja Twarz Brzmi Znajomo**” i od razu zdobył liczne grono wiernych fanów. Fanpage programu ma ponad 330 tysięcy 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. Podczas 10 edycji „Twojej Twarzy” ponad 90 artystów przeszło niemal 800 metamorfoz, z których wiele można uznać za doskonałe. A na wybrane cele charytatywne przeznaczyli już prawie 2 miliony złotych.

We wrześniu 2018 roku pojawiła się także 1.edycja show „**Śpiewajmy razem. All Together Now**”, z największą na świecie ścianą jurorów. Śpiewających uczestników ocenia aż 100-osobowe jury. Główną nagrodą jest 100 tysięcy złotych. Dzięki wygranej zwycięzca może spełnić swoje muzyczne marzenia, tak jak Mateusz Łopaciuk – laureat 1.edycji show, który pracuje już nad wydaniem swojej pierwszej płyty.

Rekordy popularności biją również kabarety. Prawie 3 mln widzów obejrzało na antenie Telewizji Polsat w czerwcu 2018 roku „**Opolską Noc Kabaretową**”. Wielkim hitem 2018 roku okazał się także „**Festiwal Weselnych Przebojów w Mrągowie**”. Każdego dnia – 17 i 18 sierpnia koncerty w Polsce obejrzało ponad 3,1 miliona widzów. Łącznie przy weselnych hitach bawiło się w ciągu dwóch dni Festiwalu prawie 7,9 miliona widzów.

Podczas „**Polsat SuperHit Festiwal 2018**” świętowaliśmy dwa jubileuszowe koncerty dwóch artystów różnych pokoleń i muzycznych stylów. 10-lecie na scenie Opery Leśnej obchodziła gwiazda polskiego popu Sylwia Grzeszczak, a 45 lat na arenie muzycznej świętował z nami jedyny i niepowtarzalny Michał Bajor.

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 wspólnego kolędowania. Najpiękniejsze polskie kolędy i pastoralki prezentują na antenie gwiazdy polskiej sceny muzycznej. W 2018 roku kolędowaliśmy w jednym z najpiękniejszych miejsc w Polsce – Sanktuarium w Św. Lipce, a dla naszych widzów zaśpiewali: Alicja Majewska i Włodzimierz Korcz, Barbara Kurdej-Szatan i Rafał Szatan, Ewa Farna i Ania Wyszkoni, Michał Bajor, Filip Lato, Mateusz Ziółko, grupa folkowa Tulia oraz zespoły Enej i Pectus.

Wigilijną emisję kultowego hitu naszego kanału głównego – film „**Kevin sam w domu**” obejrzało 4,5 mln widzów, co stanowi 3 najlepszy wynik w historii emisji filmów o świątecznych przygodach chłopca, bez których, jak wiadomo, ciężko wyobrazić sobie polskie Święta Bożego Narodzenia.

Natomiast 15. edycję Mikołajkowego Bloku Reklamowego obejrzało ponad 6,1 miliona widzów. Dzięki tak wysokiej oglądalności udało się zebrać 1 326 195,22 złotych. To o ponad 70 tysięcy złotych więcej niż zebrano w edycji z 2017 roku. 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 piętnastu edycji Mikołajkowego Bloku Reklamowego zebraliśmy prawie 19 milionów złotych.

Co roku organizujemy również jedną z największych imprez sylwestrowych w Polsce. Ostatniej nocy 2018 roku bawiliśmy się na Stadionie Śląskim podczas „**Sylwestrowej Mocy Przebojów**”. Maryla Rodowicz, Enej, Ewa Farna, Boney M., Feel, Cleo, The Show A Tribute To Abba, Michał Szpak, Ich Troje, Sławomir i wielu innych artystów porwało do zabawy ponad 40 tysięcy osób zebranych na stadionie i niemal 2,4 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 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 rozrysowywania i szczegółowej analizy ciekawych meczowych sytuacji oraz greenbox, który wirtualnie przeniesie omawiających sytuację ekspertów wprost na boisko, obok grających piłkarzy,
- obraz realizowany za pomocą 8 kamer, w tym steadicam i kamery na kranie z wysuwającym ramieniem,
- nowoczesne, zarządzane komputerowo ledowe oświetlenie studyjne i scenograficzne,
- miejsca dla publiczności, która będzie śledziła mecze wraz z dziennikarzami i ekspertami w studiu.

W ubiegłym roku na sportowych antenach Polsatu oprócz rozgrywek Ligi Mistrzów oraz Ligi Europy UEFA widzowie mogli śledzić m.in. obronę tytułu Mistrzów Świata przez Reprezentację Polski Siatkarzy, rozgrywki piłkarskiego Pucharu Polski,

a finał tych rozgrywek zarówno na antenie Polsatu, jak i Polsatu Sport. Ponadto można było obejrzeć Siatkarską Ligę Narodów, rozgrywki tenisowego Wielkiego Szlema na kortach Wimbledonu czy mecze piłkarskiej Ligi Narodów.

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 implikuje chęć uprawiania danej dyscypliny przez ludzi w różnym wieku. 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, propagujemy aktywny wypoczynek i turystykę. Promujemy masowe imprezy biegowe czy narciarskie, a także wspieramy dziecięce turnieje hokejowe, piłkarskie oraz tenisowe.

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 wpływowi 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. Na otwartej antenie zaprezentowaliśmy m.in. zwycięski dla Polaków finał Mistrzostw Świata w siatkówce. Zgodnie z obowiązującymi obecnie regulacjami, odkodowanych jest również większość meczów polskich reprezentacji narodowych w wielu sportach, m.in. w piłce nożnej oraz siatkówce.

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. Poszukujemy między innymi oryginalnych scenariuszy oraz projektów filmowych we wstępnych fazach realizacji.

W ramach CST Grupa Cyfrowy Polsat współprodukowała nagrodzony na Festiwalu Polskich Filmów Fabularnych w Gdyni w 2017 r. film Łukasza Palkowskiego „Najlepszy”. To historia inspirowana życiem Jerzego Górskiego, który ukończył bieg śmierci oraz ustanowił rekord świata w triathlonowych mistrzostwach świata, zdobywając tytuł podwójnego Iron Mana. Film obejrzało w kinach 750 tys. widzów.

W 2018 r. zanotowaliśmy 4 premiery filmów, w tym 3 w regularnej dystrybucji kinowej, które obejrzało łącznie ponad 3,3 mln widzów. Tytuły plasowały się wśród pierwszych 10 najchętniej oglądanych filmów.

W połowie stycznia 2018 r. do kin wszedł film w reżyserii Bartosza Prokopowicza „Narzeczony na niby”, wyprodukowany przez TFP Sp. z o.o., a jego koproducentami są: Telewizja Polsat, Polkomtel, Cyfrowy Polsat i Edipresse Polska. Film opowiadający historię poszukującej miłości Kariny zanotował świetne otwarcie w kinach w 2018 r. W pierwszy weekend sprzedano ponad 250 tys. biletów, a niespełna miesiąc po premierze obejrzało go ponad 1,1 mln widzów.

W ramach CST wyprodukowany został film „Dywizjon 303. Historia prawdziwa”, dystrybuowany od września do końca 2018 r., na który bilety w kinach kupiło 1,6 mln widzów. Film opowiada o losach polskiego dywizjonu 303 biorącego udział w bitwie o Anglię. Był dystrybuowany w ponad 12 krajach.

W październiku 2018 r. w kinach zaprezentowany został kolejny pełnometrażowy film Grupy Polsat - komedia romantyczna „Serce nie sługa” w reż. Filipa Żylbera. Film zobaczyło w kinach ponad 600 tys. widzów.

10 listopada 2018 r. w Teatrze Wielkim – Operze Narodowej odbyła się premiera filmu „Niepodległość” w reżyserii Krzysztofa Talczewskiego. W tym samym dniu film ten został wyemitowany przez Telewizję Polsat z okazji 100-lecia odzyskania przez Polskę Niepodległości. To pełnometrażowy obraz dokumentalny, ukazujący drogę do odzyskania przez Polskę niepodległości w 1918 roku i walkę o ukształtowanie jej granic. „Niepodległość” to także zapis ówczesnego życia społecznego, gospodarczego i kulturalnego. Film powstał w koprodukcji Telewizji Polsat Sp. z o.o., MWM Media Sp. z o.o. oraz FINA-y, przy wsparciu Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Dokument zdobył wiele nagród na festiwalach i

przeeglądach filmowych, w tym nagrodę specjalną jury na PFFA w Chicago oraz nagrodę specjalną TELEKAMERA.

Za filmy wyprodukowane w ramach CST w 2018 r., współpracująca z nami blisko firma dystrybucyjna Dystrybucja Mówi Serwis otrzymała w 2018 r. od branży kinowej trzy nagrody „Złoty Bilet” za wysoką frekwencję w kinach.

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 zeszłym roku kanał był w czołówce stacji, które odnotowały duży wzrost oglądalności. 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 familijne, 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 ma w swoim portfolio 75 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 2018 roku 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) oraz ponadregionalna stacja radiowa Muzo.fm. W latach 2009, 2010, 2012, 2013, 2014 i 2017 Polsat Media zostało uznane za najlepsze biuro reklamy wśród stacji ogólnopolskich w raporcie „Media i Marketing Polska”. W ubiegłym roku zostało wyróżnione, uzyskując najwyższą ocenę ogólną w gronie telewizyjnych firm brokerskich.

[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 2018 roku 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 2018 również UOKiK nie wydał żadnej niekorzystnej dla nas decyzji w tym zakresie.

Z kolei na Telewizję Polsat w trakcie 2018 roku zostały nałożone przez KRRiT cztery kary: w wysokości 10 tys. zł, 30 tys. zł i 7 tys. zł, za niezgodną według KRRiT z prawem reklamę oraz 10 tys. zł za nieudostępnienie meczu w ofercie bezpłatnej.

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.

ROZDZIAŁ 3

SUKCES DZIĘKI LUDZIOM

3. SUKCES DZIĘKI LUDZIOM

3.1. Kluczowe fakty i liczby

[UoR – Kluczowe wskaźniki efektywności]

Grupa Cyfrowy Polsat to lider rynku medialno-telekomunikacyjnego. Sukces zawdzięcza nie tylko nowoczesnym studiom telewizyjnym, nadajnikom, częstotliwościom czy koncesjom, ale przede wszystkim zaangażowanym pracownikom, którzy mogą rozwijać się i spełniać zawodowo poprzez wspólne działanie. To dzięki ich wiedzy, doświadczeniu, umiejętnościom i kompetencjom Grupa może mówić o biznesowym sukcesie, który od lat jest jej udziałem. Dlatego jest dla nas niezwykle ważne podejście do zarządzania zasobami ludzkimi, jak również wzajemne relacje między pracownikami.

Dbamy o atrakcyjne warunki pracy i dodatkowe benefity, czym zapewniamy organizacji najlepszych pracowników. Zależy nam, by nasza Grupa była dobrym i przyjaznym miejscem pracy, dlatego konsekwentnie dbamy o transfer wiedzy i przepływ dobrych praktyk z obszaru HR pomiędzy naszymi spółkami. Cieszymy się, że przyciągamy świetnych pracowników, ale jeszcze większej satysfakcji dostarcza fakt, że zostają z nami na wiele lat.

Nasi pracownicy

6 tys.		
liczba pracowników Grupy Cyfrowy Polsat w przeliczeniu na etaty ¹¹		
4 150		
liczba pracowników trzech największych spółek Grupy Cyfrowy Polsat, z czego ¹²		
40% stanowią kobiety	60% to mężczyźni	ponad 60% posiada wykształcenie wyższe
2 678 liczba pracowników Polkomtelu ¹³	783 liczba pracowników Cyfrowego Polsatu	689 liczba pracowników TV Polsat
ok. 9% wskaźnik fluktuacji ¹⁴	74 liczba staży i praktyk (w trzech największych spółkach Grupy)	ok. 9 średnia liczba lat przepracowanych przez naszą załogę
ok. 19 średnia liczba godzin szkoleniowych w trzech największych spółkach Grupy	prawie 93% zatrudnienie na pełen etat	

¹¹ Średnia pracowników nieprodukcyjnych w 2018 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.

¹² Stan na koniec 2018 r., FTE, pracownicy aktywni z wyłączeniem osób czasowo zdjętych z ewidencji (urlopy wychowawcze, macierzyńskie, zwolnienia pow. 30 dni, urlopy bezpłatne pow. 30 dni).

¹³ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

¹⁴ Liczony jako średnia ważona fluktuacji w 2018 r. w trzech głównych spółkach Grupy.

[GRI 102-10]

31 sierpnia 2018 roku nastąpiło przeniesienie zorganizowanej części przedsiębiorstwa spółki Polkomtel Sp. z o.o., obejmującej m.in. aktywną i pasywną infrastrukturę telekomunikacyjną, do spółki Polkomtel Infrastruktura Sp. z o.o. należącej w 100% do Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat. Główny cel powyższego działania to stworzenie własnego operatora całej infrastruktury mobilnej oraz uproszczenie i uporządkowanie struktury podmiotów naszej Grupy. W wyniku tego działania 370 etatów zostało przeniesionych z Polkomtelu do Polkomtelu Infrastruktury. Pracownicy, których dotyczyła reorganizacja, nie zmienili swojego zakresu obowiązków ani miejsca, w którym je wykonywali, w mocy pozostały również wszelkie uprawnienia i przywileje pracownicze, jakie uzyskali w trakcie pracy w Polkomtelu. W trosce o zachowanie spójności danych w odniesieniu do roku ubiegłego prezentujemy dla Polkomtelu dane obejmujące spółki: Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

[GRI 102-8]

Łączna liczba pracowników w podziale na płeć i czas zatrudnienia

	2017										2018									
	Polkomtel		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	10,9% (104)	5,0% (78)	182	9,4% (34)	9,4% (40)	75	55,7% (118)	64,9% (323)	441	698	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	89,1% (852)	95,0% (1 484)	2 336	90,6% (327)	90,6% (387)	714	44,3% (94)	35,1% (175)	269	3 319	94,7% (984)	97,4% (1596)	2 581	91,0% (345)	91,1% (368)	713	83,9% (178)	92,7% (442)	620	3 914
Suma	956	1 562	2 518	362	427	789	212	498	710	4 017	1039	1 638	2 678	379	404	783	212	477	689	4 150

¹ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

Doceniamy naszych pracowników, to dzięki ich zaangażowaniu Grupa Cyfrowy Polsat jest niekwestionowanym liderem rynku rozrywki i telekomunikacji. W 2018 roku zaoferowaliśmy części naszych pracowników zatrudnionych dotychczas na czas określony zmianę formy zatrudnienia, w efekcie czego obniżyliśmy o blisko 70% względem ubiegłego roku liczbę osób zatrudnionych na czas określony, zwiększając tym samym liczbę pracowników zatrudnionych na czas nieokreślony.

Liczba pracowników w podziale na wymiar etatu

	2017										2018																	
	Polkomtel		Cyfrowy Polsat				TV Polsat				Łącznie GKCP	Polkomtel ¹		Cyfrowy Polsat				TV Polsat				Łącznie GKCP						
	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie		Kobiety	Mężczyźni	Łącznie		Kobiety	Mężczyźni		Łącznie		Kobiety	Mężczyźni	Łącznie		Kobiety	Mężczyźni	Łącznie								
Pełny etat	93,2% (891)	95,5% (1 492)	2 383		84,5% (306)	83,8% (358)	664		97,3% (206)	99,2% (494)	700		3 747		92,0% (956)	95,4% (1562)	2 519		85,4% (323)	83,7% (338)	662		97,9% (207)	99,2% (473)	680		3 861	
Niepełny etat	6,8% (65)	4,5% (70)	135		15,5% (56)	16,2% (69)	125		2,7% (6)	0,8% (4)	10		270		8% (83)	4,6% (76)	159		14,6% (55)	16,3% (121)	121		2,1% (5)	0,8% (4)	9		289	
Suma	956	1 562	2 518		362	427	789		212	498	710		4 017		1 039	1 638	2 678		378	404	783		212	477	689		4 150	

¹ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

3.2. 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 szeregu różnych dziedzin i niejednokrotnie o unikalnych specjalizacjach m.in. operatorzy kamer, organizatorzy zaawansowanych produkcji telewizyjnych (w przypadku Telewizji Polsat), najwyższej klasy fachowcy IT czy eksperci w dziedzinie szerokopasmowej komunikacji elektronicznej (w przypadku Polkomtela) albo praktycy rynku wideo online, asy designu czy zawodowi konstruktorzy (w przypadku Cyfrowego Polsatu). **Ponad 60% pracowników posiada wyższe wykształcenie.** Najlepszym potwierdzeniem silnej identyfikacji oraz satysfakcji z pracy jest wieloletni staż, który na koniec 2018 roku wynosił w głównych spółkach – Telewizji Polsat, Polkomtela i Cyfrowym Polsacie – **średnio ok. 9 lat.** Ponadto aż **9% pracowników Grupy pracuje w niej powyżej 20 lat.** Wskaźnik fluktuacji na poziomie Grupy kształtuje się na poziomie ok. 9%, najmniejszą fluktuacją może się pochwalić TV Polsat.

Wskaźnik fluktuacji¹

[GRI 401-1]

	2017			2018		
	TV Polsat	Polkomtel	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	Polkomtel ²	Cyfrowy Polsat
Kobiety	1,0%	5,2%	5,8%	2,1%	4,1%	4,2%
Mężczyźni	2,1%	4,7%	5,7%	5,8%	4,7%	6,2%
Ogółem	3,1%	9,9%	11,5%	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 wdrożoną w 2017 roku Polityką Personalną Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat nie wyróżniamy żadnej ze spółek w Grupie i zapewniamy porównywalne warunki pracy w każdej z nich. 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 2018 roku jest między innymi wzrost poziomu zatrudnienia na czas nieokreślony, zwiększenie liczby godzin szkoleniowych w Telewizji Polsat oraz utrzymanie poziomu fluktuacji w Grupie na porównywalnym, niskim poziomie.

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. W 2018 roku wzrósł odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej.

Przeciwdziałamy jakimkolwiek przejawom mobbingu oraz dyskryminacji w miejscu pracy. W Polkomtelu i Cyfrowym Polsacie powołaliśmy wewnętrzną komisję antymobbingową 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?

Nie szukamy oszczędności na formalnych aspektach 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.

Oferujemy pracownikom godziwe wynagrodzenia uzależnione od rodzaju wykonywanych obowiązków, obszaru odpowiedzialności i złożoności wykonywanych zadań. 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 i prądu po preferencyjnych cenach.

Ubezpieczenia

Pracownicy Cyfrowego Polsatu i Polkomtela 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.

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).

Jednym z elementów naszej polityki socjalnej jest Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych (ZFŚS). Środki ZFŚS są przeznaczane 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 2018 roku udzielono kilku zapomóg o ponadstandardowej wysokości na pokrycie kosztów leczenia, opieki i rehabilitacji w związku z ciężkimi chorobami pracowników lub członków ich rodzin.

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.

W 2018 roku odbył się już po raz piąty Rodzinny Piknik. To tradycyjnie największe wydarzenie tego typu dla pracowników Grupy i ich rodzin. Blisko 3 500 osób wspólnie przeżyło 7 godzin wspaniałej zabawy na malowniczych terenach Ossy. Pozytywną energię i mega uśmiechy dało się zauważyć we wszystkich przygotowanych strefach, m.in.: dmuchańców, torów sprawnościowych, wspinaczkowych, kreatywnych, naukowych, gamingowych. Powodzeniem cieszyła się też strefa wizażu oraz warsztaty taneczne prowadzone przez Tomasza Barańskiego i Ninę Tyrkę. Imprezę poprowadził doskonale wszystkim znany Krzysztof Ibisz.

Podczas Pikniku Wolontariusze z Grupy Cyfrowy Polsat przeprowadzili we współpracy z Fundacją POLSAT zbiórkę datków na rzecz pomocy noworodkom z wadami serca, leczonym na Oddziale Neonatologii w Nowodworskim Centrum Medycznym w Nowym Dworze Mazowieckim. Zebrane środki zostały przeznaczone na zakup zintegrowanego systemu monitorowania małych pacjentów. Oprócz wspólnych zabaw, wspieramy integrację pracowników poprzez sport. W każdej spółce naszej Grupy funkcjonują pracownicze drużyny sportowe – m.in. wspólnie biegamy, nurkujemy, gramy w siatkówkę i piłkę nożną oraz jeździmy na nartach.

Polsat News od lat aktywnie wspiera masowe ogólnopolskie imprezy biegowe, zarówno poprzez relacje na antenie stacji, jak i poprzez czynny udział w biegach. W czerwcu 2018 roku drużyna „Polsat Biega” – składająca się z pracowników Telewizji Polsat, Polkomteli i Cyfrowego Polsatu – wystartowała w IV Biegu Konstancińskim im. Piotra Nurowskiego. 12 zawodników „Polsat Biega” zmierzyło się z 10-kilometrowym dystansem. Stacja Polsat News objęła zawody patronatem medialnym, natomiast partnerem strategicznym został Plus.

Po raz pierwszy oprócz trasy na 10 kilometrów przygotowany został również krótszy, 5-kilometrowy odcinek dla początkujących. Dodatkowo zorganizowane zostały również 2 trasy dla dzieci:

- - około 650 m dla dzieci w wieku 9-13 lat
- - około 350 m dla dzieci w wieku 5-8 lat

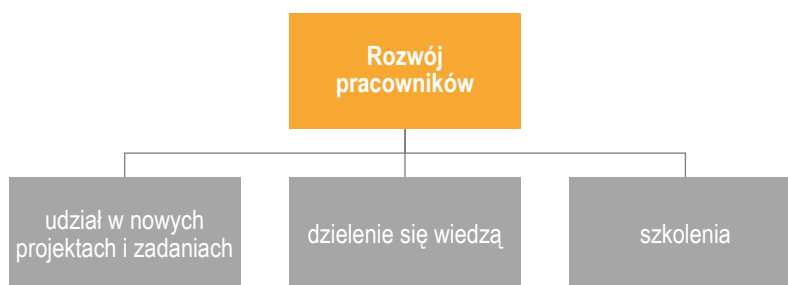
Do ubiegłorocznej edycji Festiwalu Biegowego im. Piotra Nurowskiego w Konstancinie-Jeziornie zgłosiło się 1026 dorosłych zawodników oraz ok. 150 dzieci.

Bieg krzewi ideę zdrowego i aktywnego życia.

Zawody są hołdem oddanym wieloletniemu prezesowi Polskiego Komitetu Olimpijskiego oraz współzałożycielowi Telewizji Polsat Piotrowi Nurowskiemu, który zginął w katastrofie smoleńskiej.

3.3. Motywacja i rozwój pracowników

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



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

Szkolenia

Potrzeby szkoleniowe wszystkich pracowników wynikają z charakteru zajmowanego stanowiska oraz zakresu obowiązków. Oferujemy zewnętrzne i wewnętrzne kursy szkoleniowe, które umożliwiają zdobycie lub podnoszenie kwalifikacji pracowników. Znacząca liczba szkoleń w Polkomteli 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 pozwala na przygotowanie naszych pracowników do profesjonalnego kontaktu z klientami, świadczenia usług na najwyższym poziomie, zgodnych z potrzebami klientów. W Telewizji Polsat skupiamy się na szkoleniach specjalistycznych z technologii telewizyjnej oraz szkoleniach językowych.

[GRI 404-1]

Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika

	2017									2018								
	Polkomtel 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	55 863	61 681	117 544	1 547	2 041	3 588	57 410	63 722	121 132	47 957	61 143	109 100	2 113	4 514	6 628	49 504	63 184	115 728
Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć	42,4	31,0	35,6	7,3	4,1	5,1	37,5	25,6	30,2	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.

W Telewizji Polsat systematycznie jest rozwijana polityka szkoleniowa, utworzony został budżet szkoleniowy uwzględniający potrzeby zgłaszane przez kierowników komórek organizacyjnych na wniosek ich pracowników, spowodowało to znaczny wzrost liczby godzin szkoleniowych w porównaniu do roku 2017.

W Polkomtelu spadek liczby godzin szkoleniowych względem roku 2017 wynika m.in. z przeniesienia szkoleń produktowych z formy tradycyjnej na realizację e-learningową na platformie – 4 godziny szkolenia tradycyjnego odpowiadają 1 godzinie szkolenia e-learningowego.

Studia

Pracownicy, którzy pracują u nas co najmniej rok, mogą ubiegać się o dofinansowanie na studia – zarówno na polskich, jak i zagranicznych uczelniach. Warunkiem jest jednak, aby kierunek edukacji związany był z wykonywaną w Grupie pracą. W 2018 roku 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.

[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 130 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*.

Oceniamy pracę menedżerów

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 menedżerskich.

[GRI 404-3]

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

2017				2018			
Cyfrowy Polsat		Polkomtel		Cyfrowy Polsat		Polkomtel ¹	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
11%	12%	51%	25%	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.

Pracownicy spółki Polkomtel mają stały dostęp do platformy e-learningowej z kompleksową bazą szkoleń z umiejętności miękkich – aplikacji biurowych, ofert, systemów sprzedażowych, itp. W 2018 roku zrealizowano w ten sposób 30 556 godzin szkoleń. W związku z wysoką oceną pracowników dla tego rozwiązania kontynuowaliśmy rozpoczęty pod koniec 2016 roku proces wdrożenia platformy dla wszystkich spółek z Grupy Cyfrowy Polsat. Zgodnie ze zweryfikowanym z uwagi na złożoność projektu harmonogramem jego zakończenie planowane jest w 2019 roku.

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. Program stażowy to oferta zarówno dla studentów, jak i młodych absolwentów. Półroczny, płatny staż to idealny sposób na zdobycie praktycznej wiedzy i umiejętności. Każdemu stażyscie zostaje powierzony jeden projekt lub konkretne zadania techniczne do wykonania, za których realizację w pełni odpowiada. Stażyscie zostaje przydzielony również opiekun, który na bieżąco monitoruje postępy jego pracy, a także pomaga mu w realizacji poszczególnych zadań. W roku 2018 oferowaliśmy staże w obszarach IT, Marketingu, Sprzedaży i Zarządzania Bazą, Urzędzeń Konsumenckich, Finansów, 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 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.

W 2018 roku w Polkomtelu Program Praktyk zorganizowaliśmy już po raz 23. W Cyfrowym Polsacie odbyło się 10 edycji.

Również Polsat News oferuje możliwość odbycia nieodpłatnych praktyk absolwenckich pod opieką doświadczonych dziennikarzy. Praktyki dają możliwość poznania specyfiki i organizacji pracy w telewizji informacyjnej na różnych stanowiskach. Praktykanci mogą zdobyć wiedzę i umiejętności oraz realizować wyznaczone im zadania dziennikarskie lub producenckie. 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.

3.4. Stale udoskonalane bezpieczeństwo i higiena pracy

Chcemy zapewnić wszystkim pracownikom możliwe największe poczucie bezpieczeństwa pracy. 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 i Polkomtelu, których stanowisko tego wymaga, kierowani są na specjalistyczne szkolenia w zakresie bezpiecznej pracy na wysokości, w zakresie pracy w polach elektromagnetycznych oraz uzyskują świadectwa kwalifikacji elektrycznych do 1 kV. Szkolenia te są niezbędne do wykonywania przez nich zadań na stanowiskach pracy. Zgodnie z przepisami prowadzone są pomiary pól elektromagnetycznych w miejscach, w których zidentyfikowano takie zagrożenie. Prowadzona jest dokumentacja w tym zakresie – zgodnie z przepisami. Nie dopuszcza się pracowników do pracy w sytuacji stwierdzenia przekroczenia odpowiednich norm.

Do wykonywania pracy na stanowisku dopuszcza się pracowników, u których w wyniku przeprowadzonych profilaktycznych badań lekarskich stwierdzono brak przeciwwskazań zdrowotnych do wykonywania określonych zadań.

Dodatkowo pracownicy, 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 i nie będą wyciągane wobec niego negatywne konsekwencje. Standardem w naszym przedsiębiorstwie jest również osobisty sprzęt ochronny przyznawany wszystkim wymagającym tego zatrudnionym.

[GRI 403-2] Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych

	2017							2018						
	Polkomtel		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	3	5	1	2	1	1	13	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	3	5	0	0	0	0	8	4	1	1	0	2	3	11
Całkowita liczba osób poszkodowanych w wypadkach	8		3		2		13	5		1		6		12
Wskaźnik częstotliwości wypadków (IR) ²	1,1	1,8	0,1	0,2	4,3	2,0	-	1,5	0,4	1,3	0	12,8	6,2	-
Łączna liczba dni niezdolności do pracy z tytułu wypadków przy pracy ³	13	35	55	52	6	32	193	32	6	19	0	89	98	244
Wskaźnik ciężkości wypadków ⁴	4	7	55	26	6	32	-	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	5,8%		5,3%		2,5%		-	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> *200000.

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

Choć w Grupie Cyfrowy Polsat nie ma układów zbiorowych, dla każdej z raportowanych spółek powołane są odrębne komisje BHP. Poszczególne komisje BHP różnią się liczebnością członków, ale w składzie każdej komisji jest taka sama liczba członków ze strony pracodawcy i pracowników. Liczba członków komisji została ustalona indywidualnie w każdej firmie. 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 w sekcji BHP. Procent łącznej liczby pracowników reprezentowanych w formalnych komisjach ds. bezpieczeństwa i higieny pracy, w których skład wchodzi kierownictwo i pracownicy, w Polkomtelu wynosi 0,23%, w Polkomtelu Infrastruktura 1,99%, w Cyfrowym Polsacie 0,62%, a w Telewizji Polsat 0,5%.

Formacja Obrony Cywilnej

Przywiązując szczególną wagę do zapewnienia bieżącego bezpieczeństwa naszych pracowników, pracowników usługodawców, konsultantów jak i osób odwiedzających nasze lokalizacje w celach biznesowych, w Grupie Cyfrowego Polsatu funkcjonuje zorganizowana Formacja Obrony Cywilnej, obejmująca blisko 120 przeszkolonych ratowników z zakresu pomocy przedmedycznej. Wszyscy członkowie Formacji Obrony Cywilnej odbyli podstawowe przeszkolenie z zakresu udzielenia pierwszej pomocy zgodnie z przyjętym etapowym planem szkolenia, uzyskując odpowiednie certyfikaty wydane przez instytucje realizujące szkolenie. Ponadto blisko 30 ratowników posiada certyfikaty ratownicze Kwalifikowanej Pierwszej Pomocy. Wszyscy ratownicy będący członkami Formacji Obrony Cywilnej są etatowymi pracownikami Grupy, swoje funkcje ratownicze pełnią jako wolontariusze, równoległe do realizowanych obowiązków służbowych. Członkami Formacji Obrony Cywilnej są zarówno szeregowi pracownicy, jak członkowie kadry dyrektorskiej w Grupie.

Ratownicy zorganizowani są w drużyny Formacji Obrony Cywilnej powołane w najważniejszych obiektach Grupy w kraju. Każdy z ratowników dysponuje wyposażeniem indywidualnym w postaci torby ratowniczej „R0”, natomiast każda drużyna ma do dyspozycji wyposażenie zespołowe w danej lokalizacji w postaci torby WOPR podstawowej, torby WOPR R1, deski ratowniczej, butli z tlenem oraz defibrylatorem, które są odpowiednio oznakowane i przechowywane. Poza niezbędnym szkoleniem ratownicy uczestniczą w szkoleniach doskonalących realizowanych przez wyspecjalizowane podmioty zewnętrzne oraz podlegają procesowi samokształcenia, czemu służy posiadany specjalnie do tego celu zakupiony sprzęt szkoleniowy.

Dotychczasowa praktyka funkcjonowania Formacji Obrony Cywilnej pokazuje, iż 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 wśród działających na polskim rynku podmiotów telekomunikacyjnych.

ROZDZIAŁ 4

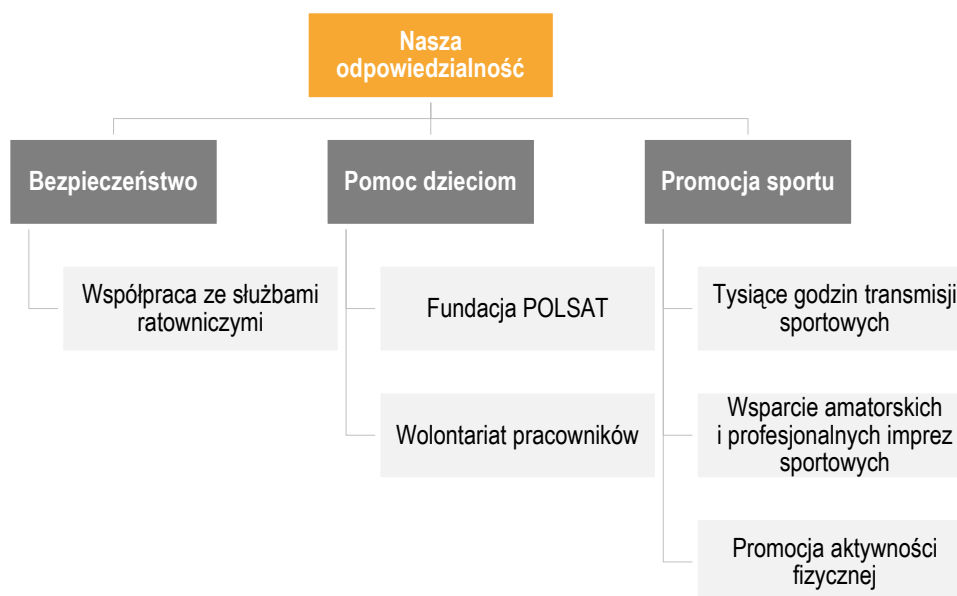
CYFROWA ODPOWIEDZIALNOŚĆ

4. CYFROWA ODPOWIEDZIALNOŚĆ

4.1. 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. Umiemy mądrze i z rozważą wykorzystywać tę szansę – udowadniamy to codziennie od wielu lat.

Jak rozumiemy naszą odpowiedzialność?

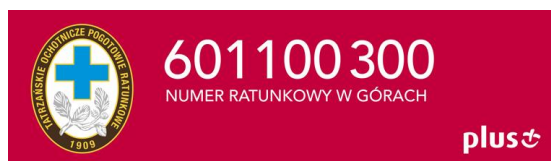


Od wielu lat wspieramy **Centrum Nauki Kopernik, jedną z najnowocześniejszych europejskich instytucji łączących popularyzację nauki i kultury**. Dzięki Polkomtelowi, od jesieni 2017 roku goście Centrum mogą korzystać z darmowego Wi-Fi na terenie budynku oraz w Parku Odkrywców. Jesteśmy także wyłącznym partnerem Warsztatów Familijnych organizowanych w Centrum Nauki Kopernik – wspólnie z Centrum opracowaliśmy warsztat dotyczący komunikacji, aby przybliżyć najmłodszym współczesne oraz dawne sposoby komunikowania się ludzi. Sieć Plus w ramach współpracy przygotowała 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 planach mamy dalsze rozwijanie naszej współpracy.

4.2. W trosce o bezpieczeństwo

W Grupie Cyfrowy Polsat jesteśmy przekonani, że nowoczesne technologie mogą nie tylko podnosić jakość życia na co dzień, ale mogą wręcz to życie ratować. Powodem do szczególnej dumy jest dla nas ścisła współpraca z organizacjami ratowniczymi działającymi w polskich górach i nad wodą. Od kilkunastu lat wspieramy ratowników w ich działaniach, finansujemy szkolenia i przekazujemy środki na zakup sprzętu. W 2018 roku minęło 15 lat współpracy z ratownikami WOPR, MOPR oraz TOPR, GOPR. Umowy współpracy przedłużyliśmy na kolejne lata.

Przede wszystkim jednak, dzięki naszej technologii, stworzyliśmy system ratowniczy, który w ostatnich latach uratował życie i zdrowie wielu ludzi. Uruchomienie Zintegrowanego Systemu Ratownictwa Wodnego oraz Centra Koordynacji Ratownictwa w górach to działania bez precedensu w historii polskiego biznesu. Dzięki wspólnym z ratownikami działaniom 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 uruchomione przez sieć Plus numery – 601 100 100 (ratownictwo wodne) i 601 100 300 (ratownictwo górskie) – są łatwe do zapamiętania. Przypominamy o nich na plakatach, banerach i ulotkach widocznych wszędzie tam, gdzie ich znajomość może okazać się na wagę życia. Informacje o numerach są dostępne m.in. w schroniskach górskich, na plażach, w marinach i punktach obsługi turystów.

JAK DZIAŁA ZINTEGROWANY SYSTEM RATOWNICTWA

Osoby dzwoniące na numery ratunkowe (601 100 100 oraz 601 100 300) zostają automatycznie przekierowane do najbliższego centrum dyspozytorskiego. Wystarczy tylko jeden przycisk dyżurnego, aby jednostka ratownicza ruszyła na ratunek.

System monitoruje całe regiony, pilnując bezpieczeństwa setek tysięcy ludzi. Działa przez całą dobę, cały rok i na terenie całego kraju. Niewątpliwie jest to największy i najnowocześniejszy system w tej części Europy. Numery ratunkowe współpracują ze wszystkimi sieciami komórkowymi i stacjonarnymi w Polsce.



Uzupełnieniem opracowanego przez nas systemu jest uruchomiona w sierpniu 2014 roku **aplikacja Ratunek**, dostępna za darmo na smartfony. Za jej pomocą szybko i sprawnie można zawiadomić ratowników o zdarzeniu. Aplikacja pozwala na połączenie z najbliższą stacją ratownictwa, a w trakcie rozmowy wysyła SMS do ratownika z lokalizacją osoby poszkodowanej z

dokładnością do 3 m.

Na koniec 2018 roku aplikacja Ratunek miała ponad 61500 aktywnych użytkowników. W lutym 2019 roku liczba ta wzrosła do 77000.

Przykłady udanych akcji z użyciem aplikacji Ratunek w 2018 roku:

- Matterhorn, Włochy – para turystów z Polski uległa wypadkowi, nie mogła się porozumieć z włoską służbą, dzięki aplikacji Ratunek zadzwoniła się do GOPR, TOPR poinformował lokalną służbę o wypadku i podał dokładne dane lokalizacyjne. Akcja przebiegła sprawnie, turyści zostali uratowani.
- Beskidy – dwie akcje ratunkowe w tym samym czasie. Przy bardzo dużych opadach śniegu narciarze, którzy byli na frirarzędzie, zgubili się w lesie i wpadli w 2-3 metrowe zasy, nie byli w stanie sami wyjść z opresji, dodatkowo nie znali swojej lokalizacji. Dzięki aplikacji ratownicy precyzyjnie ustalili ich położenie i rozpoczęli akcję, która trwała 8 godzin. Druga akcja trwała ponad 10 godzin.
- Krynica – w czasie śnieżycy turysta stracił orientację w terenie, był zmęczony i wychłodzony. Dzięki aplikacji ratownicy dotarli do turysty na czas, bez lokalizacji osoba ta mogła zginąć.
- Akcja Ratunkowa pod Kozim Wierchem – wychłodzony turysta, z kontuzją, bez możliwości dokładnego zlokalizowania, czekał na ratunek. Dzięki wgraniu aplikacji udało się namierzyć poszkodowanego i rozpocząć akcję ratowniczą zakończoną sukcesem.

W 2018 roku przez aplikację Ratunek odnotowano ponad 400 zgłoszeń.

W 2017 roku uczestniczyliśmy w projekcie "**Korytarze życia**" – to szerokie na kilka metrów wydzielone trasy, które umożliwiają przejście ratownikom między wypoczywającymi na plaży. Gmina Władysławowo uruchomiła program pilotażowo w sezonie letnim 2017. Był on na tyle skuteczny, że udało się ratownikom na czas dotrzeć i uratować dwie osoby. Dlatego w roku 2018 przygotowaliśmy jednolity projekt i wdrożyliśmy go na całym polskim wybrzeżu. W projekcie konsultowanym z WOPR znalazły się nie tylko "korytarze życia" biegnące na wysokości wież ratowniczych w kierunku morza, ale też wzdłuż

linii brzegowej. Trasy są wyznaczone wyłącznie parawanami, nie są one w żaden sposób utwardzane. Dzięki nim ratownicy dobiegną lub podjadą na quadach do potrzebujących pomocy zarówno w morzu, jak i na lądzie.

Polkomtel w 2018 roku był również jednym z głównych sponsorów Mistrzostw Polski w Ratownictwie Morskim. To największa impreza z zakresu sportowego ratownictwa wodnego w Polsce, rozgrywana w sezonie letnim. Corocznie przyciąga ponad

100 najlepszych Ratowników i Ratowniczek z całego kraju. Zawodnicy rywalizują w widowiskowych konkurencjach będących symulacją rzeczywistych akcji ratunkowych w morzu i na plaży z użyciem profesjonalnego sprzętu. Zwycięzcy otrzymują pamiątkowe medale, puchary oraz nagrody rzeczowe i finansowe.

Wspieramy również lokalne oddziały ratownicze, w 2018 roku przekazaliśmy skuter wodny dla legionowskiego WOPR.

4.3. W trosce o zdrowie najmłodszych

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



Fundacja POLSAT – kluczowe liczby

Przez 22 lata:

Pomoc dla ponad 33,8 tys. dzieci	Wsparcie dla ponad 1 200 szpitali i ośrodków zdrowia
Ponad 231 mln zł przekazanych na cele statutowe	Ponad 19 mln zł wpływów z Mikołajkowego Bloku Reklamowego
Ponad 19,5 mln zł wpływów z 1% podatku	

Wyjątkowe miejsce w myśleniu o wpływie społecznym Grupy Cyfrowy Polsat zajmują dzieci. Od ponad 22 lat Fundacja POLSAT czyni nieprzerwanie wysiłki, aby poprawić sytuację zdrowotną najmłodszych pacjentów w Polsce. Organizuje duże, ogólnopolskie kampanie, z których dochód przeznaczany jest na leczenie i rehabilitację dzieci, zakup sprzętu medycznego do szpitali i placówek zdrowia opiekujących się dziećmi.

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.

[GRI 203-1, GRI 203-2]

W **dwudziestym drugim** roku działalności Fundacji POLSAT środki finansowe zostały przekazane na dofinansowanie operacji, leczenia i rehabilitacji dla 2355 dzieci. Wsparcie finansowe otrzymało 8 ośrodków, w których leczone i rehabilitowane są dzieci.

W 2018 roku Fundacja POLSAT przekazała:

- 740 775,50 zł na leczenie dla 337 dzieci,
- 3 921 567,92 zł na rehabilitację dla 1757 dzieci,
- 206 282,71 zł na zakup sprzętu medycznego dla 83 dzieci,
- 407 468,28 zł na zakup sprzętu rehabilitacyjnego dla 178 dzieci,
- 2 083 993,83 zł 8 ośrodkom i szpitalom, w których leczone i rehabilitowane są dzieci.

Fundacja POLSAT od 22 lat wspiera finansowo placówki medyczne i ośrodki na terenie całego kraju. Do dziś pomoc trafiła do 1214 szpitali i ośrodków zdrowia zajmujących się leczeniem, rehabilitacją i terapią dzieci. Pieniądze zostały przeznaczone na zakup najnowocześniejszego, specjalistycznego sprzętu medycznego, a także na remonty oddziałów pediatrycznych. 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 i terapie. Wsparcie otrzymały między innymi oddziały noworodkowe, onkologiczne, ortopedyczne, kardiologiczne i pediatryczne. Przez 22 lata pomoc w leczeniu otrzymało 33 890 potrzebujących dzieci.

Fundacja POLSAT blisko współpracuje także z Instytutem „Pomnik - Centrum Zdrowia Dziecka” (IPCZD). Jest to jeden z najnowocześniejszych szpitali dziecięcych w Polsce. Prowadzi działalność leczniczą, rehabilitacyjną, naukową i szkoleniową.

Przez 22 lata swojej działalności Fundacja przekazała ponad 25 000 000 zł m.in dla: Kliniki Chirurgii Dziecięcej i Transplantologii Narządów, Oddziału Immunologii, Kliniki Onkologii, Kliniki Rehabilitacji Neurologicznej, Kliniki Okulistyki, Kliniki Neurochirurgii, Kliniki Neonatologii Noworodka, Kliniki Rehabilitacji Pediatrycznej, Kliniki Kardiologii oraz na budowę czterokondygnacyjnego budynku w IPCZD, w którym jest Pooperacyjny Oddział Intensywnej Terapii, Poradnia Chirurgiczna oraz Blok Operacyjny Chirurgii Ambulatoryjnej.

W maju 2018 roku po raz kolejny Fundacja wsparła Klinikę Chirurgii Dziecięcej i Transplantacji Narządów w IPCZD, kupując nowoczesny aparaty USG z kolorowym Dopplerem (o wartości 240 000 zł).

Z kliniką Chirurgii Dziecięcej i Transplantacji Narządów Fundacja POLSAT współpracuje od 1999 roku. Był to ważny rok dla Kliniki i Fundacji, ponieważ Fundacja sfinansowała sprowadzenie do Polski programu rodzinnych przeszczepów wątroby. W latach 1999-2018 Fundacja przekazała ponad 2 000 000 zł na zakup nowoczesnego, specjalistycznego sprzętu medycznego dla Kliniki Chirurgii Dziecięcej i Transplantacji Narządów w CZD.

Od 1999 do 2018 roku w Klinice zostało wykonanych blisko 350 rodzinnych przeszczepów wątroby.

Dzięki pomocy Fundacji w Klinice Chirurgii Dziecięcej i Transplantacji Narządów wdrożono także po raz pierwszy w Polsce unikalną technologię medyczną – zastosowanie tzw. sztucznej wątroby (dializa wątrobowa, dializa albuminowa MARS) oraz neuromonitoringu śródoperacyjnego.

Jednoznacznie mogę stwierdzić, że bez stałej pomocy Fundacji Polsat, nasza Klinika nie byłaby w stanie prowadzić takiej działalności jak obecnie, zarówno w zakresie transplantologii jak i chirurgii dziecięcej – stwierdza Prof. Dr hab. Piotr Kaliciński, kierownik Oddziału.

W czerwcu 2018 roku został oddany do użytku po remoncie i modernizacji Pomorski Ośrodek Terapii Laserowej im. Fundacji POLSAT. Jest to największy i najlepiej wyposażony tego typu Ośrodek w Polsce. Powstał on w 2013 roku dzięki zakupowi przez Fundację POLSAT 4 laserów o wartości 650 000 zł. Od początku leczone są w nim dzieci z wrodzonymi anomaliami naczyniowymi i bliznami, zwłaszcza pooperacyjnymi. Wszystkie zabiegi były wykonywane w jednym pomieszczeniu. Dzieci po zabiegach, które musiały zostać w szpitalu, były przewożone na inne piętro, do Kliniki Chirurgii i Urologii Dzieci i Młodzieży. Obecnie ośrodek posiada 3 sale razem z częścią łóżkową. Dzięki temu pacjenci po zabiegach mogą pozostać na

oddziale. Lepsze warunki przyczynią się do zwiększenia liczby leczonych pacjentów o około 20%, jak i podniesienia bezpieczeństwa znieczulenia (znaczny odsetek wykonywanych zabiegów wymaga zastosowania znieczulenia ogólnego).

Nowy Oddział stwarza godne, europejskie warunki dla naszych małych pacjentów – mówi Prof. Piotr Czauderna, Kierownik Oddziału Chirurgii i Urologii Dzieci i Młodzieży GUM.

Pod opieką Ośrodka jest ok. 2000 pacjentów z różnymi anomaliami naczyniowymi, a rocznie leczonych jest ok. 200-300 pacjentów. Pomorski Ośrodek jest najlepiej wyposażonym ośrodkiem w Polsce, obecnie posiada 7 laserów.

Ważne jest posiadanie tak dużego spectrum laserów, ponieważ są to urządzenia, które mają bardzo wąskie zastosowanie w leczeniu danego typu anomalii naczyniowych lub innego rodzaju wad wrodzonych i zmian chorobowych – komentuje Prof. Piotr Czauderna.

Wspólnie z firmą Port Praski Nowe Inwestycje Sp. z o.o. oraz z Telewizją Polsat Fundacja wspiera Specjalny Ośrodek Szkolno – Wychowawczy im. Marii Konopnickiej w Otwocku. W Ośrodku uczą się dzieci i młodzież ze wszystkimi stopniami niepełnosprawności intelektualnej, około 30 uczniów ma także niepełnosprawność ruchową. W 2018 roku został sfinansowany zakup i montaż windy w budynku. Koszt inwestycji to 125 000 zł. Fundacja POLSAT zakupiła także sprzęt do terapii metodą Tomatisa (57 115,23 zł), a wspólnie z Telewizją Polsat został zakupiony i przekazany sprzęt do ćwiczeń integracji sensorycznej dla podopiecznych ośrodka (10 002,99 zł).

Wraz z marką Pampers Fundacja zmodernizowała także Oddział Pediatryczny w Szpitalu Zachodnim im. św. Jana Pawła II w Grodzisku Mazowieckim, przyczyniając się tym samym do poprawy warunków małych pacjentów i ich rodziców. W ramach akcji został przeprowadzony generalny remont dwóch łazienek, dotychczasowa świetlica została przebudowana i zaadaptowana na salę szpitalną dla małych dzieci oraz dodatkową łazienkę. Oddział został wyposażony w 3 nowe komody kąpielowe dla niemowląt. W celu zwiększenia komfortu rodziców czuwających na oddziale przy swoich pociechach zostały ufundowane 22 fotele z funkcją spania.

Mama jest najważniejszą osobą dla dziecka, pomaga mu pokonywać problemy, rozwijać się i realizować marzenia. Dzieli z nim również trudne momenty, takie jak choroba lub pobyt w szpitalu. To właśnie bliskość mamy zapewnia dziecku bezpieczeństwo i przyczynia się do szybszego powrotu do zdrowia – tłumaczy Prof. Anna Piaseczna-Piotrowska z Instytutu Centrum Zdrowia Matki Polki w Łodzi. Mama sprawia, że dziecko czuje się bezpieczne, a jej opieka przyczynia się do szybszego powrotu do zdrowia – wyjaśnia.

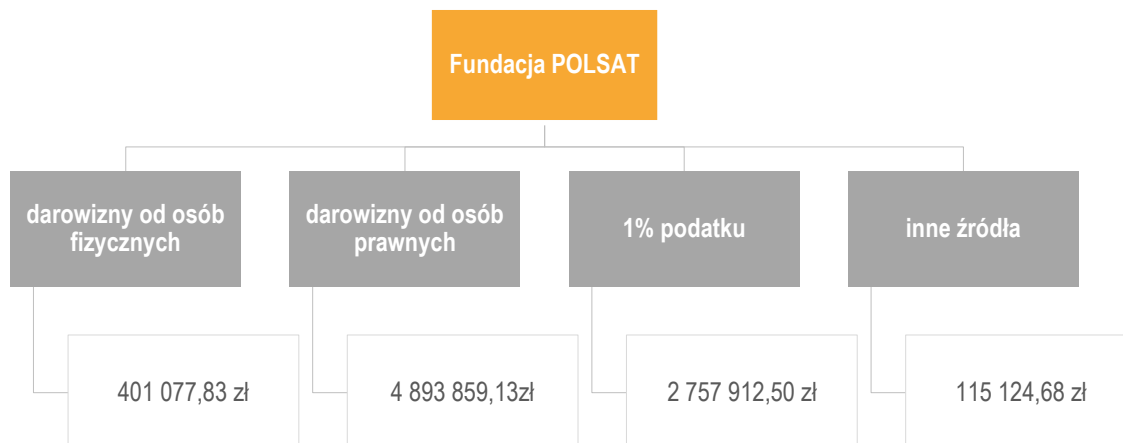
W myśl tym zasadom Fundacja w latach 2015 – 2018 zaangażowała się w powstanie czterech pokoi dla mam:

- W Łodzi w Klinice Chirurgii i Urologii Dziecięcej w Instytucie Centrum Zdrowia Matki Polki.
- W Warszawie w Klinice Neonatologii, Patologii i Intensywnej Terapii Noworodka w Instytucie „Pomnik- Centrum Zdrowia Dziecka”.
- W Otwocku w Oddziale Pediatrycznym w Powiatowym Centrum Zdrowia.
- W Grodzisku Mazowieckim i w Hrubieszowie – dla Oddziałów Dziecięcych zostały zakupione dla rodziców fotele z funkcją spania.

Działania Fundacji od lat wspiera również Telewizja Polsat, aktorzy i producenci seriali emitowanych na jej antenie, dziennikarze „Wydarzeń” POLSATu oraz Polsat News. W „Wydarzeniach” emitowane są materiały na temat ważnych działań Fundacji POLSAT. Przedstawiciel Fundacji jest również gościem programu „Nowy Dzień” w Polsat News w każdy czwartek. Fundacja gości w tej stacji również ze swoim codzielnym programem „Wystarczy chcieć”. Autorzy programu przedstawiają historie rodziców chorych i niepełnosprawnych dzieci, ale też problemy, z którymi borykają się dzieci zdrowe. Eksperti wyjaśniają istotę prezentowanych przypadków, omawiają możliwości leczenia lub – w sytuacji chorób nieuleczalnych – podpowiadają, jak powinna przebiegać opieka. Prowadzącym jest Bartosz Kwiatek, dziennikarz Polsat News, a historie bohaterów opowiada i szuka odpowiedzi u ekspertów Izabela Talabska, mama 12-letniego Olafa z dziecięcym porażeniem mózgowym, podopiecznego Fundacji POLSAT.

Wszystkie działania Fundacji POLSAT mogą być realizowane dzięki wsparciu darczyńców Fundacji. 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.

Finansowanie Fundacji POLSAT w 2018 r.



[GRI 203-1, GRI 203-2]

Telewizja Polsat i biuro reklamy Polsat Media – od 15 lat, 6 grudnia każdego roku o 18:45 organizują **Mikołajkowy Blok Reklamowy**. Wyjątkowe kilkanaście minut wypełnione reklamami od lat przyciąga przed telewizory miliony Polaków chcących podarować dzieciom uśmiech. Wpływy z Mikołajkowego Bloku Reklamowego – obliczone na podstawie wyników oglądalności – przekazywane są na leczenie i rehabilitację podopiecznych Fundacji POLSAT.

W 2018 roku Mikołajkowy Blok Reklamowy można było obejrzeć również w telewizji internetowej IPLA. W sumie reklamy obejrzało ponad 6,1 mln widzów. Na konto Fundacji wpłynęło dzięki temu ponad 1,3 mln zł. W ciągu dotychczasowych piętnastu edycji Mikołajkowego Bloku Reklamowego udało się zebrać ponad 19 mln zł. Kwota ta w całości została przekazana na leczenie i rehabilitację dzieci.

Ważną częścią przychodów Fundacji jest także 1% podatku. Od lat Telewizja Polsat w kampaniach zachęca swoich widzów do wsparcia Fundacji przy wypełnianiu corocznego zeznania podatkowego. Ze strony Fundacji bezpłatnie dla każdego do pobrania jest oprogramowanie ułatwiające rozliczenia z fiskusem wskazujące Fundację POLSAT jako beneficjenta 1%. Do tej pory, dzięki hojności podatników, Fundacja uzyskała w ten sposób blisko 19,5 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.

Lp.	Nazwa	Kwota
1	POLKOMTEL SP. Z O.O.*	1 540 880,12 zł
2	ORANGE POLSKA S.A.*	658 777,20 zł
3	CYFROWY POLSAT S.A	525 298,82 zł
4	POLSAT MEDIA SP. Z O.O. SP.K.	438 487,10 zł
5	T-MOBILE POLSKA S.A.*	431 145,00 zł
6	P4 SP. Z O.O.*	315 460,00 zł
7	PROCTER AND GAMBLE DS. POLSKA	240 000,00 zł
8	POLSKA FUNDACJA OLIMPIJSKA	180 000,00 zł
9	NETIA S.A.	150 000,00 zł
10	PORT PRASKI NOWE INWESTYCJE SP. Z O.O.	125 000,00 zł
11	PLUS BANK S.A	100 000,00 zł
12	FUNDACJA CHARYTATYWNY BAL DZIENNIKARZY	80 000,00 zł
13	FORTUNA ONLINE ZAKŁADY BUKMACHERSKIE SP. Z O.O.	50 000,00 zł

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

Działania Fundacji POLSAT, jednej z największych organizacji pozarządowych w Polsce, doceniają również niezależni eksperci. W 2018 roku Fundacja otrzymała:

- Odznakę Honorową za Zasługi dla Ochrony Praw Dziecka. To zaszczytne wyróżnienie zostało przyznane Fundacji przez Rzecznika Praw Dziecka, Marka Michalaka, który powiedział: „za tysiące uratowanych dzieci, za ich życie i zdrowie, za wspomaganie szpitali pediatrycznych”.
- Medal „Przyjaciel Centrum Zdrowia Dziecka” za ponad 20-letnie wsparcie tego największego szpitala pediatrycznego w Polsce.

4.4. 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.

Dobłą praktyką jest długoletnie zaangażowanie sieci Plus w rozwój i promowanie polskiej siatkówki, która w ciągu ostatnich 20 lat stała się w Polsce jedną z bardziej cenionych dyscyplin. Wielkie pasmo sukcesów zarówno reprezentacji kobiet, jak i mężczyzn w siatkówce dostarcza Polakom wspaniałych emocji i powodów do dumy.

Rok 2018 w Plusie to 20-lecie współpracy z Polskim Związkiem Piłki Siatkowej. Sieć wspiera siatkówkę sponsoringowo od 1998 roku, będąc w tym czasie między innymi Głównym Sponsorem Reprezentacji Polski Kobiet i Mężczyzn oraz tytułowym sponsorem PlusLigi i sponsorem Ligi Siatkówki Kobiet. To najdłużej trwający i modelowy przykład współpracy wyznaczający standardy w prowadzeniu projektów z zakresu sponsoringu sportowego w Polsce.

Grupa Cyfrowy Polsat ma powód do dumy. Zdobyty przez Reprezentację Polski puchar FIVB Mistrzostw Świata w Piłce Siatkowej Mężczyzn 2018, po zwycięskim meczu finałowym z Brazylią, jest fantastycznym ukoronowaniem dwudziestoletniej współpracy Plusa ze sportowcami, potwierdzeniem efektywnych działań sponsoringowych, które od 2 dekad pomagają

rozwijać polską siatkówkę. W tym czasie wszystkie Reprezentacje Polski mężczyzn i kobiet (seniorów, juniorów i kadetów) zdobyły na najróżniejszych turniejach łącznie aż 43 medale: 20 złotych, 12 srebrnych i 11 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.

W związku z jubileuszem 20-lecia współpracy z PZPS, sieć przygotowała w 2018 roku specjalną promocję, by wspólnie z klientami świętować jubileusz. Z tej okazji klienci Plusa mogli skorzystać z 20% zniżki na zakup biletów na wszystkie mecze Reprezentacji Polski kobiet i mężczyzn organizowane przez PZPS i rozgrywane w Polsce w 2018 roku.

Zaangażowanie Grupy Polsat w polską siatkówkę to nie tylko sponsoring, realizowany dzięki sieci Plus. Dodając do tych działań wsparcie Telewizji Polsat, która od 25 lat na swoich antenach pokazuje wszystkie najważniejsze rozgrywki siatkarskie, od ligowych poprzez europejskie puchary aż po rozgrywki reprezentacyjne, udało się uczynić z tej dyscypliny nowy sport narodowy Polaków.

Wielkim sukcesem jest zbudowanie pozytywnego wizerunku siatkówki w Polsce i stworzenie z niej dyscypliny oglądanej 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.

Z kolei dzięki ekspozycji telewizyjnej w tak szerokim zakresie na kanałach Polsatu polska siatkówka – kluby, jak i związek sportowy – dokonała ogromnego skoku jakościowego. Powstały nowe hale i boiska treningowe, pojawili się poważni sponsorzy, wzrosła frekwencja na meczach, a do polskiej ligi ściągnęły światowe siatkarskie gwiazdy. Działania Grupy w zakresie promocji siatkówki to wiele korzyści nie tylko dla samego Plusa, Telewizji Polsat czy środowiska siatkarskiego w Polsce, ale także – w kontekście społecznym, spełnienie założonych celów, które zakładały zainspirowanie Polaków siatkarskim duchem.

Widząc bardzo pozytywne owoce długotrwałej, wieloletniej współpracy, Plus z satysfakcją i dumą wspiera i będzie wspierał siatkówkę w roku 2019 i najbliższych latach. Obecne działania są zaplanowane na kolejne lata. Z kolei na mocy umowy zawartej między Telewizją Polsat a Międzynarodową Federacją Piłki Siatkowej – FIVB w 2018 roku, stacja przez 7 lat będzie transmitowała najważniejszej 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 w latach 2019 i 2023 oraz w turniejach kwalifikacyjnych do Igrzysk Olimpijskich w 2020 i 2024 roku. Ta umowa to przedłużenia i zacieśnienie współpracy pomiędzy FIVB i Telewizją Polsat.

Nabycie praw do najważniejszych światowych imprez siatkarskich na świecie z udziałem polskich reprezentacji to dla naszej Grupy inwestycja strategiczna. Z jednej strony zapewniamy treści dla naszych kanałów i platformy cyfrowej, a z drugiej inwestujemy w zaufanie naszych widzów. To przecież dla nich kupiliśmy te prawa, dzięki czemu najlepsi kibice na świecie będą mogli oglądać najlepszą siatkówkę – powiedział Maciej Stec, Członek Zarządu Telewizji Polsat Sp. z o.o. oraz Cyfrowy Polsat S.A.

Od kilkunastu lat promujemy siatkówkę i budujemy jej pozycję w Polsce. Jestem przekonany, że siedem kolejnych lat siatkówki z Polsatem, to będzie siedem tłustych lat dobrobytu i sukcesów dla widzów i kibiców. Polsat był, jest i będzie przy polskiej siatkówce i na pewno znowu przyniesie jej szczęście, takie samo, jakie przyniósł polskiej piłce nożnej – powiedział Marian Kmita, Dyrektor ds. Sportu Telewizji Polsat.

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 dla polskich kibiców najważniejszych imprez piłkarskich reprezentacji narodowych – 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 unikalny i kompleksowy projekt UEFA Euro 2016. Po raz pierwszy połączono emisję meczów na antenie otwartej Polsatu ze specjalnymi, całodobowymi kanałami płatnymi Polsat Sport 2 i Polsat Sport 3, w których pokazano wszystkie 51 meczów na żywo, bez reklam i w jakości HD. W ciągu 30 dni UEFA Euro 2016 pokazano ponad 200 godzin relacji na żywo. Taka strategia pozwoliła osiągnąć Grupie duży sukces zarówno sprzedażowy, operacyjny, jak i finansowy. Dużym zainteresowaniem widzów cieszył się również ostatni turniej UEFA Euro 2017 reprezentacji do lat 21. Ponadto Telewizja Polsat pokazywała przez wiele lat Ligę Mistrzów – w latach 2001-2006 oraz 2009-2012, a także Ligę Europy w sezonach 2009-2012.

W najbliższych latach na widzów kanałów Polsatu czekają również nie lada piłkarskie emocje, m.in. mecze eliminacyjne do Euro 2020 i Mundialu 2022 roku oraz dwa cykle nowych rozgrywek europejskiej federacji UEFA Nations League (Ligi Narodów) w latach 2018/2019 i 2020/2021. Kibice będą mogli emocjonować się meczami takich piłkarskich potęg jak Niemcy, Portugalia, Hiszpania, Francja, Włochy czy Anglia. Maksymalnie cztery godziny po zakończeniu retransmitować będziemy również mecze polskiej reprezentacji. Łącznie do 2022 roku pokażemy blisko tysiąc spotkań w obu cyklach eliminacyjnych i w Lidze Narodów.

Od sezonu 2018/2019, przez kolejne trzy lata, prawa do Ligi Mistrzów i Ligi Europy UEFA posiada Grupa Cyfrowy Polsat, a mecze mogą oglądać abonenci platformy Cyfrowy Polsat, klienci sieci Plus, 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. Widzowie co sezon otrzymają kilkadziesiąt meczów z pełną oprawą komentatorsko-wizualną.

Z myślą o meczach Ligi Mistrzów UEFA, ale również Ligi Europy UEFA oraz Ligi Narodów UEFA Grupa Cyfrowego Polsatu uruchomiła w siedzibie przy ul. Łubinowej w Warszawie najnowocześniejsze i największe studio sportowe w Polsce. Dzięki zupełnie nowym możliwościom i technice kanały premium Grupy Polsat pokazują rozgrywki ligowe w zupełnie nowym wymiarze i to zarówno w kontekście samych transmisji, jak i materiałów około meczowych – analiz, statystyk, powtórek sytuacji, reportaży czy komentarzy ekspertów. A wszystko to nie tylko z udziałem najlepszych dziennikarzy i ekspertów Polsatu Sportu, 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.

Po raz pierwszy w historii Polski, a nie wiem, czy nie jest to precedens w skali Europy i świata, nadajemy wszystkie mecze na żywo. Ktoś, kto zakupi pakiet Polsat Sport Premium, rozumiany, jako 6 kanałów i serwisów, które pokazują naraz wszystkie mecze na żywo, będzie miał prawo wyboru i on będzie decydował, czy chce oglądać Real Madryt, Benfica Lizbona, Bayern Monachium, AS Monaco czy inne ulubione kluby. To jest nowość i przez najbliższe 3 sezony będziemy to gwarantować - mówił Marian Kmita, Dyrektor ds. Sportu Telewizji Polsat.

Oprawa meczów w najwyższej jakości to jest coś, czego dzisiaj oczekują od nas nasi widzowie - powiedział Marcin Zdanowicz, z-ca Dyrektora Pionu Realizacji Telewizyjnej Telewizji Polsat - Początek naszej przygody z tym projektem to sierpień 2017 roku. Już wtedy dla zespołu techniki i realizacji był to czas wzmożonej pracy. Szukaliśmy narzędzi do storytellingu, żeby dziennikarze mogli jak najlepiej i jak najobszerniej wizualnie pokazywać Ligę Mistrzów. Nowoczesne systemy, AR-y, virtual window, greenbox, narzędzia do edycji wideo, analiz, interakcji poprzez social media - wszystko to tworzy olbrzymią gamę możliwości do zrealizowania doskonałej oprawy i wsparcia rozrywki, jaką dają rozgrywki Ligi Mistrzów i Ligi Europy.

Na naszych antenach regularnie pojawia się także koszykówka, rugby, polski boks, biathlon, łyżwiarstwo szybkie oraz tenis.

W maju 2018 roku **Telewizja Polsat nawiązała współpracę strategiczną na rynku polskim z ELEVEN SPORTS NETWORK Ltd.** Tym samym do portfolio kanałów sportowych Telewizji Polsat dołączyły cztery stacje premium Eleven Sports, na antenach których można oglądać m.in.: czołowe europejskie rozgrywki piłkarskie, takie jak hiszpańska LaLiga Santander, niemiecka Bundesliga, włoska Serie A TIM oraz angielskie The Emirates FA Cup. Fani Formuły 1TM mogą oglądać w ELEVEN SPORTS wszystkie wyścigi sezonu, kwalifikacje oraz treningi. W portfolio nadawcy znajdują się także prawa do pokazywania turniejów tenisowych z cyklu ATP 250, EHF Velux Ligi Mistrzów piłkarzy i piłkarek ręcznych, gal sztuk walki Cage Warriors oraz popularnych w Polsce zawodów żużlowych: Nice 1. Ligi Żużlowej, szwedzkiej Elitserien, brytyjskiej SGB Premiership i wybranych meczów polskiej reprezentacji. Dla Telewizji Polsat, która od blisko 20 lat inwestuje w sport i zapewnia polskim kibicom dostęp do najlepszych i najważniejszych wydarzeń z wielu dyscyplin, to naturalny etap rozwoju i kolejna strategiczna inwestycja mająca na celu konsekwentną budowę jak najlepszej oferty programowej dla milionów widzów, którzy na co dzień wybierają kanały Grupy Polsat.

Sport zawsze był niezwykle ważny w życiu naszej Grupy, naszych widzów oraz abonentów platformy. Od blisko 20 lat stanowi jeden z filarów oferty programowej Telewizji Polsat i Cyfrowego Polsatu. To z myślą o polskich kibicach konsekwentnie rozwijamy naszą ofertę sportową, uruchamiamy kolejne kanały i sprowadzamy do Polski ważne wydarzenia. Mamy bardzo duże doświadczenie w produkcji i realizacji, współpracujemy z najlepszymi komentatorami i ekspertami i wiemy, czego oczekują widzowie. Dzięki strategicznej współpracy z ELEVEN SPORTS wzmocnimy ten obszar, uatrakcyjnimy ofertę i będziemy zapewniać jeszcze więcej prawdziwych sportowych emocji – powiedział Maciej Stec, Członek Zarządu Telewizji Polsat i Cyfrowego Polsatu.

Dzięki Telewizji Polsat polscy widzowie mają możliwość oglądania najważniejszych wydarzeń sportowych, którymi emocjonują się setki milionów ludzi na całym świecie. Relacjonowanie najważniejszych imprez to również popularyzacja wielu dyscyplin sportu, co często implikuje chęć uprawiania danej dyscypliny przez ludzi w różnym wieku. 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 części czasu na sport.

Polsat, a także 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, propagowany jest aktywny wypoczynek i turystyka. Promowane są masowe imprezy biegowe czy narciarskie, a także wspierane są dziecięce turnieje hokejowe, piłkarskie oraz tenisowe.

W kanałach Grupy promowane są również turystyka i wypoczynek – w szczególności nacisk jest kładziony na turystykę krajową. Istotną rolę pełnią tutaj przeprowadzane wraz z partnerami akcje odbywające się w okresach letnich wakacji i ferii zimowych.

Zakup praw do transmisji i realizacja na światowym poziomie wielkich wydarzeń sportowych to wydatek setek 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 we wszystkich praktycznie 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. Na otwartej antenie zaprezentowaliśmy m.in. zwycięski dla Polaków finał Mistrzostw Świata w siatkówce z 2018 roku. Zgodnie z obowiązującymi obecnie regulacjami, na antenach otwartych transmitowana jest również większość meczów polskich reprezentacji narodowych w wielu sportach, m.in. w piłce nożnej, siatkówce i piłce ręcznej.

4.5. 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 działać 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 pracowniczego wolontariatu od lat ściśle współpracujemy z Fundacją POLSAT oraz Fundacją Przyjaciółka.

W 2018 roku zorganizowaliśmy 3 inicjatywy wsparcia dla podopiecznych Fundacji POLSAT. Naszym celem przy tych działaniach była pomoc w leczeniu i rehabilitacji chorych dzieci:

- W marcu 2018 roku, przed Wielkanocą, w siedzibie Polkomtela odbył się świąteczny kiermasz ozdób. Nasi pracownicy razem z zaprzyjaźnionymi uczniami z Zespołu Szkolno-Przedszkolnego w Halinowie przygotowali stoisko ze świątecznymi dekoracjami. Dochód z ich sprzedaży przeznaczono na leczenie i rehabilitację Julki,

podopiecznej Fundacji POLSAT, która cierpi na wodogłowie pokrwotoczne i padaczkę lekooporną. Przekazaliśmy na leczenie dziewczynki 7 928 zł.

- Kolejnym wydarzeniem, podczas którego nasi pracownicy włączyli się w pomoc chorym dzieciom, był Piknik Rodzinny Grupy Cyfrowy Polsat. Ta impreza to dla nas nie tylko czas dobrej zabawy i aktywnego wypoczynku. Co roku, przy okazji wspólnej integracji spółek z Grupy, angażujemy się w zbiórkę datków, by wesprzeć realizację potrzeb podopiecznych Fundacji POLSAT. W 2018 roku w trakcie Pikniku zachęcaliśmy do pomocy noworodkom z wadami serca, leczonym na Oddziale Neonatologii w Nowodworskim Centrum Medycznym w Nowym Dworze Mazowieckim. Zebrane przez nas środki Fundacja POLSAT przeznaczyła na zakup zintegrowanego systemu monitorowania małych pacjentów.
- W grudniu 2018 roku nasi pracownicy wraz ze swoimi pociechami oraz uczniowie Zespołu Szkolno-Przedszkolnego w Halinowie w trakcie warsztatów świątecznych wykonywali drobne rękodzieła, by następnie z radością przekazać przygotowane przez siebie świąteczne ozdoby na pomoc dla Artura – podopiecznego Fundacji POLSAT, cierpiącego na rdzeniowy zanik mięśni. Prace dzieci oraz naszych kolegów i koleżanek można było zakupić na świątecznym kiermaszu w biurach Grupy Cyfrowy Polsat. W sumie udało się nam zebrać dla chłopca 6 500 zł.

W 2018 roku nasi współpracownicy wzięli również udział w 2 akcjach organizowanych przez Fundację Przyjaciółka. W tym przypadku naszym celem było przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu dzieci niepełnosprawnych i pochodzących z ubogich rodzin:

- W wakacje przeprowadziliśmy po raz kolejny akcję „Wypełnij plecak”. Tym razem w nowej odsłonie programu – w centrum naszych działań były dzieci niepełnosprawne. Wspólnie wypełniliśmy kolorowe tornistry chorych dzieci niezbędnymi pomocami dydaktycznymi, wspierającymi ich rozwój intelektualny i fizyczny. Pomogliśmy dzieciom z Zespołu Szkół Specjalnych im. UNICEF z Rzeszowa oraz chorym dzieciom naszych pracowników. Wspólnie zebraлиśmy ponad 300 różnych gier edukacyjnych, ćwiczeń rozwojowych i pomocy rehabilitacyjnych dla 43 dzielnych dzieciaków. Od partnerów biznesowych otrzymaliśmy około 600 atrakcyjnych gadżetów, które również dołożyliśmy do plecaków.
- W grudniu 2018 roku 275 pracowników Grupy Cyfrowy Polsat, w odpowiedzi na wzruszające listy do Św. Mikołaja, przygotowało 110 paczek świątecznych o wartości 14 300 zł. Były to prezenty dla dzieci z trzech świetlic środowiskowych: z Kierzkówki, Spytkowa i Opinii.

Jest jeszcze jedna forma pomocy, którą co roku chętnie się dzielimy. To przekazanie 1% z naszego podatku na leczenie i rehabilitację dla podopiecznych Fundacji POLSAT oraz innych fundacji, pod opieką których znajdują się nasi chorzy pracownicy bądź ich chore dzieci.

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 5

GRUPA PRZYJAZNA ŚRODOWISKU

5. GRUPA PRZYJAZNA ŚRODOWISKU

5.1. Kluczowe liczby

[UoR – Kluczowe wskaźniki efektywności]

<1 W	11,5 ton
energii zużywają w trybie czuwania dekodery produkowane przez Cyfrowy Polsat	zużytego sprzętu elektronicznego przekazał Polkomtel do odzysku w 2018 roku
535 ton	3,3 tony
odpadów zostało przekazanych w 2018 roku do recyklingu przez Cyfrowy Polsat	nośników danych przekazała w 2018 roku 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 oszczędzamy energię elektryczną. Skutecznie zarządzamy odpadami i przekazujemy je do wyspecjalizowanych firm recyklingowych. Badamy również wpływ naszych urządzeń nadawczych na otoczenie.

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	✗	✓	✗

Sposób zarządzania

Nasza fabryka dekodерów InterPhone Service posiada certyfikaty ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 w zakresie projektowania i produkcji sprzętu elektronicznego oraz PN-N-18001:2004 w zakresie projektowania i produkcji sprzętu elektronicznego wydane przez Dekra Certification Sp. z o.o. Polkomtel dysponuje certyfikatami potwierdzającymi szczególną dbałość o wysoką jakość oferowanych usług (ISO 9001:2015) oraz odpowiedzialność ekologiczną firmy (ISO 14001:2015) w zakresach: sprzedaż produktów i usług telekomunikacyjnych oraz sprzedaż energii elektrycznej, obsługa i utrzymanie klienta. Certyfikaty zostały wydane również przez firmę certyfikującą Dekra Certification Sp. z o.o.

Od 2014 roku w Polkomtelu obowiązują cele środowiskowe, których przestrzeganie stało się ważnym elementem strategii spółki. Ekologiczne priorytety spółki to:

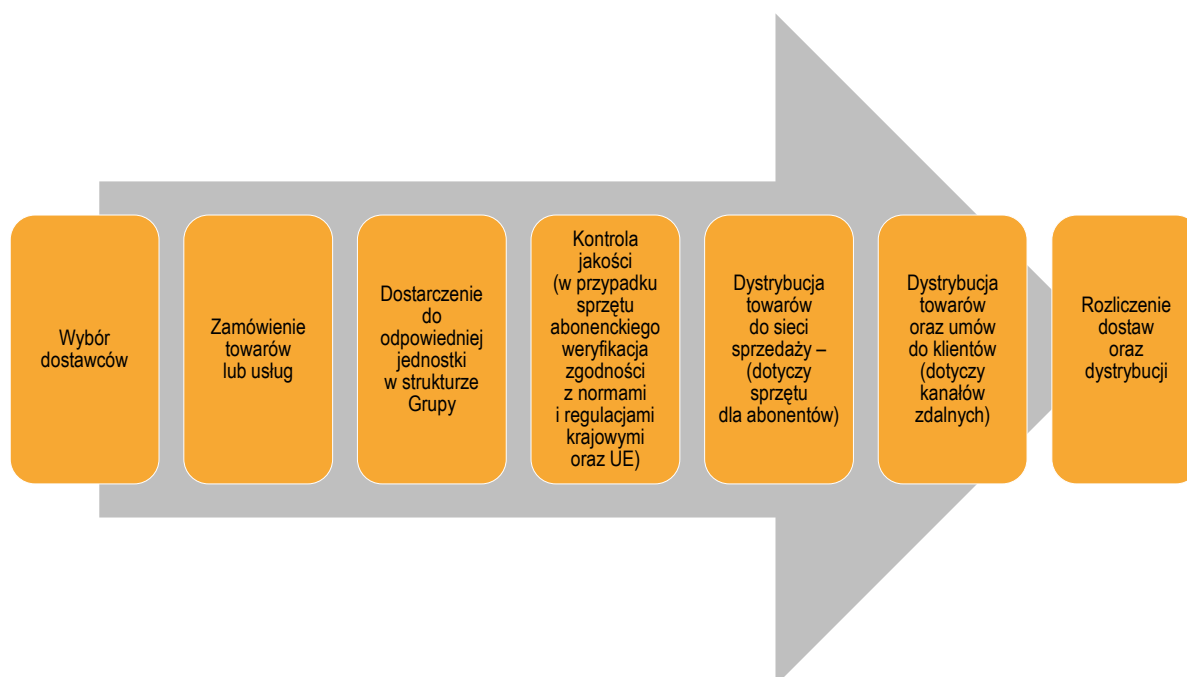
- wprowadzanie na rynek produktów spełniających wymagania stosownych norm i przepisów,
- osiąganie co najmniej wymaganych przez prawo poziomów odzysku i recyklingu wprowadzanego sprzętu elektrycznego i elektronicznego, baterii i akumulatorów oraz produktów w opakowaniach,
- sprzedaż energii elektrycznej 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.

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.

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.

[GRI 306-2]

Lp	Całkowita waga odpadów bezpiecznych i niebezpiecznych według metody postępowania	Waga odpadów w 2017 r. [Mg]				Waga odpadów w 2018 r. [Mg]			
		odpady inne niż niebezpieczne				odpady inne niż niebezpieczne			
		Cyfrowy Polsat	Polkomtel	TV Polsat	SUMA	Cyfrowy Polsat	Polkomtel ¹	TV Polsat	SUMA
1	Recykling	616,6	0	4,3	620,9	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	78,8	0	78,8	0	90,2	0	90,2
SUMA		616,6	78,8	4,3	699,7	534,9	91,5	9,7	636,1

¹ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

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 2018 roku do recyklingu przekazaliśmy ponad 11,5 ton zużytego sprzętu elektronicznego.

Naszym strategicznym klientem – 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 2018 roku Polkomtel wprowadził na rynek 400 ton opakowań i innych odpadów z urządzeń elektrycznych i elektronicznych, z czego organizacje odzysku odzyskały 32 tony, zaś zrecyklingowanych zostało 20 ton.

W Cyfrowym Polsacie stale współpracujemy z firmami odbierającymi i przetwarzającymi wszystkie rodzaje odpadów powstających w przedsiębiorstwie. W 2018 roku Cyfrowy Polsat przekazał do wyspecjalizowanych zakładów recyklingowych prawie 535 ton (617 ton odpadów w 2017r.), z czego ponad połowę stanowiły elektroodpady, a odpady opakowaniowe – blisko 36%.

DOBRE PRAKTYKI STOSOWANE W CYFROWYM POLSACIE

Recykling elektrośmieci

Wszystkie elektroodpady wytwarzane przez pracowników serwisujących urządzenia klientów oraz wewnętrzny sprzęt przeznaczony do likwidacji przekazujemy do wyspecjalizowanych firm recyklingowych. W 2018 roku do wyspecjalizowanych zakładów Cyfrowy Polsat przekazał ponad 314 ton odpadów urządzeń elektrycznych i elektronicznych (375 ton w 2017 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 używany 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. Niszczone materiały 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 umożliwi bardziej ekonomiczny załadunek i rzadsze opróżnianie kontenera z makulaturą. Podjęte działania pozwoliły nam przekazać w 2018 roku do recyklingu ponad 192 tony tektury i papieru oraz ponad 5 ton folii i styropianu. Rok wcześniej do recyklingu przekazaliśmy blisko 212 ton tektury i papieru oraz 6 ton folii i styropianu.

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 2018 roku Telewizja Polsat przekazała do recyklingu:

- 275 kg tonerów,
- 3 330 kg nośników danych,
- 1 767 kg elektroniki,
- 4 400 kg zmieszanych odpadów z budowy.

eko-DEKODERY Z INTERPHONE SERVICE

Nasza fabryka dekoderek – InterPhone Service to nowoczesny park maszynowy i wyjątkowi, profesjonalni pracownicy na wszystkich stanowiskach. Przez ponad 11 lat istnienia fabryk taśmę produkcyjną opuściło ponad 8,1 mln dekoderek, m.in. model EVOBOX PVR, który zajął pierwsze miejsce w konkursie SAT Kurier Awards 2016 w kategorii dekoderek dedykowanych. Urządzenie wyróżnia jego wielofunkcyjność. EVOBOX PVR to nie tylko dekodery satelitarne, ale również urządzenie umożliwiające odtwarzanie zdjęć z wakacji, korzystanie z radia internetowego czy serwisów wideo online. Ponadto w 2018 roku Cyfrowy Polsat wprowadził na rynek produkowane w fabryce InterPhone Service dekodery EVOBOX HD i EVOBOX LITE z wbudowanymi modułami Wi-Fi, dzięki czemu bezprzewodowo łączą się z Internetem, a to daje możliwość korzystania z serwisów online i pozwala oglądać tysiące filmów, seriali i programów w serwisach Cyfrowy Polsat GO zawsze, kiedy widz ma na to ochotę, także przed ich emisją w telewizji. Dekoder EVOBOX HD otrzymał nagrodę w plebiscycie SAT Kurier Awards 2018 – konkursie na najlepsze produkty telewizji cyfrowej na rynku.

W fabryce wyprodukowano również nagrodzony na Międzynarodowych Targach Poznańskich Zestaw Internetu Domowego 300 składający się z modemu 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 Mobilny Trends 2018 w kategorii „Internet Mobilny roku 2018”.

Lokalizacja fabryki – na terenie Specjalnej Strefy Ekonomicznej EURO-PARK MIELEC – gwarantuje, że nie oddziałujemy na cenne przyrodniczo obszary. Chcemy, aby również po opuszczeniu naszego zakładu produkowany przez niego sprzęt w jak najmniejszym stopniu wpływał na przyrodę. Dlatego dążymy do pakowania wszystkich produkowanych urządzeń 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.

Fabryka dekodów InterPhone Service posiada certyfikaty: ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 w zakresie projektowania i produkcji sprzętu elektronicznego oraz PN-N-18001:2004 w zakresie projektowania i produkcji sprzętu elektronicznego.

5.4. Zużycie energii

Oszczędność energii to jeden z najważniejszych priorytetów ekologicznych Grupy. Zdajemy sobie sprawę nie tylko z negatywnego wpływu na środowisko marnotrawionej energii elektrycznej, ale również z potencjalnych korzyści finansowych możliwych do osiągnięcia dzięki oszczędnej polityce energetycznej. Nie lekceważymy 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 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.

EKOZASADY PRACOWNIKÓW CYFROWEGO POLSATU

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

[GRI 302-4]

W Polkomteli ekologiczne rozwiązania zostały wdrożone m.in. w stale rozwijających się systemach informatycznych. Nowoczesne rozwiązania związane z przechowywaniem danych w serwerowniach sieci Plus pozwalają na znaczące oszczędności w zużyciu prądu. Jednocześnie do modernizacji i rozbudowy wykorzystujemy najnowsze rozwiązania technologiczne – wysokosprawne prostowniki w naszych siłowniach telekomunikacyjnych czy montaż układów freecoolingowych na stacjach bazowych nie tylko zwiększają komfort klientów korzystania z sieci, ale również zmniejszają zużycie prądu i emisję dwutlenku węgla. 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 światel, a w ostatnich latach flota samochodowa powiększyła się o samochody o niskiej emisji dwutlenku węgla.

[GRI 302-1]

Całkowite zużycie energii produkcji własnej lub zakupionej w podziale na: elektryczną, ciepłą w dżulach lub ich wielokrotności	2017				2018			
	Polkomtel	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	Suma	Polkomtel ¹	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	Suma
Energia elektryczna [MWh]	232 430	10 524	4 444	247 398	238 507	10 634	4 498	253 639
Energia ciepła (w tym zużycie pary, zużycie energii chłodniczej) [GJ]	7 326	15 471	5 274	28 071	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.

[GRI 102-48]

W „Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych za 2016 i 2017 rok” pojawił się błąd dotyczący liczby zużytych MWh energii elektrycznej w spółce Polkomtel. Podano liczbę 159 562 MWh. Poprawna liczba wynosi 232 430 MWh. W wyliczeniach za 2017 rok nie uwzględniono poborów energii przez stacje zasilane z tzw. podliczników oraz zasilanych na podstawie umów kompleksowych, tj. uwzględniających sprzedaż i dystrybucję energii elektrycznej.

5.5. Zużycie surowców

Wszędzie, gdzie to możliwe modernizujemy naszą infrastrukturę, a starsze rozwiązania zastępujemy nowoczesnymi, przyjaznymi dla przyrody. Od kilku lat konsekwentnie wdrażamy elektroniczny 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 2018 roku elektroniczne faktury otrzymywało ponad 91,9% klientów Cyfrowego Polsatu oraz 95,3% klientów Polkomtela.

[GRI 301-1]

Nieodnawialne	Wykorzystane surowce/materiały według wagi (t,m3)	2017				2018			
		Polkomtel	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	SUMA	Polkomtel ¹	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	SUMA
	Papier xero (tony)	30	51	14	95	21	35	14	70

¹ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura.

[GRI 301-1, GRI 102-48]

Lp.	Wykorzystane surowce/materiały według wagi (t,m3)	2017				2018			
		Polkomtel	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	SUMA	Polkomtel ¹	Cyfrowy Polsat	TV Polsat	SUMA
1	Olej napędowy (m3)	429,2	57,5	268,0	754,7	314,1	21,02	222,8	557,9
2	Paliwo lotnicze (m3)	0	0	9,5	9,5	0	0	13,8	13,8
3	Benzyna (m3)	442,0	13,9	123,2	579,1	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 2018 roku zmienił się trend zakupowy i w Grupie kupowano bardzo ekologiczne samochody z silnikami benzynowymi oraz auta elektryczne.

[GRI 102-48]

W „Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych za 2016 i 2017 rok” pojawił się błąd dotyczący liczby zużycia pozostałych surowców nieodnawialnych i materiałów. Dane w tym punkcie uwzględniają zużycie benzyny. W 2017 roku pomyłkowo w spółce Polkomtel wpisano „0”. Powyższą tabelę uzupełniono o poprawną liczbę zużycia benzyny – 442 m³.

[GRI 306-1]

Lp.	Miejsce odprowadzenia ścieków. Objętość (w m ³)	2017				2018			
		Polkomtel	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	20 863	11 293	527	32 683	21 658	13 911	562	36 131
Suma całkowitej ilości ścieków		32 683	11 293	527	32 683	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 wsluchujemy 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 roku 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 2018 roku czynnie uczestniczyliśmy w konferencjach i spotkaniach organizowanych przez Instytut Łączności – Państwowy Instytut Badawczy, pod patronatem Ministerstwa Cyfryzacji RP – w zakresie metodologii pomiarów, monitoringu oraz oddziaływania pól elektromagnetycznych na środowisko.

W 2014 roku Światowa Organizacja Zdrowia w oświadczeniu „Electromagnetic Fields and Public Health: Mobile phones” wskazała, że badania wpływu telefonów komórkowych na zdrowie człowieka prowadzone są 20 lat. Nie ustalono na ich podstawie związku pomiędzy korzystaniem z telefonów komórkowych, a uszczerbkiem na zdrowiu. Tymczasem według Światowej Organizacji Zdrowia ryzyka związane z samymi stacjami bazowymi są jeszcze mniejsze niż związane z użytkowaniem telefonów.

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 uregulowanym rynku – 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 **8 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*.

Oddajemy w Państwa ręce drugi raport niefinansowy Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat, opisujący nasze działania od stycznia do grudnia 2018 roku. Pierwsze sprawozdanie na temat informacji niefinansowych było opublikowane 22 marca 2018 roku i wyjątkowo obejmowało okres dwuletni – od stycznia 2016 do grudnia 2017 roku zostało. Niniejsza publikacja powstała zgodnie ze Standardem Global Reporting Initiative w opcji Core oraz znowelizowaną Ustawą o Rachunkowości. W kolejnych latach, odpowiadając na wymogi Ustawy o Rachunkowości (UoR), będziemy raportować w cyklu rocznym. Nasz raport niefinansowy swoim zasięgiem obejmuje Grupę Kapitałową Cyfrowy Polsat, a w szczególności dane dotyczące spółek:

- Cyfrowy Polsat,
- Polkomtel¹⁵,
- 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”. Netia, jako spółka giełdowa, publikuje odrębne oświadczenie niefinansowe, które jest dostępne na stronie internetowej, pod adresem: <https://inwestor.netia.pl/raport/424530/raport-roczny-r-2018>.

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 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-zrównowazonego-rozwoju-ang-global-reporting-initiative/>

¹⁵ Dane dotyczą spółek Polkomtel i Polkomtel Infrastruktura

Nasz raport, wzorem ubiegłego roku, powstał zgodnie z zasadami zdefiniowanymi w Standardzie GRI, a zatem tworząc tę publikację, opieraliśmy się na zebranych informacjach podczas procesów – identyfikacji, priorytetyzacji i walidacji. W 2018 roku nie przeprowadziliśmy sesji dialogowej, wykorzystaliśmy dane zebrane w listopadzie 2016 roku 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 roku 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 roku 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 2018 roku.

[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)
- **Odpady**

6.3 Odpowiadając na wymogi nowych regulacji

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 2018 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 kontrolom 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.

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 satelitarny dostęp do około 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 miastach, jak i wsi oraz do małych miasteczek. Nasz Internet 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.

Telewizja Polsat rozumie szczególną odpowiedzialność, jaka wynika z wpływu telewizji, a w szczególności reklam, na małych widzów. Dlatego już w 2014 roku, wraz z innymi wiodącymi nadawcami, podpisaliśmy porozumienie chroniące dzieci przed niezdrowym odżywianiem. Przyjęliśmy czytelne i jednoznaczne zasady kwalifikacji filmów reklamowych i wskazań sponsorskich emitowanych przy audycjach dla dzieci, a wszyscy reklamodawcy branży muszą składać oświadczenie o zgodności ich produktów z kryteriami opracowanymi przez Polską Federację Producentów Żywności oraz Instytut Żywności i Żywienia.

Widzom z dysfunkcjami wzroku i słuchu udostępniłmy kanał Super Polsat, w którym całość audycji z wyłączeniem reklam i telesprzedaży przystosowanych jest dla osób z niepełnosprawnościami. To unikatowe medium, które stanowi punkt odniesienia w polityce audiowizualnej również poza granicami Polski. Telewizja Polsat podpisała również Porozumienie Nadawców z 2013 roku, w którym określone zostały zasady opracowywania udogodnień dla osób niepełnosprawnych. Zgodnie z zapisami nadawcy zobowiązani są do wprowadzenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych na poziomie 10% kwartalnego czasu nadawania programu z wyłączeniem reklam i telesprzedaży, ale już w 2019 roku próg ten zostanie zwiększony do 15%. Naszym zdaniem jednak, procent ten jest ciągle zbyt niski. Dlatego bierzemy udział w konsultacjach inicjowanych przez KRRiT i pracujemy nad ciągłym zwiększaniem kwot programowych spełniających oczekiwania widzów z dysfunkcją wzroku oraz słuchu. Prace, w których obecnie uczestniczymy, wybiegają w przód aż do roku 2028.

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 Radiodfuzji 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

Przeciwdziałanie korupcji

[GRI 205-3]

W Grupie Kapitałowej Cyfrowy Polsat odnotowano w 2018 roku 1 zdarzenie noszące znamiona korupcji – miało ono miejsce w spółce Polkomtel.

Odnotowane przypadki korupcji zakończone:	2017	2018
zwolnieniem lub ukaraniem dyscyplinarnym pracowników	0	1
nie odnowieniem umów z kontrahentami z powodu naruszenia zasad dotyczących korupcji	2	0
sprawami sądowymi dotyczącymi praktyk korupcyjnych wszczętych przeciwko organizacji raportującej lub jej pracownikom w raportowanym okresie	0	0
Łącznie	2	1

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. Wszystkie ujawnione w latach 2017-2018 przypadki naruszenia zasad zostały wykryte w trakcie badania jednego obszaru (kanału sprzedaży). Uszczelniliśmy procesy, zmodyfikowaliśmy procedury, wdrożyliśmy nowe i ulepszyliśmy istniejące systemy wsparcia tego obszaru. Prowadzimy wiele działań prewencyjnych i edukacyjnych.

W Telewizji Polsat oraz Cyfrowym Polsacie w 2018 roku nie odnotowano zdarzeń o charakterze korupcyjnym.

Zasady wolnej konkurencji

[GRI 206-1]

W spółce Cyfrowy Polsat w 2018 roku nie miało miejsca żadne zdarzenie dotyczące zachowań naruszających swobodę konkurencji lub przepisów antymonopolowych.

W spółce Polkomtel odnotowano w 2018 roku dwa zdarzenia dotyczące zachowań naruszających swobodę konkurencji.

W Telewizji Polsat nie miały miejsca naruszenia dotyczące zasad wolnej konkurencji i praktyk monopolistycznych.

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 2017 roku wdrożyliśmy natomiast spójną dla całej Grupy Politykę personalną, 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 ujednoczenia 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 uspojnienie 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

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 procedurów, 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 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 grudniu 2018 roku do Komisji Antymobbingowej Polkomtela Sp. z o.o. wpłynęły dwie skargi dotyczące zachowań mobbingowych. Przedmiotowe skargi są w trakcie rozpatrywania przez Komisję.

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 ratowania zdrowia i życia dzieci. Ramy i zasady działalności określa Statut Fundacji POLSAT. Dokument dostępny jest na stronie internetowej Fundacji – www.fundacjapolsat.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 roku 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:

- Pomoc Fundacji POLSAT dla ponad **33,8 tys.** dzieci.
- Wsparcie przez Fundację **ponad 1 200** szpitali i ośrodków zdrowia.
- Ponad **231 mln zł** przekazanych na cele statutowe Fundacji.
- **19 mln zł** wpływów dla Fundacji z Mikołajkowego Bloku Reklamowego.
- Ponad **19,5 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).
- W ciągu 15 lat istnienia Zintegrowanego Systemu Ratownictwa odnotowano ponad 20 tys. interwencji nad wodą.
- Ponad 70% wszystkich akcji i interwencji górskich i wodnych służb ratowniczych następuje po wywołaniu połączenia z numerami ratunkowymi Plusa.

Wpływ 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 2014 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, wypracowanych wspólnie z pracownikami, ekozasad, które wskazują na promowane przez spółkę pro-środowiskowe postawy i działania.

Dodatkowo nasza fabryka dekodatorów InterPhone Service posiada certyfikaty: ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 w zakresie projektowania i produkcji sprzętu elektronicznego oraz PN-N-18001:2004 w zakresie projektowania i produkcji sprzętu elektronicznego wydane przez Dekra Certification Sp. z o.o., a w Polkomtelu: ISO 9001:2015 oraz ISO 14001:2015.

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.

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	76
Wskaźniki profilowe					
Profil organizacji					
GRI 102	102-1	Nazwa organizacji	CORE	tak	7
GRI 102	102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	CORE	tak	7, 10
GRI 102	102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	CORE	tak	7
GRI 102	102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	CORE	tak	7
GRI 102	102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	CORE	tak	7
GRI 102	102-6	Obsługiwane rynki	CORE	tak	7
GRI 102	102-7	Skala działalności	CORE	tak	6
GRI 102	102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	CORE	tak	45
GRI 102	102-9	Opis łańcucha dostaw	CORE	tak	69
GRI 102	102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	CORE	tak	6, 44
GRI 102	102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	CORE	tak	16
GRI 102	102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	CORE	tak	25, 41, 81
GRI 102	102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	CORE	tak	25, 81
Strategia					
GRI 102	102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	CORE	tak	3
GRI 102	102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	CORE	tak	3, 16
Etyka i integralność					

Numer Standardu GRI	Numer wskaźnika	Tytuł wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Czy oznaczono w raporcie?	Strona
GRI 102	102-16	Wartości organizacji, Kodeks etyki, zasady i normy zachowań	CORE	tak	15
Ład organizacyjny					
GRI 102	102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	CORE	tak	7
Zaangażowanie interesariuszy					
GRI 102	102-40	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację raportującą	CORE	tak	21
GRI 102	102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	CORE	tak	54
GRI 102	102-42	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy zaangażowanych przez organizację	CORE	tak	21
GRI 102	102-43	Podejście do angażowania interesariuszy włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy interesariuszy	CORE	tak	21
GRI 102	102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również przez ich zaraportowanie	CORE	tak	25
Praktyka raportowania					
GRI 102	102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	CORE	tak	76
GRI 102	102-46	Proces definiowania treści raportu i granic aspektów	CORE	tak	76
GRI 102	102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	CORE	tak	76
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	73, 74
GRI 102	102-49	Zmiany w raportowaniu	CORE	nie dotyczy	-
GRI 102	102-50	Okres raportowania	CORE	tak	76
GRI 102	102-51	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	CORE	tak	76
GRI 102	102-52	Cykl raportowania	CORE	tak	76
GRI 102	102-53	Dane kontaktowe	CORE	tak	94

Numer Standardu GRI	Numer wskaźnika	Tytuł wskaźnika	Wymagany na poziomie CORE	Czy oznaczono w raporcie?	Strona
GRI 102	102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	CORE	tak	76
GRI 102	102-55	Indeks GRI	CORE	tak	88
GRI 102	102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	CORE	tak	76
Podjęcie do zarządzania					
GRI 103	103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	CORE	tak	78
GRI 103	103-2 103-3	Podjęcie do zarządzania i jego elementy w obszarze Zgodności z prawem i regulacjami Ewaluacja podejścia do zarządzania w danym obszarze	CORE	tak	79
GRI 103	103-2 103-3	Podjęcie do zarządzania i jego elementy w obszarze Zatrudnienie Ewaluacja podejścia do zarządzania w danym obszarze	CORE	tak	46, 79
GRI 103	103-2 103-3	Podjęcie do zarządzania i jego elementy w obszarze Edukacja i szkolenia Ewaluacja podejścia do zarządzania w danym obszarze	CORE	tak	49-51
GRI 103	103-2 103-3	Podjęcie do zarządzania i jego elementy w obszarze Różnorodność i równość szans Ewaluacja podejścia do zarządzania w danym obszarze	CORE	tak	45, 83
GRI 103	103-2 103-3	Podjęcie do zarządzania i jego elementy w obszarze Przeciwdziałanie korupcji Ewaluacja podejścia do zarządzania w danym obszarze	CORE	tak	82
GRI 103	103-2 103-3	Podjęcie do zarządzania i jego elementy w obszarze wpływu społecznego Ewaluacja podejścia do zarządzania w danym obszarze	CORE	tak	55, 85
GRI 103	103-2 103-3	Podjęcie do zarządzania i jego elementy w obszarze wpływu środowiskowego Ewaluacja podejścia do zarządzania w danym obszarze	CORE	tak	68, 86

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	6
---------	-------	--	-----	---

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	58, 59, 61, 62, 65
GRI 203	203-2	Zidentyfikowanie i opis znacznego pośredniego wpływu ekonomicznego wraz z wyróżnieniem skali i zakresu oddziaływania	tak	58, 59, 61, 62, 65

Przeciwdziałanie korupcji

GRI 205	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i działania podjęte w odpowiedzi na nie	tak	82
---------	-------	---	-----	----

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	82
---------	-------	--	-----	----

Tematy środowiskowe

Materiały

GRI 301	301-1	Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości	tak	73
---------	-------	--	-----	----

Energia

GRI 302	302-1	Zużycie energii przez organizację z uwzględnieniem rodzaju surowców	tak	73
GRI 302	302-4	Redukcja zużycia energii	tak	72

Ścieki i odpady

GRI 306	306-1	Całkowita objętość ścieków według docelowego miejsca przeznaczenia	tak	74
GRI 306	306-2	Całkowita waga odpadów według rodzaju oraz metody unieszkodliwiania	tak	70

Tematy społeczne:

Zatrudnienie

GRI 401	401-1	Pracownicy nowo zatrudnieni oraz odejścia	tak	47
GRI 401	401-2	Świadczenia dodatkowe zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie są dostępne dla pracowników czasowych lub pracujących w niepełnym wymiarze godzin	tak	47, 82

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	54
GRI 403	403-2	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	tak	53
GRI 403	403-3	Pracownicy szczególnie narażeni na choroby związane z miejscem pracy	tak	52
GRI 403	403-4	Kwestie bezpieczeństwa i higieny pracy uwzględnione w formalnych porozumieniach zawartych ze związkami zawodowymi	tak	54

Edukacja i szkolenia

GRI 404	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika	tak	50
GRI 404	404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	tak	51
GRI 404	404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej według płci i kategorii zatrudnienia	tak	51

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	7
----------------	--------------	---	-----	---

Przeciwdziałanie dyskryminacji

GRI 406	406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji oraz działania naprawcze podjęte w tej kwestii	tak	84
----------------	--------------	--	-----	----

Społeczność lokalna

GRI 413	413-2	Działalność organizacji wywołująca negatywny wpływ na społeczność lokalną	tak	74
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	31
Marketing oraz oznakowanie produktów i usług				
GRI 417	417-3	Przypadki niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami w dotyczącymi komunikacji marketingowej	tak	40
Ochrona prywatności klienta				
GRI 418	418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty danych	tak	31
Zgodność z regulacjami społeczno-ekonomicznymi				
GRI 419	419-1	Niezgodność z przepisami prawa i regulacjami społeczno-ekonomicznymi	tak	80
Wymogi Dyrektywy 2014/95/UE				
Opis modelu biznesowego jednostki			tak	Rozdział 1. str. 6 Rozdział 2. Str. 29
Opis zarządzania ryzykami zidentyfikowanymi jako istotne			tak	Rozdział 1. str. 16
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz kluczowych wskaźników efektywności związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień pracowniczych			tak	Rozdział 3. str. 43 Rozdział 6. str. 82
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz kluczowych wskaźników efektywności związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do środowiska naturalnego			tak	Rozdział 5. str. 68 Rozdział 6. str. 86
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz kluczowych wskaźników efektywności związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do przeciwdziałania korupcji			tak	Rozdział 6. str. 82
Opis polityk, procedur należytej staranności oraz kluczowych wskaźników efektywności związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do poszanowania praw człowieka <i>Prawa człowiek definiujemy, jako: prawo do ochrony życia prywatnego, wolność od poniżającego traktowania, prawo do niedyskryminacji</i>			tak	Rozdział 6. str. 84

Opis polityk, procedur należytej staranności oraz kluczowych wskaźników efektywności związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do zagadnień społecznych		tak	Rozdział 4. str. 58 Rozdział 6. str. 84
--	--	-----	--

[GRI 102-53]

W przypadku pytań dotyczących niniejszej publikacji zapraszamy do kontaktu:

raportcsr@cyfrowypolsat.pl

www.grupapolsat.pl