

# IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI



## SUSTAINABILITY REPORT

2011

## Sadržaj

Uvod

Pismo predsjednika Uprave

Profil INA Grupe

Ekonomska dimenzija

Okolišna dimenzija

Pismo direktorice Sektora održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša

Društvena dimenzija

Pismo direktorice Sektora upravljanja ljudskim resursima

Pismo direktora Poslovne funkcije korporativnih servisa

GRI indikatori

Rječnik pojmova i kratica

Nezavisna ocjena 1

Nezavisna ocjena 2



## Contents

Introduction

Letter from the President of the Management Board

INA Group Company Profile

Economic Dimension

Environmental Dimension

Letter from Sustainable Development and Health, Safety and Environment Sector Director

Social Dimension

Letter from Human Resources Sector Director

Letter from Corporate Services Executive Director

GRI Indicators

Glossary of terms and abbreviations

Independent review 1

Independent review 2



## Održivi razvoj u Ini

INA, kao vodeća naftna kompanija u Hrvatskoj, koja se bavi istraživanjem i proizvodnjom nafte i plina, preradom nafte i opskrbom stanovništva naftnim derivatima i plinom, održivi razvoj smatra jednim od temeljnih načela svoga poslovanja. INA želi biti pokretač društvenog i gospodarskog razvoja, vodeći brigu o ljudima i okolišu, njegujući odgovorno poslovanje i lokalna partnerstva.

Za Inu, održivi razvoj znači korporativno opredjeljenje za trajnu predanost uravnoteženoj integraciji gospodarskih, ekoloških i društvenih čimbenika u svakodnevno poslovanje, s ciljem povećanja dugoročne vrijednosti za sve dionike, kao i prepoznavanja, sprječavanja i izbjegavanja mogućih negativnih utjecaja kako bi se sačuvala „dozvola za rad“.

INA je potpisnik Globalnog ugovora Ujedinjenih naroda (UN Global Compact) te se zalaže za promicanje i potporu 10 načela Global Compacta u području ljudskih prava, radnih prava, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije.

Za koordinaciju aktivnosti održivog razvoja u INA Grupi zadužen je središnji Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša, koji izvještava izravno glavnog izvršnog direktora i Odbor izvršnih direktora preko Odbora za zaštitu zdravlja, sigurnosti i okoliša.

Održivi razvoj je ugrađen u aktivnosti i odgovornosti zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša (Opis zadataka i odgovorno-sti - OZO) i organizaciju održivog razvoja, zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša. Osim aktivnosti održivog razvoja definiranih organizacijski, svoj je rad nastavila i koordinacijska Radna grupa za održivi razvoj.

Tijekom 2011. pokrenuti su novi projekti, vezani uz socijalnu i ekološku komponentu održivog razvoja; kao Projekt izgradnje korporativne kulture, koji uključuje Projekt Sigurne vožnje i inicijativu za audite zaštite zdravlja, sigurnosti i zaštite okoliša, Projekt korporativnog volontiranja i sl. Uz to, sve relevantne poslovne i funkcionalne jedinice planiraju i aktivnosti za poboljšanje održivog razvoja, kao dio svog plana poslovanja.

Od 2010. na snazi je Etički kodeks INA Grupe, u skladu s kojim djeluje i Etičko povjerenstvo, čiji je predsjednik vanjski nezavisni stručnjak.

O dugoj tradiciji nastojanja da principe održivog razvoja ugradimo u naše poslovanje, a što uključuje i odgovorno izvještavanje, svjedoči i činjenica da je INA među prvima u Hrvatskoj, još 1997. godine, počela redovito objavljivati godišnje izvješće o zaštiti okoliša i od tada redovito izvještava o važnim pokazateljima održivosti kompanije.

U svim svojim izvješćima nastojimo primijeniti metodološke inovacije, pružiti cjelovitu sliku postignuća i ciljeva u različitim segmentima poslovanja, uvid u rizike s kojima se suočavamo te načine na koji ih rješavamo.

INA se opredijelila za poslovanje u skladu s principima održivog razvoja, što znači da teži uravnoteženoj integraciji gospodarskih, okolišnih i društvenih čimbenika u svakodnevno poslovanje s ciljem uvećanja zajedničke

vrijednosti kao i prepoznavanja, sprječavanja i izbjegavanja mogućih negativnih utjecaja.

## O izvješčivanju u Ini

INA ima šesnaest godina dugu tradiciju objavljivanja nefinancijskih godišnjih izvješća.

O zaštiti okoliša počelo se izvještavati 1997., a od 2002. godine INA redovito objavljuje Izvješće o zaštiti okoliša, zaštiti zdravlja i sigurnosti. Prvo socijalno izvješće sukladno GRI (Global Reporting Initiative) smjernicama objavljeno je 2004. godine, a od 2007. godine INA redovito izdaje godišnja izvješća o održivom razvoju, objedinjujući dugoročnu ekonomsku, socijalnu i okolišnu dimenziju svoga poslovanja.

Izvješće o održivom razvoju za 2010., po prvi je put, uz INA, d.d. pokrivalo i neke od kompanija INA Grupe. Ovim Izvješćem nastavljamo tu tradiciju, uz nešto prošireni skup informacija.

Zadnje izvješće o održivom razvoju INA Grupe objavljeno je u kolovozu 2011. godine.

### Implementacija načela UN Global Compacta

INA je članica Global Compacta od 2007. godine, te je 2010. i 2011. godine sudjelovala u godišnjoj anketi o implementaciji deset načela GC-a i unapređenju odgovornih poslovnih praksi, zajedno s više od 6.000 poslovnih sudionika i više od 3.000 neposlovnih potpisnika.



## Sustainable development in INA

INA, as the only integrated oil company in Croatia, engaged in oil and gas exploration and production, oil refining, oil products and gas supply, considers sustainable development as one of the fundamental business principles. INA wants to be a driver of social and economic development, taking care of people and the environment, fostering responsible business and local partnerships.

For INA, sustainable development means the corporate commitment to the balanced integration of economic, environmental and social factors into everyday business operations, to maximise long-term stakeholder value and to safeguard licence to operate.

INA is signatory of the UN Global Compact and is thus committed to promote and support the Global Compact 10 principles in the area of human rights, labour rights, environment and combating corruption.

SD activities in INA Group are coordinated by central SD&HSE Sector, which reports directly to CEO and Executive Board of directors' through HSE Committee. SD is incorporated in HSE activities and responsibilities (Description of Tasks and Responsibilities - DTR) and SD&HSE organization. Besides SD being incorporated into operations organizationally, coordinating SD working group continued its work.

During 2011 new projects, related to social or environmental component of sustainable development, were launched, like Corporate culture change, which includes Safe driving Catalyst project and HSE audit initiative, Corporate volunteering project etc. In addition, all the relevant businesses and functional units planned the actions for SD improvement, as a part of their business plans.

Since 2010 the INA Group's Code of Ethics has been in force, in accordance with which acts the Ethics Committee, chaired by an external independent expert.

A long tradition of efforts to implement the principles of sustainable development in our business, what includes responsible reporting, is evidenced by the fact that INA, among the first in Croatia, in 1997 began to publish environmental protection annual reports, and since then we have regularly reported on important sustainability indicators of our company.

In all of our reports, we try to apply some methodological innovations, provide a comprehensive picture of the achievements and goals in various business segments, an insight into the risks we face and ways we solve them.

INA is committed to perform business in accordance with sustainable development principles, what means tending to a balanced integration of economic, environmental and social factors into daily operations, in order to increase the common values and identify, prevent and avoid possible negative impacts.

## Reporting in INA

INA has a 16-year-long tradition of publishing non-financial annual reports.

Reporting on environmental protection was initiated in 1997, and INA has regularly published reports on health, safety and the environment since 2002. The first social report drawn up pursuant to GRI reporting guidelines was released in 2004, and since 2007 INA has regularly published annual reports on sustainable development, integrating the long-term economic, social and environmental dimensions of its operations.

Apart from INA, d.d., the 2010 Sustainability Report also included some other INA Group companies for the first time. With this report we are continuing this tradition, with a somewhat expanded set of information.

INA Group's last Sustainability Report was released in August 2011.

### UN Global Compact Implementation

INA has been a Global Compact member since 2007 and took part in an annual survey on the implementation of the ten Global Compact principles and the advancement of responsible business practices in 2010 and 2011, together with more than 6,000 business participants and more than 3,000 non-business signatories.



## O ovom Izvješću

Izvješće o održivosti za 2011. godinu obuhvaća puni raspon ekonomskih, okolišnih i društvenih utjecaja Ine i društava u vlasništvu Ine na dionike.

Izvješće pokriva informacije koje se odnose na poslovne djelatnosti INA, d.d. i većih društava tijekom 2011. godine. Pri izradi Izvješća korišteni su podaci iz Financijskog izvješća Ine za 2011. godinu, koje je pregledano i verificirano od strane nezavisnog revizora - Deloitte, d.o.o.

U skladu sa Zakonom o računovodstvu Republike Hrvatske, Inina financijska izvješća pripremaju se prema Međunarodnim standardima financijskog izvješćivanja (MSFI). INA, u praćenju svog poslovanja, primjenjuje sve relevantne međunarodne računovodstvene standarde, uključujući propisane pretpostavke, tehnike, metode i procjene.

Podaci iz područja zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša prate se i izvješćuju sukladno direktivama Međunarodne organizacije rada i hrvatskog zakonodavstva, te prema metodologiji praćenja ozljeda na radu EU udruženja naftnih kompanija - CONCAWE.

Emisije štetnih tvari u okoliš određene su mjerenjem, emisijskim faktorima i/ili na osnovi materijalnog bilanciranja.

Podaci o održivosti za INA Grupu također su uključeni u Godišnje izvješće MOL Grupe za 2011. godinu, koje je verificirano od nezavisnog procjenitelja - Ernst & Young Advisory Ltd.

Nadamo se da ćete naći dovoljno informacija i biti zadovoljni sadržajem i razinom ovog Izvješća.

Također, očekujemo da će Izvješće biti zanimljivo i korisno Ininim radnicima, dioničarima, kupcima, upravljačkoj strukturi, dobavljačima i široj društvenoj zajednici.

## About this Report

Sustainability Report 2011 covers a full range of economic, environmental and social impacts of INA, d.d. and its subsidiaries on stakeholders.

The Report covers information related to business activities of INA d.d. and major subsidiaries during 2011.

The 2011 Sustainability Report covers a full range of the economic, environmental and social impacts of INA, d.d. and its subsidiaries on stakeholders.

The report contains information related to the business activities of INA, d.d. and major subsidiaries in 2011.

In its preparation, data was used from INA's 2011 Financial Report, which has been reviewed and certified by the independent auditing company Deloitte.

Pursuant to the Croatian Accounting Act, INA's financial reports are prepared in compliance with International Financial Reporting Standards (IFRS).

In its business reporting, INA applies all relevant international accounting standards, including prescribed presumptions, techniques, methods and evaluations.

Data in relation to occupational health, safety and the environment are monitored and reported pursuant to the directives of the International Labor Organization, Croatian legislation and the CONCAWE methodology for monitoring occupational accidents of the EU Oil Companies' Association. Emissions of hazardous substances into the environment are determined through measurement, emission factors and/or on the basis of material balances.

Sustainability data related to INA Group is also included in MOL Group's Annual Report for 2011, which has been independently reviewed by Ernst & Young Advisory Ltd.

We hope you will find sufficient information and that you will be satisfied with the content and level of this report.

We also expect that this report will be interesting and useful to INA's employees, shareholders, customers, management, suppliers and the wider community.









**P**oštovani dionici,

sa zadovoljstvom vam predstavljam 16. nefinancijsko izvješće Ine, koje, kao i ono iz prethodne godine, sadrži objedinjene podatke na razini INA Grupe.

INA, kao kompanija koja se bavi istraživanjem, proizvodnjom, preradom i opskrbom naftom i plinom, održivi razvoj smatra jednim od temeljnih načela svoga poslovanja. Održivi razvoj predstavlja našu trajnu predanost uravnoteženoj integraciji gospodarskih, okolišnih i društvenih čimbenika u svakodnevno poslovanje s ciljem uvećanja zajedničke vrijednosti kao i prepoznavanja, sprječavanja i izbjegavanja mogućih negativnih utjecaja.

INA Grupa, kao jedna od vodećih grupacija u Hrvatskoj, ima veliki utjecaj na cjelokupno hrvatsko društvo i gospodarstvo, a i jedan je od najvećih poslodavaca koji zapošljava 14.217 zaposlenika, što je posebno važno u vrijeme ekonomskih poteškoća i visoke stope nezaposlenosti.

U 2011. godini INA je nastavila pozitivan trend poboljšanja svojih operativnih i finansijskih rezultata usprkos izazovnom poslovnom okruženju. Poboljšani učinak prvenstveno je rezultat završetka snažnog investicijskog ciklusa od 2008.

do 2011., u kojem su ulaganja počela donositi rezultate. Poslovni rezultat također je i posljedica poboljšanja učinkovitosti, kontrole troškova, poslovne optimizacije i racionalizacije.

Kako bi se osigurala proizvodnja goriva odgovarajuće kvalitete, ali i smanjio utjecaj na okoliš, u Ininim rafinerijama u Sisku i Rijeci provedena su brojna tehnološka unaprjeđenja, izgrađena su tri nova postrojenja u riječkoj rafineriji i jedno novo postrojenje u sisačkoj rafineriji te pokrenuti projekti energetske efikasnosti i proizvodne izvrsnosti. U lipnju 2011. godine dogodio se požar u Rafineriji nafte Sisak zbog kojeg je Rafinerija bila izvan pogona pet mjeseci. Rafinerija je započela s ponovnim radom nakon dovršetka sanacije i provođenja nezavisne procjene rizika od strane vanjske procjeniteljske tvrtke.

U segmentu trgovine na malo modernizirali smo 30 benzinskih postaja u okviru projekta modernizacije maloprodajne mreže čiji cilj je modernizacija većine benzinskih postaja u nadolazećim godinama, uveli visoko kvalitetna EURO V i Class goriva, a kupcima smo ponudili nove i bolje proizvode i usluge. INA je petu godinu zaredom izabrana za Trusted Brand u kategoriji benzinskih servisa, prema istraživanju koje je proveo Reader's Digest među svojim čitateljima kako bi otkrili kojim robnim markama hrvatski potrošači najviše vjeruju.

Na razini INA Grupe nastavio se razvoj sustava upravljanja zaštitom zdravlja, sigurnošću na radu i zaštitom okoliša, što je vidljivo i iz trenda kontinuiranog poboljšanja parametara koje pratimo. Politika zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša INA Grupe revidirana je, kako bismo istaknuli svoje opredjeljenje za doprinos održivom razvoju kroz odgovorno djelovanje, uzimajući u obzir utjecaj svog poslovanja na okoliš i na sigurnost i zdravlje ljudi. Također, želimo postići najveću moguću razinu kulture zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša i ojačati i intenzivirati suradnju i komunikaciju unutar INA Grupe, ali i sa svim drugim dionicima.

U ožujku 2011. godine INA je postala članicom Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj, što nam je omogućilo razmjenu dobrih praksi i iskustava s ostalim sudionicima poslovnog sektora, kao i zajedničko zalaganje za društvenu odgovornost i gospodarski rast.

U 2011. kvalitetno upravljanje ljudskim resursima dobilo je svoju potvrdu i u vidu Certifikata Poslodavac Partner čija primarna svrha je prepoznavanje i isticanje organizacija koje kvalitetno upravljaju ljudskim resursima te propagiranje i implementacija onih standarda koji dokazano i smisleno unapređuju poslovne rezultate i kvalitetu rada.

Tijekom 2011. godine u Ini su ponovno uspješno implementirani projekti za mlade talente Growww i Freshhh. Kroz Growww program angažiraju se diplomanti određenih fakulteta za jednogodišnju praksu u tvrtki, uz mogućnost stalnog zapošljavanja, s ciljem odabira najkvalitetnijih pripravnika. U 2011. godini zaposleno je 122 pripravnika.



## Letter by the President of the Management board

**D**ear Stakeholders,

I'm pleased to present you the 16th non-financial report of INA, which, same as the previous year's report, contains aggregated data on the Group level.

INA, as a company engaged in exploration, production, processing and supplying with oil and gas, considers sustainable development as one of the fundamental principles of its business. Sustainable development represents our permanent commitment to the balanced integration of economic, environmental and social factors into the daily operations in order to increase the common values and identify, prevent and avoid possible negative impacts.

INA Group, as one of the leading groups in Croatia, has a major impact on the entire Croatian society and economy, and is one of the largest employers too, employing 14,217 employees, what is especially important in times of economic difficulties and high unemployment.

In 2011 INA has continued its positive trend in improving its operational and financial results despite a mixed external environment. Stronger performance was primarily the result of the completion of a very heavy investment period between 2008 and 2011, in which a number of very large investments have been commissioned and started to contribute strongly to results. Our results also reflect the effects of continuation of efficiency improvement, strict cost control and business optimization and rationalization. In order to ensure defined quality fuel production and reduce environmental impact, in INA's refineries in Sisak and Rijeka numerous technological improvements were conducted, three major units have been commissioned in the Rijeka refinery while one major unit has been launched in the Sisak refinery, meanwhile energy efficiency and production excellence projects have also been initiated. In June 2011, a major fire accident took place in the Sisak refinery as a result of which the Refinery was shut down for five months. The refinery has been restarted after completing the site sanitation works and an independent risk assessment by external assessment company took place.

In the retail segment, we have modernized 30 filling stations in the scope of the retail network modernization project that is targeting to modernize majority of our retail network in the coming years, introduced high quality EURO V and Class fuels, and customers are offered a new and better products and services. The fifth year in a row, INA was chosen for the trusted brand in the category of gas stations, according to a survey, which was conducted by Reader's Digest among its readers, in order to find out which Croatian brands consumers trust the most.

At the INA Group level we have continued to develop

occupational health, safety and environment management system, what is evident from the trend of continuous improvement monitored parameters. INA Group HSE Policy was revised in order to highlight our commitment to contribute to sustainable development, operating responsibly, taking into account impact of our activities on environment and safety and health of people. Also, we want to achieve the highest possible level of HSE culture and to strengthen and intensify cooperation and intra-group communication, but also with all other stakeholders.

In March 2011 INA became a member of Croatian Business Council for Sustainable Development, what enabled us to exchange good practices and experiences with other business sector participants, as well as the common commitment to social responsibility and economic growth.

In 2011 our high-quality human resource management efforts have been rewarded, by the Certificate Employer Partner which is primary purposed to identify and highlight organizations that manage human resources in a quality way, as well as advocacy and implementation of standards which in a proved and meaningful way improve business results and quality of work.

During 2011 projects Growww and Freshhh programs, that are aiming at recruiting young talents to INA, were again successfully implemented. The Growww program is directed at graduates of certain faculties with the aim of selecting the best trainees for one year of practice in the Company with the possibility of permanent employment. In 2011 122 interns were hired. Freshhh focuses on international competition among three-member groups of students from technical and business faculties. A total of 596 teams from more than 60 countries and more than 200 faculties participated in the Freshhh program in 2011. The winner was the Croatian team "Freshhh Start!" from the Faculty of Mining, Geology and Petroleum Engineering of the University of Zagreb.

Evaluation and promotion of innovative work in INA also has a long tradition. INA Group innovators this year again successfully participated in Croatian innovation exhibition INOVA - Be a role model in Zagreb, with international participation, and won the following medals and awards: a gold medal and the best innovation - „INA SINT B", "The use of indicators in hydrocarbon reservoirs mapping in Croatia "and "INA BIOMA EP 00", the silver medal - "Typhoon JS 2007" and the bronze medal: "UPLOAD OF TIME".

On the occasion of European Year of Volunteering, in the middle of the year INA was launched project of corporate volunteering in the local community. INA Volunteers Club was established with the aim of voluntary investment of personal time, efforts, knowledge and skills for the general welfare and development of compassion and solidarity with the other and dissimilar. Volunteering is based on free will and personal choice and motivation, without desire for



Freshhh predstavlja međunarodno natjecanje među tročlanim grupama studenata završnih godina tehničkih i poslovnih fakulteta. U 2011. u Freshhu je sudjelovalo 596 timova iz više od 60 zemalja i sa više od 200 fakulteta. Pobjednik natjecanja bio je hrvatski tim „Freshhh Start!“ s Rudarsko geološko naftnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Vrednovanje i poticanje inovativnog rada u Ini ima također dugogodišnju tradiciju. Inovatori INA Grupe, i ove su godine uspješno sudjelovali na hrvatskoj izložbi inovacija INOVA - Budi uzor u Zagrebu, s međunarodnim sudjelovanjem te osvojili sljedeće medalje i priznanja: zlatna medalja i najbolja inovacija - “INA Sint B”, “Uporaba indikatora u kartiranju ležišta ugljikovodika u Hrvatskoj” i “INA BIOMA EP 00”, te srebrna medalja - “Tajfun JS 2007” i brončana medalja - “UPLOAD VREMENA”.

U povodu obilježavanja Europske godine volontiranja INA je sredinom godine pokrenula Projekt korporativnog volontiranja zaposlenika u lokalnoj zajednici. Inin klub volontera osnovan je s ciljem dobrovoljnog ulaganja osobnog vremena, truda, znanja i vještina za opću dobrobit te izgradnja suosjećanja i solidarnosti s drugima i drugačijima. Volontiranje se temelji na slobodnoj volji te osobnom izboru i motivaciji, bez želje za financijskom dobiti, a s ciljem da se pomogne drugim osobama i društvu u cjelini. U 2011. Inin klub volontera sudjelovao je u najvećoj hrvatskoj volonterskoj manifestaciji “Hrvatska volontira” te u obilježavanju Međunarodnog dana volontera, 5. prosinca. Inini zaposlenici su volontirali u Centru za rehabilitaciju Zagreb i Rijeka, u Centru za autizam i Udruzi za sindrom Down Zagreb, Narodnoj knjižnici i čitaonici Sisak, Dječjem domu Zagreb u Nazorovoj, Domu za djecu Ivana Brlić Mažuranić u Rijeci i Klubu Žabica Udruge za pomoć osobama s mentalnom retardacijom Grada Siska.

INA je u 2011. godini sponzorsko-donacijskim aktivnostima nastojala pružiti pomoć i podršku djeci i mladima, osobama s posebnim potrebama, znanstvenim, inovativnim i kulturnim projektima, projektima koji pridonose zaštiti i unapređenju zdravlja i okoliša, sportu te projektima važnim za lokalne zajednice u kojima djelujemo. Jedan od naših većih projekata bila je potpora Zakladi za humanitarno razminiranje Hrvatske „Hrvatska bez mina“.

INA je, u suradnji sa svojim medijskim partnerima, nastavila provoditi razne akcije i projekte edukativnog, humanitarnog i ekološkog karaktera pa je tako nastavljeno stipendiranje mladih talenata iz područja kulture, znanosti i sporta, kao i najboljih studentskih projekata iz područja kemije, kemijskog inženjerstva, procesnog strojarstva, energetike i zaštite okoliša. Ponovno smo bili partner nacionalne akcije TOP stipendija za TOP studente, a nagradili smo i najbolje ekološke projekte osnovnih i srednjih škola. Studentska udruga eStudent nagradila je Inu Zlatnim indeksom u tri kategorije: stipendije, najbolji imidž prema percepciji studenata i Grand Prix čime se INA dodatno potvrdila i kao kompanija koja svojim djelovanjem potpomaže studentsku zajednicu.

Nadam se da će vam ovo Izvješće prenijeti barem dio naših napora kojima, nastojeći energiju učiniti dostupnom ljudima, poduzećima i zajednicama, nudimo našu tehnologiju, znanje i kapacitete, ali ujedno i nastojimo biti pokretač društvenog i gospodarskog razvoja, vodeći pritom brigu o ljudima i okolišu i nastojeći njegovati odgovorno poslovanje i lokalna partnerstva. U Ini smo ponosni što možemo biti dio takve suradnje koja nas obogaćuje.

Želim vam ugodno čitanje.

Predsjednik Uprave

Zoltán Áldott





financial gain, with the aim to help other people and society as a whole. In 2011 INA's Volunteers Club participated in Croatia's largest volunteer event, "Croatian volunteers" and in celebration of International Volunteer Day, December 5. Our employees volunteered at the Rehabilitation Center in Zagreb and Rijeka, in the Center for Autism and Down Syndrome Association of Zagreb, in National Library and Reading Room in Sisak, Zagreb children's Home in Nazorova, Children's home Ivana Brlić Mažuranić in Rijeka and Žabica Club of Association helping people with mental retardation in Sisak.

In the year 2011, INA by its sponsorship and donation activities sought to provide assistance and support to children and youth, people with special needs, research, innovation and cultural projects, projects that contribute to protection and promotion of health and environment, sports and projects relevant to local communities in which we operate. One of our major projects was support of Croatian Foundation for Humanitarian Demining "Croatia Without Mines".

INA, in cooperation with its media partners, continued to implement various actions and projects, of educational, humanitarian and ecological character and so continued scholarships for young talents in the field of culture, science and sport, as well as the best student projects from the fields of chemistry, chemical engineering, process engineering, energy and environment. Again, we were a partner of the national action TOP scholarships for TOP students, and we reward the best environmental projects in primary and secondary schools. Students' Association eSTUDENT awarded INA with Golden index prize into three categories: scholarship, the best image of the students' perception and the Grand Prix, what is further confirmation of INA as a company that supports student community by its activities.

I hope that this report will convey at least a part of our efforts which, seeking to make energy available to people, companies and communities, we offer our technology, knowledge and capacities, but also strive to be the engine of social and economic development, taking into account people and the environment and trying to cultivate responsibility and local partnerships. We at INA feel privileged that we can be part of such a rewarding endeavor.

I wish you a pleasant reading.

Chairman of the Board

Zoltán Áldott





## Upravljanje rizicima vezanim uz poslovanje INA Grupe u 2011.

INA Grupa u tijeku svog poslovanja kontinuirano otkriva i nadgleda financijske (robní, tečajni i kamatni rizik) i nefinancijske rizike. Politika upravljanja i zaštite od rizika INA Grupe pruža okvir unutar kojeg INA i konsolidirana ovisna društava upravljaju svojim robnim, tečajnim i rizikom promjene kamatnih stopa na prihvatljivoj razini, omogućavajući postizanje strateških ciljeva, uz zaštitu buduće financijske stabilnosti i fleksibilnosti tvrtke. Pored financijskih (tržišnih) rizika, najznačajniji rizici uključuju i kreditni rizik i rizik likvidnosti.

Rizike vezane uz utjecaj svojih aktivnosti i usluga na okoliš i zdravlje ljudi kontroliramo koristeći znanja svojih stručnjaka i najbolje industrijske prakse, slijedeći stroge zakonske zahtjeve, u kombinaciji s uvođenjem novih tehnologija. INA Grupa također prati i rizike vezane uz promjene zakonske regulative, koje mogu imati ili će imati značajan utjecaj na poslovanje. To uključuje usklađivanje sa zahtjevima koji proizlaze iz implementacije EU direktiva u hrvatsko zakonodavstvo (IPPC i REACH direktive, regulativa vezana uz područje zaštite zraka i emisije stakleničkih plinova i dr.).

Procjenjuju se i rizici vezani uz klimatske promjene, budući da će INA, od 1.1. 2013., ući u Europski sustav trgovanja emisijama ugljikovog dioksida (EU ETS), što će imati direktni financijski utjecaj na tvrtku.

Kako bi smanjila svoj direktni i indirektni doprinos klimatskim promjenama, INA je poduzela niz aktivnosti, dio kojih je zahtijevao i značajna ulaganja. To uključuje smanjenje emisija iz vlastitih procesa korištenjem prirodnog plina kao goriva, umjesto lož-ulja te pripremu za utiskivanje ugljikovog dioksida u naftna ležišta, prvenstveno radi povećanja iscrpka ugljikovodika, ali i smanjenja emisije CO<sub>2</sub>. Proizvodnjom visokokvalitetnih goriva smanjuju se emisije iz vozila, čime indirektno doprinosimo poboljšanju kvalitete zraka i smanjenju utjecaja na klimu.

## ZZSO ciljevi INA Grupe za 2012. godinu

### KONTROLA - Promicanje kulture ZZSO i djelotvornijeg upravljačkog okvira

1. Osnovat će se Odbor za održivi razvoj
2. U cijelosti će se provesti praksa osposobljavanja rukovodstva iz područja ZZSO
3. Osigurat će se primjena učinkovitih programa upravljanja ZZSO u procesima nabave materijala i usluga, kao i njihova provedba

### SVIJEST - Uključivanje zaposlenika i ugovarača

1. Bez smrtnih slučajeva koji su posljedica ozljede na rad-u (zaposlenici, ugovarači, treće strane)
2. Postići da učestalost ozljeda na radu s izgubljenim radnim vremenom (LTIF) na razini INA Grupe nije veća od 2,2 i da je učestalost svih izvješća o profesionalnim bolestima (TROIF) jednaka nuli
3. Učestalost prometnih nesreća (RAR) na razini INA Grupe ne smije preći 3,0

### RIZIK - Održavanje operativne izvrsnosti

1. Sveobuhvatna procjena rizika (COMPASS) uspostaviti će se kao projekt
2. Upravljanje sigurnošću procesa (PSM) uspostaviti će se kao projekt
3. Stopa istraživanja incidenta na razini INA, d.d. bi trebala doseći 80%

### ZAŠTITA OKOLIŠA

1. Razvit će se scenariji trgovanja emisijskim jedinicama (ETS) za postrojenja INA, d.d.
2. Razvit će se scenariji izloženosti za sve tvari/proizvode lne, prije ulaska u EU završiti će priprema registracije preostalih tvari prema REACH zakonodavstvu
3. Poznate okolišne obveze (za 2011.) za INA, d.d. smanjit će se za 10% koristeći pristup temeljen na procjeni rizika

## Ciljevi ekonomskog poslovanja lne za 2011. i razdoblje do 2013.

1. Obnavljanje istraživačkih aktivnosti i bušenje novih istražnih bušotina na Jadranu i u Panonu, ulaganje u EOR projekt na poljima kopnenog dijela Hrvatske i nastavak ostalih razradnih aktivnosti u zemlji;
2. Razvoj Rafinerija u svrhu postizanja proizvodnje visokovrijednih proizvoda u skladu s Eurograde uvjetima i povećanja ukupne iskoristivosti kapaciteta;
3. Usmjerenost na poboljšanje regionalne tržišne pozicije;
4. Revitalizacija i modernizacija maloprodajne mreže u Hrvatskoj, te rebranding i redizajn identiteta benzinskih postaja u cilju povećanja konkurentnosti na domaćem tržištu;
5. Smanjenje troškova i provođenje programa učinkovitosti.



## Business Risks Management in INA Group in 2011

INA Group in its business processes continuously detects and monitors the financial (commodities, currency and interest rate risk) and non-financial risks.

INA Group Risk management and protection policy provides a framework within which INA and consolidated subsidiaries manage their commodity, currency and interest rate risk at an acceptable level, allowing strategic goals achievement, while protecting the company future financial stability and flexibility.

In addition to financial (market) risk, the most significant risks include credit risk and liquidity risk.

Risks related to impact of our activities and services on the environment and human health, we control using knowledge of our experts and industry best practices, following the strict legal requirements, combined with the introduction of new technologies. INA Group continuously monitors the risks associated with legislation changes, which may have or will have a significant impact on business. This includes compliance with the requirements arising from the implementation of EU Directives into Croatian legislation (IPPC and REACH directives, regulations related to air protection and greenhouse gas emissions, etc.).

Risks related to climate change are estimated as well because with 1<sup>st</sup> of January 2013, INA will join the European Emissions Trading Scheme (EU ETS) for carbon dioxide, which will have a direct financial impact on the company.

In order to reduce its direct and indirect contribution to climate change, INA has taken a number of activities, some of which required significant investments. These include reducing emissions from own processes by using natural gas as fuel instead of fuel oil, preparation for carbon dioxide injection into oil reservoirs, primarily because of enhanced oil recovery, but also in order to reduce CO<sub>2</sub> emission. By high-quality fuels production, emissions from vehicles are reduced; thereby we indirectly contribute to air quality improvement and reduction of impacts on climate.

## INA Group HSE Objectives & Targets in 2012

### CONTROL - Promoting HSE culture and a more effective management framework

1. Establishment of an SD committee
2. Full implementation of a management HSE training practice
3. Implementation of effective contractors' HSE management programs in the procurement of products and services

### AWARENESS - Involving employees & contractors

1. Zero work-related fatal accidents (employees, contractors, 3rd parties)
2. Lost time injury frequency (LTIF) below 2.2 on INA Group level, total recordable occupational illness frequency (TROIF) equal to zero
3. Road accident rate (RAR) should not exceed 3.0 on INA Group level

### RISK - Maintaining operational excellence

1. Establishment of comprehensive risk assessment (COMPASS) as a project
2. Establishment of process safety management (PSM) as a project
3. Incident inquiry rate 80% on INA d.d. level

### ENVIRONMENT

1. Development of ETS scenarios at INA d.d. facilities
2. Development of exposure scenarios for all INA substances/products and preparation for registration of remaining substances according to REACH legislation prior to EU accession
3. Decrease of known environmental liabilities of INA d.d. (in 2011) by 10% using a risk-based approach

## Economic goals for 2011 and the period till 2013 in INA

1. Recovering research activities and drilling new exploration wells in the Adriatic sea and Pannonia investment in EOR projects in the fields of Croatian land and other development activities in the country;
2. Development of Refinery in order to achieve production of high quality products in accordance with Eurograde conditions and increase the overall capacity utilization;
3. Focus on improving the regional market positions;
4. Revitalization and modernization of the retail network in Croatia, rebranding and redesign of the identity of petrol stations in order to increase competitiveness in the domestic market;
5. Cost reduction and efficiency program implementation.



# INA Grupa u brojevima 2007 - 2011

	INA Grupa		INA, d.d.		
	2011.	2010.	2009.	2008.	2007.
<b>Emisije stakleničkih plinova (GHG)</b>					
Ugljikov dioksid (CO <sub>2</sub> ) (milijuni tona)	1,99	2,05	2,32	2,25	2,47
Ukupne indirektne emisije (ekvivalent milijuna tona CO <sub>2</sub> )	0,12	n/c	n/c	n/c	n/c
Spaljivanje na baklji - IPNP (ekvivalent tona CO <sub>2</sub> )	3.269	578	n/c	n/c	n/c
<b>Energija</b>					
Ukupna direktna potrošnja energije (milijuni GJ)	24,69	25,71	n/c	n/c	n/c
Ukupna indirektna potrošnja energije (milijuni GJ)	1,26	2,31	n/c	n/c	n/c
<b>Ostale emisije</b>					
Sumporov dioksid (SO <sub>x</sub> ) (tisuće tona SO <sub>2</sub> )	7,91	10,2*	12,32	9,35	16,49
Dušikov dioksid (NO <sub>x</sub> ) (tisuće tona NO <sub>2</sub> )	4,34	4,43*	3,86	6,38	4,86
<b>Voda</b>					
Ukupno zahvaćena voda (milijun m <sup>3</sup> )	37,64	37,84	52,73	55,21	57,12
Ukupno ispuštena voda (milijun m <sup>3</sup> )	33,77	31,11	47,41	46,20	47,58
<b>Otpad</b>					
Opasni otpad (tisuće tona)	5,05	11,04	4,06	8,29	6,09
Neopasni otpad (tisuće tona)	7,11	5,15	8,35	7,28	7,53
Ukupni otpad (tisuće tona)	12,16	16,19	12,41	15,57	13,62
<b>Izlijevanja</b>					
Volumen izlijevanja jednak ili veći od 1m <sup>3</sup>	5	10	8	8	7

\* podaci se odnose na INA, d.d.



# INA Group in numbers 2007 - 2011

	INA Group		INA, d.d.		
	2011.	2010.	2009.	2008.	2007.
<b>Greenhouse gas emissions (GHGs)</b>					
Carbon dioxide (CO <sub>2</sub> ) (million tonnes)	1.99	2.05	2.32	2.25	2.47
Indirect total GHGs (million tonnes CO <sub>2</sub> equivalent)	0.12	n/c	n/c	n/c	n/c
Flaring (Upstream) ( tonnes CO <sub>2</sub> equivalent)	3,269	578	n/c	n/c	n/c
<b>Energy</b>					
Total direct energy consumption (million gigajoules)	24.69	25.71	n/c	n/c	n/c
Total indirect energy consumption (million gigajoules)	1.26	2.31	n/c	n/c	n/c
<b>Acid gases</b>					
Sulphur oxides (SO <sub>x</sub> ) (thousand tonnes SO <sub>2</sub> )	7.91	10.2*	12.32	9.35	16.49
Nitrogen oxides (NO <sub>x</sub> ) (thousand tonnes NO <sub>2</sub> )	4.34	4.43*	3.86	6.38	4.86
<b>Water</b>					
Fresh water withdrawn (million m <sup>3</sup> )	37.64	37.84	52.73	55.21	57.12
Fresh water discharged (million m <sup>3</sup> )	33.77	31.11	47.41	46.20	47.58
<b>Waste disposal</b>					
Hazardous (thousand tonnes)	5.05	11.04	4.06	8.29	6.09
Non-hazardous (thousand tonnes)	7.11	5.15	8.35	7.28	7.53
Total waste (thousand tonnes)	12.16	16.19	12.41	15.57	13.62
<b>Spills and discharges</b>					
Volume of spills greater than 1 m <sup>3</sup>	5	10	8	8	7

\* data relating to INA, d.d.



## Pokazatelji zdravlja i sigurnosti u INA Grupi i INA, d.d. od 2007. do 2011.

	INA Group		INA, d.d.				
	2011.	2010.	2011.	2010.	2009.	2008.	2007.
<b>Smrtni slučajevi</b>							
Ukupni broj	0	0	0	0	0	1	0
Radnici	0	0	0	0	0	1	0
Izvođači	0	0	0	0	0	0	0
<b>Ozljede</b>							
Učestalost ozljeda na radu s izgubljenim radnim vremenom (LTIF)	2,6	3,5	2,2	3,1	3,0	4,0	3,4
Broj ozljeda na radu s izgubljenim radnim vremenom (LTI)	73	107	40	64	62	85	71
<b>Bolesti</b>							
Učestalost svih izvješća o profesionalnim bolestima (TROIF)	0	0	0	0	0	0	0
Stopa odsutnosti (AR)	3,5*	4,89*	3,5	4,89	4,43	4,71	4,65
Stopa izgubljenih dana (LDR)	0,09*	0,07*	0,09	0,07	0,29	0,22	0,16
Stopa prometnih nesreća (RAR)	3,4	n.p.	4,3	4,6	n.p.	n.p.	n.p.
<b>Požari</b>	13	9	12	8	9	4	3

\* podaci se odnose na INA, d.d.



## Health & safety indicators in INA Group and INA, d.d. from 2007 to 2011

	INA Group		INA, d.d.				
	2011	2010	2011	2010	2009	2008	2007
<b>Fatalities</b>							
Total number	0	0	0	0	0	1	0
Employees	0	0	0	0	0	1	0
Contractors	0	0	0	0	0	0	0
<b>Injuries</b>							
Lost time injury frequency (LTIF)	2.6	3.5	2.2	3.1	3.0	4.0	3.4
Lost time injury LTI	73	107	40	64	62	85	71
<b>Illnesses</b>							
Total recordable occupational illness frequency (TROIF)	0	0	0	0	0	0	0
Absence rate (AR)	3.5*	4.89*	3.5	4.89	4.43	4.71	4.65
Lost Day Rates (LDR)	0.09*	0,07*	0.09	0.07	0.29	0.22	0.16
Road accident rate (RAR)	3.4	n.a.	4.3	4.6	n.a.	n.a.	n.a.
<b>Fire cases</b>	13	9	12	8	9	4	3

\* data relating to INA, d.d.



## Profil INA Grupe

INA Grupu čine INA, d.d. i ovisna društva u potpunom ili djelomičnom vlasništvu INA, d.d.

INA Grupa ima jaku ulogu u naftnom biznisu u Hrvatskoj, što uključuje istraživanje i proizvodnju nafte i plina, preradu nafte te distribuciju nafte i naftnih derivata (segmenti djelatnosti INA, d.d. su: Istraživanje i proizvodnja nafte i plina, Rafinerije i marketing i Trgovina na malo).

INA također posjeduje 16,00% udjela u JANAF, d.d., društvu koje posjeduje i upravlja jadranskim sustavom naftovoda.

Značajnija društva INA Grupe:

INA MATICA	TVRTKE U HRVATSKOJ	TVRTKE U INOZEMSTVU
SD Istraživanja i proizvodnje nafte i plina	Croscos, Integrirani naftni servisi d.o.o.	INTERINA d.o.o. Ljubljana
SD Rafinerije i marketing	STSI, Integrirani tehnički servisi d.o.o.	INA BH d.d. Sarajevo
SD Trgovina na malo	Maziva Zagreb d.o.o.	INA d.o.o. Beograd
PF Financija	SINACO d.o.o.	INA-CRNA GORA d.o.o. Podgorica
PF Korporativnih procesa	HOSTIN d.o.o.	HOLDINA d.o.o. Sarajevo
PF Korporativnih servisa	ITR d.o.o.	ADRIAGAS S.r.l. Milano
	PRIRODNI PLIN d.o.o.	INA HUNGARY Co. Ltd.
	Top Računovodstvo Servisi d.o.o.	INTERINA Ltd. London
	Ina - Osijek Petrol d.d.	

Sjedište kompanije nalazi se u Zagrebu, Avenija V. Holjevca 10, Republika Hrvatska.

U području istraživanja i proizvodnje nafte i plina, INA je tijekom 2011. godine poslovala, osim u Hrvatskoj, u Angoli, Egiptu i Siriji. Segment djelatnosti Trgovina na malo upravlja regionalnom mrežom benzinskih postaja u Hrvatskoj te susjednim zemljama Bosni i Hercegovini, Sloveniji i Crnoj Gori.

INA ima dvije rafinerije goriva, smještene u Rijeci (Urinj) i Sisku.

Ukupan broj zaposlenih u INA Grupi na dan 31.12.2011. bio je 14.217, a u INA, d.d. 8.876.

Neto dobit INA Grupe u 2011. godini iznosi 1.815 milijuna kuna, što je povećanje od 854 milijuna kuna u odnosu na prošlu godinu.



## INA Group Company profile

INA Group consists of INA, d.d. and subsidiary companies wholly or partially owned by INA, d.d.

The Group has a strong position in oil business in Croatia; which includes oil and gas exploration and production, oil processing, as well as oil and petroleum derivatives distribution (there are three business divisions in INA, d.d. - Oil and Gas Exploration and Production, Refining and Marketing and Retail).

INA also holds a 16% share in JANAF d.d., the company which owns and operates the Adria pipeline system.

INA Group significant subsidiaries:

INA	SUBSIDIARIES IN CROATIA	SUBSIDIARIES ABROAD
BD Exploration and production	Crosco, d.o.o.	INTERINA d.o.o. Ljubljana
BD Refining and Marketing	STSI d.o.o.	INA BH d.d. Sarajevo
BD Retail Services	Maziva Zagreb d.o.o.	INA d.o.o. Beograd
BF Finance	SINACO d.o.o.	INA-CRNA GORA d.o.o. Podgorica
BF Corporate processes	HOSTIN d.o.o.	HOLDINA d.o.o. Sarajevo
BF Corporate services	ITR d.o.o.	ADRIAGAS S.r.l. Milano
	PRIRODNI PLIN d.o.o.	INA HUNGARY Co. Ltd.
	Top Računovodstvo Servisi d.o.o.	INTERINA Ltd. London
	Ina - Osijek Petrol d.d.	

INA's headquarters are located in Zagreb, Avenija V. Holjevca 10, Croatia.

INA's Oil and gas exploration and production business division in 2011 operated, except in Croatia, in Angola, Egypt and Syria. Retail BD manages the regional network of petrol stations in Croatia and neighboring Bosnia and Herzegovina, Slovenia and Montenegro.

INA has two fuel refineries, located in Rijeka (Urinj) and Sisak.

As of December 31, 2011, INA Group had a total of 14,217 employees, INA, d.d. 8,876.

Group's net profit in 2011 amounted to 1,815 million HRK, what is an increase of 854 million HRK compared to the previous year.



## Struktura vlasničkih odnosa

Temeljni kapital Ine razdijeljen je na 10.000.000 redovnih dionica, od kojih svaka daje pravo na jedan glas i pravo na dividendu. Javno trgovanje dionicama započelo je 1. prosinca 2006. godine.

Struktura dioničara INA, d.d. na dan 30. prosinca 2011.

## Shareholder Structure

INA's share capital is divided into 10,000,000 common shares, of which each one carries one vote and the right to a dividend. Public trading of INA's shares started on December 1<sup>st</sup>, 2006.

INA, d.d. Shareholders structure on December 30<sup>th</sup>, 2011



Dioničarska struktura	broj dionica
MOL	4.725.620
Vlada Republike Hrvatske	4.483.552
Privatni i institucionalni investitori	790.828
<b>Ukupno</b>	<b>10.000.000</b>

Shareholders' Structure	No. of shares
MOL	4,725,620
The Government of the Republic of Croatia	4,483,552
Private and institutional investors	790,828
<b>Total</b>	<b>10,000,000</b>

Zadnja izmjena vlasničkih udjela INA Industrija nafte, d.d. može se naći na internet stranici Središnjeg klirinškog depozitarnog društva klikom na Top 10. (Započnite pretraživanje unosom INA-R-A).

Last update of Ina Industrija nafte d.d. ownership can be found on the Central Depository and Clearing Company by clicking on Top 10. (Start your search by entering INA-R-A).







## Misija, vizija i temeljne vrijednosti

INA je moderna, društveno odgovorna i transparentna tvrtka u stalnom dijalogu sa svojim okolišem, usmjerena na održivi razvoj i skrb o zdravlju i sigurnosti svojih zaposlenika i cjelokupne zajednice.

### Misija

INA, d.d. je vertikalno integrirana naftna korporacija, utjecajan sudionik na tržištu nafte, derivata i plina u Hrvatskoj i susjednim zemljama, koja je stalnim unapređenjem poslovanja i kvalitete proizvoda i usluga, usmjerena na stvaranje veće vrijednosti.

### Vizija

Biti uvažavan i poželjan partner, poznat po izvrsnosti proizvoda i usluga, poštenim i brižno njegovanim odnosima i zaštiti interesa naših vlasnika, kupaca, radnika i drugih partnera.

### Temeljne vrijednosti

Kako bi se ostvarila Misija i dostigla Vizija, nužno je svoje ponašanje podrediti očekivanjima i ciljevima svih zainteresiranih za Inino djelovanje, a to su prvenstveno vlasnici, kupci, dobavljači i zajednice u kojima djelujemo, a da svojim djelovanjem ne narušavamo sklad prirode koja nas okružuje. Stoga su naše temeljne vrijednosti:

#### Korist vlasnika

Ostvarivati primjeren rast vrijednosti imovine vlasnika i zainteresiranih ulagača.

#### Partnerstvo s kupcima

Zadovoljavati potrebe i očekivanja kupaca, pridobiti njihovo povjerenje i trajnu privrženost.

#### Dobavljači

Održavati korektne odnose.

#### Uvažavanje zajednice - prepoznatljiv imidž

Održavati prepoznatljiv imidž prisnom suradnjom i poštivanjem kulturnih, vjerskih i drugih posebnosti zajednica u kojima djelujemo.

#### Dobrobit radnika - kreativnost i jedinstvenost

Uvažavati potrebe, interese i sposobnosti radnika, poticajnim sustavom nagrađivanja i napredovanja, jer su nezamjenjiv kreativni potencijal, svekolika podrška i uporište u realizaciji ciljeva.

## Mission, vision and core values

INA is a modern, socially responsible and transparent company in constant dialogue with its environment, focused on sustainable development and care for the health and safety of its employees and the community as a whole.

### Mission

INA, d.d. is a vertically integrated oil corporation which plays a major role in the oil, oil products and gas markets in Croatia and neighbouring countries, and which is committed to creating higher value by continuously improving its business and quality of products and services.

### Vision

To be a well-reputed and desirable partner that is known for its excellent products and services, for honest and nurtured relationships, and for protection of the interests of our owners, customers, employees and other partners.

### Core values

In order to achieve its Mission and realise its Vision, INA has to adjust its behaviour to the expectations and goals of all concerned in INA's activities - primarily the owners, customers, suppliers and the community in which INA operates, while taking into account the need to protect the environment and maintain a balance in nature that surrounds us.

INA's core values are:

#### Benefits for the Owner

Achieving the profitability and value creation its share-holders and investors expect.

#### Partnership with Customers

Fulfilling its customers' needs and expectations, and obtaining their trust and long-term loyalty.

#### Suppliers

Keeping correct relationship with suppliers.

#### Respect for Local Community - Recognisable Image

Maintaining awareness for the INA brand through close cooperation with various communities and respecting their cultural, national and regional characteristics.

#### Benefits to Employees - Creativity and Uniqueness

Recognising employees' needs, interests and abilities through an incentive-based system for salaries and promotions, since the employees are an indispensable creative potential and form the overall support and foundation for realisation INA's corporate goals.

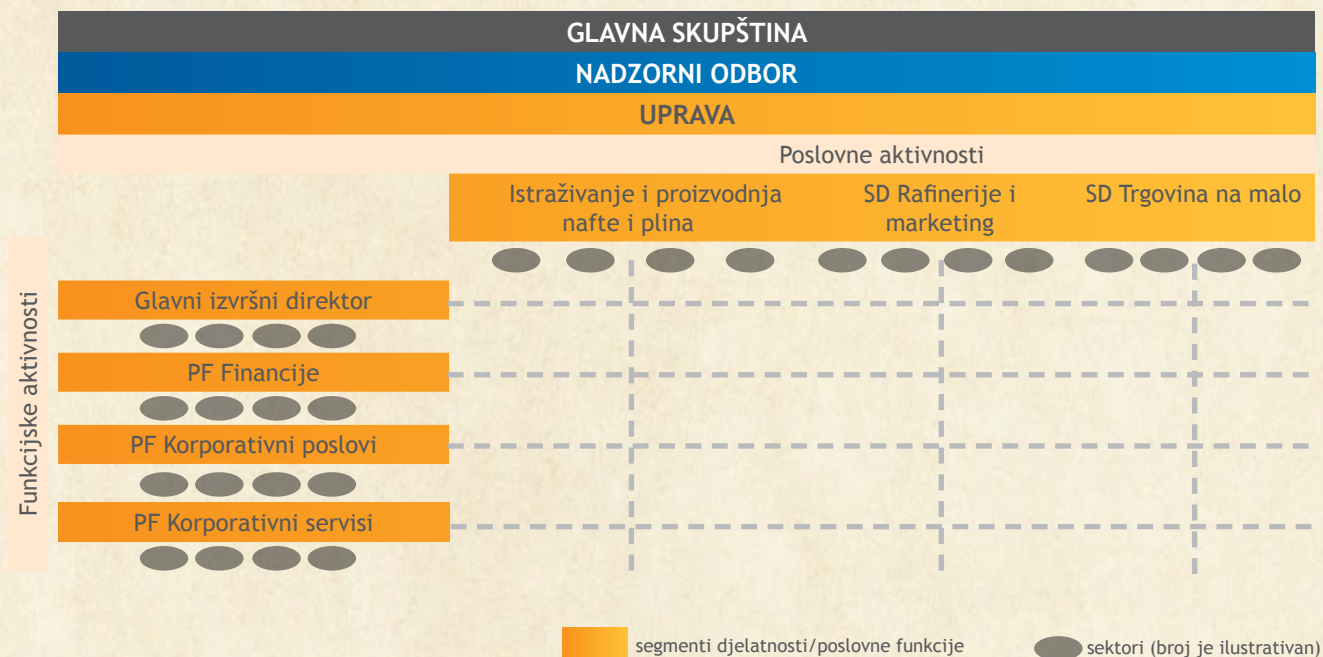






# KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

## Osnove organizacije



U skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima i Statutom INA, d.d. upravljačka tijela su Glavna skupština, Nadzorni odbor i Uprava. Ažurirani podatci o članovima upravljačkih tijela nalaze se na [www.ina.hr](http://www.ina.hr).

Glavna skupština je tijelo kojim se dioničarima (vlasnicima) omogućuje ostvarenje njihovih upravljačkih prava, a sjednice Glavne skupštine održavaju se najmanje jednom godišnje, ali i uvijek kada to zahtijevaju interesi Društva (izvanredna sjednica).

Nadzorni odbor sastoji se od devet članova, od kojih osam bira i opoziva Glavna skupština Društva, a deveti je predstavnik radnika, sukladno odredbama Zakona o radu.

Uprava vodi poslove Društva, a sastoji se od šest članova, koje imenuje i opoziva Nadzorni odbor. Uprava je odgovorna i za upravljanje INA Grupom putem predstavnika INA, d.d. u društvima koja su u vlasništvu INA, d.d. i putem menadžera za kontrolu.

Izvršne direktore imenuje Uprava, a zaduženi su za operativno vođenje segmenata djelatnosti i poslovnih funkcija i koordinaciju relevantnih aktivnosti u društvima INA Grupe.

INA, d.d. na razini kompanije ima certificirani sustav upravljanja kvalitetom, sukladno zahtjevima norme ISO 9001, dok pojedine organizacijske jedinice imaju certificirane sustave upravljanja okolišem i zdravljem i sigurnošću, sukladno normama ISO 14001 i OHSAS 18001. Tvrtke članice INA Grupe CROSCO d.o.o, STSI, Sinaco d.o.o. i Maziva Zagreb imaju certificirane sustave upravljanja kvalitetom, okolišem i zdravljem i sigurnošću. Ažurirani

podaci o certificiranim sustavima upravljanja u INA Grupi nalaze se na [www.ina.hr](http://www.ina.hr).

Jednom godišnje vanjska nezavisna procjeniteljska tvrtka provodi nezavisno ocjenjivanje sustava upravljanja Inom što daje uvid o usklađenosti korporacijskih pravila sa zahtjevima normi.

Norma ISO 9001 primjenjuje se kroz jedinstven kompanijski sustav na temeljne procese i procese u funkciji upravljanja i podržavanja djelatnosti, što je potvrđeno dobivanjem certifikata ISO 9001:2000 u 2005. godini.

Tijekom 2011. godine harmoniziran je certifikacijski ciklus na razini INA Grupe. Sva društva INA Grupe koja posjeduju certifikate, uspješno su recertificirana za sustave:

- upravljanja kvalitetom sukladno normi ISO 9001:2008,
- upravljanja okolišem sukladno normi ISO 14001:2004,
- upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti prema normi OHSAS 18001:2007.

Svi certifikati vrijede do kraja 2013. godine.

U Politici kvalitete poslovanja INA, d.d., kao jedno od načela istaknuto je i kontinuirano unaprjeđenje kvalitete proizvoda i usluga radi povećanja zadovoljstva kupaca i ugleda kompanije. Kvaliteta proizvoda definirana je INA normama, koje se usklađuju s međunarodnim i europskim standardima.

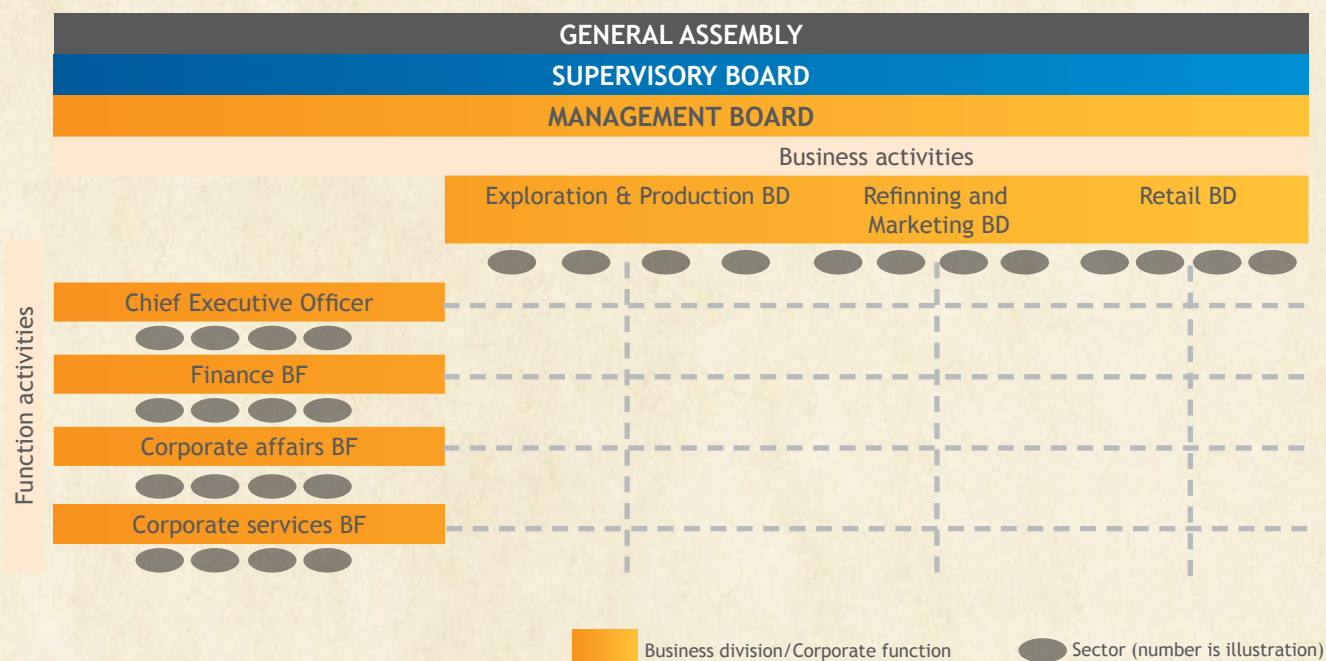
Radi unaprjeđenja poslovnih procesa i kvalitete poslovanja 2006. godine uveden je integrirani informacijski sustav SAP, koji predstavlja standard u naftnoj industriji.

INA, d.d. ima uveden i održavan sustav upravljanja kva-



# CORPORATE GOVERNANCE

## Basis of the Organization



In accordance with the Companies Act and the Statute of the INA, d.d. Company's governing bodies are the General Shareholder Assembly, Supervisory Board and Management Board. Updated information on governing bodies members can be found on [www.ina.hr](http://www.ina.hr).

The General Assembly is the body that allows the shareholders (owners) the realization of their management rights, and the General Assembly meetings are held at least once a year, but also whenever it is the interest of the Company (Special Session).

The Supervisory Board consists of nine members, eight of which are elected and recalled by the General Assembly, and the ninth is the workers' representative, in accordance with the provisions of the Labour Act.

The Management Board manages the Company's business, consisting of six members, appointed and recalled by the Supervisory Board. Management Board is also responsible for managing INA Group by representatives of INA, d.d. in the companies owned by INA, d.d. and by managers appointed to control (MAC).

Executive Directors are appointed by the Management Board, and are each entrusted to manage the operation of a business division or function of INA, d.d. and coordinate the relevant activities in INA Group companies.

INA, d.d. at the company level has a certified quality management system in accordance with the ISO 9001 Standard requirements, while the individual organizational units have certified environmental and health and safety management systems, according to ISO 14001 and OHSAS

18001. INA Group companies CROSCO, STSI, Sinaco d.o.o. and Lubricants Zagreb have the certified quality, environmental and health and safety management systems. Updated information on certified management systems in the INA Group can be found on [www.ina.hr](http://www.ina.hr).

Once a year, an external independent evaluation company conducts an independent assessment of INA's management system, which provides insight into corporate compliance with standard requirements.

The ISO 9001 standard is applied to core processes and processes in relation to management and operational support through an integrated system, which was confirmed through the ISO 9001:2000 certification in 2005.

In 2011, the certification cycle was harmonized on the level of INA Group. All certified INA Group companies holding certificates were successfully recertified for:

- Quality management according to ISO 9001:2008
- Environmental management according to ISO 14001:2004
- Health and safety management OHSAS 18001:2007.

All certificates are valid until the end of 2013.

The continuous improvement of product and service quality to increase customer satisfaction and the company's reputation is one of the principles outlined in the Business Quality Policy of INA, d.d. Product quality is defined by INA standards, which are harmonized with international and European standards.

In order to improve business processes and quality, the SAP integrated information system, which is standard in the petroleum industry, was introduced in 2006.



litetom na razini kompanije, a poslovnim procesima upravlja se tako da se poštuju slijedeća načela:

- Kroz sva područja poslovanja usmjereni smo na harmonizaciju sustava upravljanja i transparentno upravlja-nje procesima utvrđenim korporativnim pravilima;
- Primjenjujući suvremenu znanost i praksu na načelima održivog razvoja usmjereni smo na kontinuirano unapređenje kvalitete naših proizvoda i usluga;
- Neprestano preispitujemo i poboljšavamo naše poslovne procese kako bismo zadovoljili kriterije djelotvornosti i učinkovitosti poslovanja stvarajući tako dodanu vrijednost;
- Kontinuirano razvijamo tehnologije, postupke, proizvode i usluge kod kojih razmatramo i svodimo na najmanji rizik utjecaje na zdravlje, sigurnost i okoliš.

## Značajne organizacijske promjene u 2011.

**1.9.2011.**

**Osnivanje društva Top Računovodstvo Servisi, d.o.o.**

Cilj provedenih organizacijskih promjena je bio razdvajanje uslužnih i upravljačkih procesa računovodstva u INA d.d. te izdvajanje uslužnih procesa računovodstva u novoosnovano društvo koje će pružati visokokvalitetne profesionalne usluge, unificirane na razini INA Grupe, istodobno poboljšavajući efikasnost na razini INA Grupe i razvijajući sinergije pružanjem uslužne djelatnosti Ini, a u kasnijoj fazi i INA Grupi.

**1.10.2011.**

**Integracija Proplina u INA, d.d.**

Integracija poslovanja društva Proplin d.o.o. u INA, d.d. provedena je u SD Rafinerije i marketing i SD Trgovina na malo .

**1.12.2011.**

**Osnivanje Sektora Maziva**

Organizacijska promjena provedena je s ciljem implementacije strategije maziva čiji se dio odnosi na izdvajanje proizvodnje maziva (iz Sektora Rafinerije nafte Rijeka) i aktivnosti vezanih uz proizvodnju maziva te objedinjavanje unutar jedne organizacijske jedinice u svrhu optimizacije poslovanja.

U okviru sustava upravljanja kvalitetom definirani su Postupak za korektivne radnje u INA, d.d. i Postupak za preventivne radnje u INA, d.d. sukladno zahtjevima međunarodno priznatih ISO normi.

Jednom godišnje, organizacijske jedinice koje koriste usluge dobavljača provode njihovo ocjenjivanje, sukladno Uputi za ocjenjivanje dobavljača te se temeljem analize dobavljača poduzimaju preventivne radnje.

## Organizacija i koordinacija održivog razvoja u INA Grupi

Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša, u Poslovnoj funkciji korporativnih servisa, centralna je organizacijska jedinica zadužena za koordinaciju održivog razvoja u INA Grupi. U segmentima djelatnosti INA, d.d. formirane su službe održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša, čija je zadaća implementiranje načela održivog razvoja u svakidašnje poslovne procese. To se provodi planiranjem aktivnosti održivog razvoja, njihovom provedbom, praćenjem i izvješćivanjem.

Zadaci Sektora održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša:

- Izrada politike i strategije funkcije održivog razvoja, zaštite zdravlja, sigurnosti i zaštite okoliša;
- Stručno koordiniranje poslova održivog razvoja, zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša;
- Učinkovita podrška segmentima djelatnosti i poslovnim funkcijama kroz koordinaciju akcija i stručnu potporu;
- Praćenje zakonske regulative Republike Hrvatske u postupku donošenja, koordinacija procjene utjecaja na poslovanje, kao i prijedloga promjena u interesu Ine;
- Izrada i ažuriranje stručnih smjernica, temeljenih na EU direktivama i internim zahtjevima;
- Suradnja s tijelima državne Uprave prilikom donošenja novih ili izmjene postojećih zakonskih i podzakonskih propisa;
- Izrada analiza, izvješća, informacija i prijedloga za poboljšanje i racionalizaciju iz područja održivog razvoja, zaštite zdravlja, sigurnosti i zaštite okoliša;
- Osposobljavanje djelatnika i ovlaštenika iz područja zaštite na radu, zaštite od požara i edukacija iz zaštite okoliša i održivog razvoja;
- Koordinacija unutarnjeg i vanjskog izvještavanja o održivosti.

Sektor pokriva i poslovne aktivnosti zaštite zdravlja, zaštite od požara i zaštite okoliša vezane uz poslove Društva i druge stručne uloge, uključujući unapređenje usluga te zastupa INA, d.d./INA Grupu u pitanjima koja se odnose na održivi razvoj, zaštitu zdravlja, sigurnost i zaštitu okoliša.



INA, d.d. has an implemented and maintained quality management system, and business processes are managed respecting the following principles:

- Throughout all business areas we are oriented towards the harmonization of the management system and the transparent management of processes established by corporate policies.
- Applying modern sciences and practices on the principles of sustainable development, we are oriented towards the continuous improvement of the quality of our products and services.
- We are constantly re-evaluating and improving our business processes to meet the criteria of operational efficiency and effectiveness, thus creating added values.
- We are continuously developing technologies, processes, products and services in relation to which we examine and minimize the risks to human health, safety and environment.

The Procedure for Corrective Actions at INA, d.d. and the

Procedure for Preventive Actions at INA, d.d. were defined within the framework of the quality management system, in accordance with internationally recognized ISO standards. Once a year, organizational units using suppliers' services perform supplier evaluations in accordance with the Instructions for the Evaluation of Suppliers, and preventive actions are taken based on suppliers' analyses.

## Sustainable development organization and coordination at INA Group

The SD&HSE Sector of the Corporate Services business function is the central organizational unit responsible for coordinating sustainable development at INA Group. SD&HSE departments have been established in the business divisions of INA, d.d. and their task is to implement the principles of sustainable development into everyday business processes. This is done through the planning of sustainable development activities, their implementation, monitoring and reporting. The SD&HSE Sector is in charge of the following activities:

- Preparation of SD&HSE policies and strategies;
- Professional coordination of SD&HSE activities;
- Effective support to business divisions and functions through the coordination of specific activities and professional assistance;
- Monitoring Croatian legislation in terms of the passing of laws, coordination of impact assessments on business, amendments proposals in favor of INA interests;
- Development and update of professional guidelines based on EU directives and internal requirements;
- Cooperation with state administration bodies in the process of developing new or amending existing rules and regulations;
- Preparation of analyses, reports, information and proposals for improving or rationalizing HSE;
- Training of employees and authorized persons on occupational health and safety, fire safety and environmental protection and sustainable development;
- Coordination of SD-related external and internal reporting.

The SD&HSE Sector also covers business activities relating to occupational health, fire safety and environmental protection within the company, as well as other professional roles including the improvement of services and representing INA, d.d./INA Group in matters relating to SD and HSE.

### Significant organizational changes in 2011

September 1<sup>st</sup>, 2011

Establishment of the new company Top Accounting Services, Ltd.

The aim of this organizational change was the separation of service and management accounting processes at INA,d.d. and the detachment of accounting services to a newly created company which will provide high quality professional services unified at INA Group level, while advancing efficiency at INA Group level at the same time and developing synergies by providing service activities to INA and, at a later stage, to INA Group as well.

October 1<sup>st</sup>, 2011

Integration of Proplin into INA d.d.

The integration of the operations of Proplin d.o.o. into INA, d.d. was implemented in Refining & Marketing BD and Retail BD

December 1<sup>st</sup>, 2011

Establishment of the Lubricants Sector

Organizational change carried out to implement the lubricants strategy, part of which refers to the detachment of lubricants production (from the Rijeka Refinery Sector) and related activities and integration into one single organizational unit to optimize operations.



## NAGRADE U 2011.

- OŽUJAK: Certifikat Poslodavac Partner
- TRAVANJ: INA petu godinu zaredom izabrana za Trusted Brand u kategoriji benzinskih servisa
- SVIBANJ: Zlatni indeks

Inovatori INA Grupe uspješno su sudjelovali na hrvatskoj izložbi inovacija INOVA - Budi uzor, u Zagrebu, te osvojili sljedeće medalje i priznanja:

- Zlatna medalja i najbolja inovacija: "INA Sint B"
- Zlatna medalja: "Uporaba indikatora u kartiranju ležišta ugljikovodika u Hrvatskoj"
- Zlatna medalja: "INA BIOMA EP 00".
- Srebrna medalja: "Tajfun JS 2007"
- Brončana medalja: "UPLOAD VREMENA"

## Etičko poslovanje

Od listopada 2010. godine u Ini se primjenjuje Etički kodeks INA Grupe, a djeluje i Etičko povjerenstvo koje je zaduženo za implementaciju načela Etičkog kodeksa u kompanije INA Grupe.

Etički kodeks određuje osnovne vrijednosti te načela ponašanja menadžmenta i radnika INA Grupe u pogledu njihovog odnosa prema radu, suradnicima i poslovnim partnerima te prema javnosti. Određuju se i obveze INA Grupe u osiguravanju odgovarajućih radnih uvjeta i profesionalnog razvoja radnika te izbjegavanja neprihvatljivih oblika ponašanja. Ponašanje u skladu s načelima Kodeksa osobna je i profesionalna obveza i odgovornost menadžmenta i radnika INA Grupe.

Etički kodeks INA Grupe uključuje i politiku sprečavanja mita i korupcije i javno je dostupan svim radnicima Ine na intranetskom portalu.

U razdoblju jednogodišnjeg rada Etičkog povjerenstva INA Grupe, od prosinca 2010. do prosinca 2011., održano je 10 sastanaka Povjerenstva.

## Uključenost dionika

Za održivi razvoj od iznimne je važnosti uspostavljanje i kontinuirano njegovanje dijaloga s pojedincima i grupama unutar i izvan Ine na koje INA svojom djelatnošću i proizvodima ima ili može imati utjecaj i za koje je razumno očekivati da će utjecati na njenu sposobnost uspješne provedbe zadane strategije i ciljeva.

U Ini su identificirane sljedeće skupine dionika: Inini dioničari, zaposlenici, sindikati, tržište kapitala, lokalne zajednice i vlasti, dobavljači, partneri, mediji, udruge građana, kupci, potrošači.

Društva INA Grupe koriste prikladne razine i metode uključenosti ovih skupina, a slijedom promjena u okruženju i sazrijevanjem procesa, mijenjaju se i nadopunjuju metode uključenosti. Odgovori, primjedbe i sugestije prikupljene kroz konzultacije ili dijalog s kreatorima stavova i predstavnicima glavnih interesnih skupina koriste se kao vrijedan izvor informacija tijekom planiranja aktivnosti, revizije vanjske komunikacije i pri pripremi izvješća o održivosti.

Kontinuirani dijalog 24 sata dnevno odvija se putem INA besplatnog telefona 0800-1112 i putem Internet stranice [www.ina.hr](http://www.ina.hr) na kojoj INA objavljuje informacije važne za javnost i putem INA Facebook stranice.

Ininim radnicima dostupni su Intranet, interna glasila i forumi zaposlenika.

Organiziraju se sastanci s predstavnicima lokalnih zajednica, zaposlenicima, provode se ankete o zadovoljstvu radnika i zadovoljstvu kupaca.

Uključenost dionika provodi se kroz ankete, pojedinačne razgovore, sastanke, savjetodavna tijela, besplatnu telefonsku liniju, forume, savjetodavne panele, radionice, kolektivne pregovore sa sindikatima, pregovore o ugovorima, zajedničke projekte, zajednička ulaganja i partnerstva.

Komunikacija vezana uz održivi razvoj vodi se preko elektroničke adrese [Odrzivi\\_Razvoj@ina.hr](mailto:Odrzivi_Razvoj@ina.hr).



## AWARDS IN 2011

- MARCH: Employer Partner Certificate
- APRIL: INA selected as Trusted Brand in the Petrol Station category for the 5<sup>th</sup> consecutive year
- MAY: Golden Index
- DECEMBER: Employee Awards

INA Group innovators have successfully participated on the Croatian Innovation Exhibition "INOVA - Be a role model" in Zagreb and won the following medals and awards:

- Gold Medal and Best Innovation: "INA Sint B"
- Gold Medal: "Application of indicators in hydro-carbon reservoir mapping in Croatia"
- Gold Medal: "INA BIOMA EP 00".
- Silver Medal: "Tajfun JS 2007"
- Bronzen Medal: "UPLOAD TIME"

## Ethical business operations

INA Group's Code of Ethics Code has been in effect at INA since October 2010, and an Ethics Committee, which is responsible for implementing the principles of the Code of Ethics in INA Group companies, has been established as well.

The Code of Ethics defines the basic values and principles in relation to the conduct of INA Group management and employees in terms of their attitude towards work, colleagues, business partners and the public. It also establishes INA Group's obligations to ensure appropriate working conditions and the professional development of employees as well as the avoidance of unacceptable forms of conduct. Conduct in accordance with the principles of the Code of Ethics is a personal and professional obligation and responsibility of INA Group's management and employees. INA Group's Code of Ethics also includes an anti-bribery and corruption policy, and it is publicly available to all employees on INA's Intranet.

In the one year since the establishment of INA Group's Ethics Committee in December 2010, a total of 10 committee meetings have been held.

## Stakeholder engagement

To develop and continuously foster a dialogue with individuals and groups within and outside INA whom INA influences or might influence with its operations and products and where it can be reasonably expected that they are likely to influence its ability to successfully attain set strategies and objectives is of the utmost importance for sustainable development.

The following stakeholder groups have been identified at INA: shareholders, employees, tradeunions, the capital market, local communities and authorities, suppliers, partners, the media, citizens' associations, customers and consumers.

INA Group companies use appropriate levels and methods to engage these groups, and as a result of changes in the surroundings and process maturation, the engagement methods change and are updated. Responses, comments and suggestions acquired through consultations and dialogue with the opinion makers and representatives of the main interest groups are used as a valuable source of information for activity planning, the revision of external communication and the compilation of sustainability reports.

Continuous dialogue takes place 24 hours a day via INA's toll-free number 0800-1112 and through INA's website [www.ina.hr](http://www.ina.hr), where INA publishes information relevant to the public, and through INA's Facebook page.

Every INA employee has access to the Intranet, internal newsletters and employee forums.

Meetings with local community representatives and employees are organized as well as employee engagement and customer satisfaction surveys. Stakeholder involvement takes place through surveys, individual talks, meetings, advisory bodies, the toll-free number, forums, advisory panels, workshops, collective bargaining with the trade unions, contract negotiation, joint projects, joint ventures and partnerships.

Sustainable development is communicated also through the electronic address [Odrzivi\\_Razvoj@ina.hr](mailto:Odrzivi_Razvoj@ina.hr).



## Inovativnost i intelektualno vlasništvo

Vrednovanje i poticanje inovativnog rada u Ini ima dugogodišnju tradiciju. Reguliranje područja intelektualnog vlasništva i inovativnog rada u kompaniji postoji već više od trideset godina, a sustav je unaprijeđen, s aspekta interesa inovatora, ali i poslodavca.

Sustav upravljanja intelektualnim vlasništvom prepoznaje ovlasti, odgovornosti i aktivnosti u procesu od ideje, realizacije proizvoda, marketinga i prodaje do zaštite nastalog intelektualnog vlasništva.

Od 2008. godine zaštitom intelektualnog vlasništva u-pravlja se na razini Grupe, čime je zaštićeno intelektualno vlasništvo kompanija INA Grupe (Crosca, Proplina, Maziva Zagreb, Sinaca i STSI-a) postalo dio Ininog brenda i sastavni dio intelektualnog vlasništva Ine. Centralizirani pristup omogućava provođenje konzistentne i efikasne zaštite prava intelektualnog vlasništva na razini Grupe, kao i poduzimanje odgovarajućih mjera u slučaju njihove povrede, u skladu sa zahtjevima modernog tržišnog poslovanja.

Velika pažnja posvećena je zaštiti brenda (imena društava INA Grupe), mazivaškog asortimana proizvoda, vizualnog identiteta benzinskih postaja te svih znakova prepoznatljivih na tržištu, kako bi se osigurala pravna osnova za poduzimanje mjera protiv eventualnog ugrožavanja i zlorabe. Ostvarena je i međunarodna registracija imena INA, koja osigurava njegovu zaštitu u 26 zemalja. Društva INA Grupe imaju 196 zaštićenih žigova i 32 industrijska dizajna u Hrvatskoj i inozemstvu.

## Intellectual Property and Inventiveness

The evaluation and promotion of innovative work has a long tradition at INA. Regulations in relation to intellectual property and innovative work in the company have been in place for more than thirty years. The system is improved with respect to innovator and employer interests.

The Intellectual property management system recognizes powers, responsibilities and activities within the process, from ideas, to product realization, marketing and sales, to the protection of resulting intellectual property.

Since 2008, intellectual property is managed on the level of INA Group, hence protected intellectual property of INA Group companies (Crosco, Proplin, Maziva Zagreb, Sinaco and STSI) has become part of the INA brand and an integral part of INA's intellectual property. A centralized approach makes possible the consistent and efficient protection of intellectual property rights on the group level, and it allows for taking adequate measures in case of infringement, in line with the requirements of a modern business environment.

Great attention is paid to the protection of the brand (the names of INA Group companies), the protection of the lubricants product range, the visual identity of petrol stations and all signs recognizable on the market in order to ensure the legal basis for taking measures against possible infringement and abuse. International registration of the INA name was accomplished as well, which ensures its protection in 26 countries. INA Group companies have 196 protected trademarks and 32 industrial designs in Croatia and abroad.



Dipl. ing. Pedišić, Maziva-Zagreb (druga slijeva)- izložba inovacija MTE u Maleziji  
Master of science Pedišić, Lubricants, Zagreb (second from left) - MTE Innovation Exhibition in Malaysia





INA, MOL, Slovaft - Katar-Doha, 2011

## INA se predstavila na 20. Svjetskom naftnom kongresu u Dohi

Inini stručnjaci sudjelovali su u radu 20. Svjetskog naftnog kongresa (WPC - World Petroleum Congress), koji je održan u Dohi (Katar) u prosincu 2011.

Tema kongresa bila je “Energetska rješenja za sve - promicanje suradnje, inovacija i ulaganja”. U toku kongresa održana je i Svjetska naftna izložba.

Program kongresa obuhvatio je sve aspekte naftne industrije - od tehnoloških inovacija u istraživanju i proizvodnji nafte i plina i rafinerijskoj preradi, preko uloge prirodnog plina, obnovljivih i alternativnih izvora energije do socijalnih i ekonomskih aspekata i pitanja utjecaja na okoliš.

Ovo je već drugi Svjetski naftni kongres na kojemu je istaknutu ulogu imala Adriana Petrović, direktorica Inina Sektora održiva razvoja, sigurnosti i zaštite zdravlja, koja je na oba bila voditeljica jednog od Foruma, koji su bili iz područja rafinerijske prerade, transporta nafte i naftnih derivata, tehnologije i kakvoće goriva.



Adriana Petrović

## INA on the 20<sup>th</sup> World's Petroleum Congress

INA's experts participated in the 20<sup>th</sup> World Petroleum Congress (WPC), held in Doha (Qatar) in December 2011.

Congress theme was “Energy Solutions for all - promoting cooperation, innovation and investment.” During the Congress, the World Petroleum Exhibition, was held.

Congress program included all aspects of the oil industry - from technological innovation in research and production of oil and gas production and refining, over the role of natural gas, renewable and alternative energy to social and economic aspects and environmental issues.

This is the second World Petroleum Congress in which Adriana Petrović, director of the INA's Sustainable development, health, safety and environment Sector, had a prominent role. She was a leader of one of the Forums, on both congresses, in the field of refinery processing, transporting crude oil and petroleum products, technology and fuel quality.



## Članstva u 2011.

INA je članica: UN Global Compact (UNGC) od 2007. godine.



Korelacija načela Global Compacta, GRI pokazatelja i IPIECA pokazatelja u Izvješću održivosti Ine

Područje	Global Compact načelo	GRI pokazatelj	IPIECA pokazatelj
Ljudska prava	Načelo 1 - Poduzeća trebaju poštivati i podržavati zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava	LA4, LA6-9, LA13-14, HR2-8, SO5, PR1-2, PR8	HS2, HS3, HS4, SE6, SE8, SE9, SE14, SE15, SE17, SE18
	Načelo 2 - Poduzeća trebaju osigurati da sama ne sudjeluju u kršenju ljudskih prava	HR2-8, SO5	SE8, SE9, SE14, SE18
Radna prava	Načelo 3 - Poduzeća trebaju primjenjivati slobodu udruživanja i stvarno priznati pravo na kolektivno pregovaranje	LA4-5, HR2-3, HR5, SO5	SE6, SE8, SE9, SE14, SE15
	Načelo 4 - Poduzeća trebaju iskorjenjivati sve oblike prisilnog i nesamostalnog rada	HR-3, HR7, SO5	SE8, SE9, SE14
	Načelo 5 - Poduzeća trebaju ukidati dječji rad	HR2-3, HR6, SO5	SE8, SE9, SE14
	Načelo 6 - Poduzeća trebaju uklanjati diskriminaciju pri zapošljavanju i na poslu	EC7, LA2, LA13-14, HR2-4, SO5	SE5, SE6, SE14 SE15, SE18
Okoliš	Načelo 7 - Poduzeća trebaju pažljivo i obzirno pristupati pitanjima okoliša	EN1-30, SO5	E1, E3, E4, HS4, SE14
	Načelo 8 - Poduzeća trebaju pokretati inicijative kojima je cilj promicanje veće odgovornosti prema okolišu	EN1-30, SO5	E1, E3, E4, E5, E6, E9, E10, HS4, SE14
	Načelo 9 - Poduzeća trebaju poticati razvoj i usvajanje tehnologija koje su prihvatljive za okoliš	EN6, EN18, EN26-27, EN30, SO5	E1, E3, E4, E6, HS4, SE14
Suzbijanje korupcije	Načelo 10 - Poduzeća se trebaju boriti protiv svih oblika korupcije, uključujući iznudu i potkupljivanje	SO2-6	SE11, SE12, SE14

Detaljnije informacije o implementaciji smjernica Global Compacta možete naći na [www.ina.hr](http://www.ina.hr), a 10 načela Global Compacta koje INA promiče na [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org).

INA je članica i:

- EU udruženja naftne industrije (CONCAWE),
- Observatore Mediterran de l'Energie (OME),
- International Gas Union (IGU),
- SINTEF ( ECCO-European Value for CO<sub>2</sub>),
- UNECE Gas Centre,
- Hrvatske gospodarske komore (HGK),
- Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj,
- Hrvatske udruge poslodavaca (HUP),
- Zajednice za društveno-odgovorno poslovanje HGK,
- Zajednice za zaštitu okoliša HGK,
- Hrvatskog društva za kvalitetu (HDK),
- Hrvatskog mjeriteljskog društva (HMD),
- Hrvatskog zavoda za norme (HZN),
- Hrvatskog poslovnog savjeta za Održivi razvoj (HRPSOR).

INA je i stalna sudionica Svjetskoga naftnog kongresa (World Petroleum Congress) i njegova Nacionalnog odbora (National Committee) te Svjetske konferencije za energiju (World Energy Conference).

Inini stručnjaci aktivno sudjeluju u radu tijela državne uprave.

Inini radnici članovi su nacionalnih i internacionalnih stručnih udruženja i aktivni su sudionici na nacionalnim i internacionalnim kongresima, seminarima, radionicama i drugim skupovima.

Radnici Ine članovi su upravnih ili nadzornih odbora i udruga u kojima svojim djelovanjem sudjeluju u kreiranju politika i donošenju zakonskih propisa.



## Memberships u 2011

INA is a member of UN Global Compact (UNGC) since 2007.



Correlation between the GC Principle GRI Indicators and IPECA Indicators

Issue Area	GC Principle	Relevant GRI Indicator	IPIECA indicator
<b>Human Rights</b>	Principle 1 - Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights	LA4, LA6-9, LA13-14, HR2-8, SO5, PR1-2, PR8	HS2, HS3, HS4, SE6, SE8, SE9, SE14, SE15, SE17, SE18
	Principle 2 - Businesses should make sure that they are not complicit in human rights abuses	HR2-8, SO5	SE8, SE9, SE14, SE18
<b>Labour</b>	Principle 3 - Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining	LA4-5, HR2-3, HR5, SO5	SE6, SE8, SE9, SE14, SE15
	Principle 4 - Businesses should uphold the elimination of all forms of forced and compulsory labour	HR-3, HR7, SO5	SE8, SE9, SE14
	Principle 5 - Businesses should uphold the effective abolition of child labour	HR2-3, HR6, SO5	SE8, SE9, SE14
	Principle 6 - Businesses should uphold the elimination of discrimination in respect of employment and occupation	EC7, LA2, LA13-14, HR2-4, SO5	SE5, SE6, SE14, SE15, SE18
<b>Environment</b>	Principle 7 - Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges	EN1-30, SO5	E1, E3, E4, HS4, SE14
	Principle 8 - Businesses should undertake initiatives to promote greater environmental responsibility	EN1-30, SO5	E1, E3, E4, E5, E6, E9, E10, HS4, SE14
	Principle 9 - Businesses should encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies	EN6, EN18, EN26-27, EN30, SO5	E1, E3, E4, E6, HS4, SE14
<b>Anti-corruption</b>	Principle 10 - Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery	SO2-6	SE11, SE12, SE14

More information about the implementation of the Global Compact guidelines can be found at [www.ina.hr](http://www.ina.hr), and 10 Global Compact principles that INA promotes the [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org).

INA is the member of:

- EU association of oil industries (CONCAWE),
- Observatoire Méditerranéen de l'Energie (OME),
- International Gas Union (IGU),
- SINTEF (ECCO-European Value for CO<sub>2</sub>),
- UNECE Gas Centre,
- Croatian Chamber of Commerce (HGK),
- Croatian Business Council for Sustainable Development,
- Croatian Employers' Association (HUP),
- Community of Socially Responsible Businesses HGK,
- Environment Protection Community HGK,
- Croatian Quality Society (HDK),
- Croatian Gauging Society (HMD),
- Croatian Standards Institute (HZN),

- Croatian Business Council for Sustainable Development (CBCSD).

INA is also a permanent member of the World Petroleum Congress (World Petroleum Congress) and its National Committee (National Committee) and the World Energy Conference (World Energy Conference).

INA experts participate actively in the work of state administrative bodies.

INA workers are members of national and international professional associations and are active participants in national and international congresses, seminars, workshops and other gatherings.

Workers of INA are members of the administrative or supervisory boards of organizations where they actively participate in policy making and issuing legislative provisions.





## Ekonomska dimenzija



# Economic dimension





# Ekonomska dimenzija

INA je osnovana 1. siječnja 1964. spajanjem Naftaplina (tvrtke za istraživanje i proizvodnju nafte i plina) s rafinerijama u Rijeci i Sisku. Danas je INA naftna kompanija sa značajnom ulogom u jugoistočnoj Europi u istraživanju i proizvodnji nafte i plina, preradi nafte te distribuciji nafte i naftnih derivata.

INA, d.d. je dioničko društvo čiji su najveći dioničari naftna kompanija MOL i Vlada Republike Hrvatske, a manji dio dionica nalazi se u vlasništvu privatnih i institucionalnih investitora. Od 1. prosinca 2006. godine Inine su dionice izlistane na Londonskoj i Zagrebačkoj burzi.

Kao jedna od vodećih kompanija u Hrvatskoj INA ima veliki utjecaj na hrvatsko društvo i gospodarstvo, a time i veliku odgovornost prema svim svojim dionicima. INA je najznačajniji dobavljač nafte i naftnih prerađevina na hrvatskom tržištu i značajan izvor prihoda za državni proračun, ali i jedan od najvećih poslodavaca, s više od 14.000 zapošlenih, što je naročito važno u vrijeme ekonomske krize i visoke nezaposlenosti. Svojim radom INA omogućuje opstanak brojnim dobavljačima, u suradnji s državnim institucijama i stručnom zajednicom, sudjeluje u transferu znanja i vještina. Već desetljećima u Ini se izdvajaju višemilijunski iznosi za projekte koji pridonose izgradnji partnerskih odnosa i koriste zajednicama u kojima INA djeluje. INA surađuje i pruža podršku brojnim udrugama, institucijama, ustanovama, klubovima i savezima kroz humanitarne, kulturne, edukacijske, sportske, ekološke, zdravstvene i znanstvene projekte.

U Ini je postojala duga tradicija financiranja infrastrukture i to osobito na područjima istraživanja i proizvodnje nafte i plina u Hrvatskoj. Tako je INA financirala izgradnju i obnovu cesta, škola, bolnica, crkvi, zdravstvenih ustanova i odmarališta.

Ukupni rezultat INA Grupe ostvaren u 2011. godini pokazuje profitabilnost na razini operativnog poslovanja i na razini neto dobiti te značajno poboljšanje financijske pozicije.

Poboljšani poslovni rezultati INA Grupe su potpomognuti višom cijenom sirove nafte i poboljšanom prosječnom dnevnom proizvodnjom ugljikovodika u segmentu Istraživanja i proizvodnje. Usprkos pozitivnom učinku tijekom prvih devet mjeseci 2011., zbog sigurnosne situacije u Siriji te u skladu sa lokalnim zahtjevima, INA je smanjila proizvodnju sirove nafte i prirodnog plina.

Segment Rafinerija i marketinga ostvario je operativni gubitak iz osnovne djelatnosti, kao rezultat manje potražnje na glavnim tržištima i stalno rastućeg troška proizvodnje zbog viših cijena sirove nafte i manje raspoloživosti rafinerijskih postrojenja (četveromjesečno zatvaranje Rafinerije nafte Sisak nakon požara u lipnju, sporiji početak rada novih postrojenja u Rafineriji nafte Rijeka). Već započete aktivnosti na poboljšanju učinkovitosti, vezane uz energetska učinkovitost, smanjenje vlastite potrošnje, upravljanje gubicima, optimiziranje asortimana nabavljene nafte rezultirale su pozitivnim učincima.

Neto dobit INA Grupe u 2011. godini iznosi 1.815 milijuna kuna, što je povećanje od 854 milijuna kuna u odnosu na prošlu godinu. Glavni razlog za poboljšanje neto dobiti je veća dobit iz osnovnih djelatnosti, zajedno sa manjim financijskim gubitkom u odnosu na 2010.

Poboljšani rezultati su i posljedica napora menadžmenta za poboljšanje učinkovitosti i kontrolu troškova.

INA, d.d., kao ni društva INA Grupe, u 2011. godini nisu primila nikakvu financijsku pomoć od Vlade ili javnog sektora.



# Economic dimension

INA was founded on January 1<sup>st</sup>, 1964 through the merger of Naftaplin (company dealing with oil and gas exploration and production) and the refineries in Rijeka and Sisak. Today, INA is an oil company with a significant role in southeastern Europe in oil and gas exploration and production, refining and the distribution of oil and oil derivatives.

INA, d.d. is a joint stock company whose biggest shareholders are the oil company MOL, Plc and the Croatian Government, while minority shares are owned by private and institutional investors. INA shares have been listed at the London and Zagreb stock exchanges since December 1, 2006.

As one of the leading companies in Croatia, INA has an enormous impact on the Croatian society and economy, and thus a great responsibility towards all its stakeholders. INA is the most important supplier of oil and oil derivatives on the Croatian market and a significant source of revenue for the national budget, but also one of the largest employers, with more than fourteen thousand employees, which is particularly important in times of economic crisis and high unemployment. With its operations, INA makes possible the subsistence of numerous suppliers, in cooperation with state institutions and the professional community; it participates in the transfer of knowledge and skills. For decades, INA has been setting asides millions of dollars for projects which contribute to building partnerships and which benefit the communities in which INA operates. INA collaborates with and supports numerous organizations, institutions, clubs and associations through humanitarian, cultural, educational, sports, environmental, medical and scientific projects.

INA has had a long tradition of infrastructure financing, particularly in relation to oil and gas exploration and production in Croatia. Thus, INA has financed the construction of roads, schools, hospitals, churches, health facilities and resorts.

INA Group's overall results realized in 2011 indicate profitability in business operations and in terms of net earnings, as well as a significantly improved financial position.

The improved business results of INA Group are backed by an increased average daily hydrocarbon production in the upstream segment. Despite the positive performance in the first nine months of 2011, INA reduced crude oil and natural gas production due to the situation in Syria and in accordance with local requirements.

The Refining & Marketing division realized an operating loss from its core business as a result of a reduced demand in key markets and continually increasing production costs due to higher crude oil prices and the diminished availability of refining plants (four-months closure of Sisak Refinery after a fire in June, a slower dynamic in relation to putting into operation new facilities at Rijeka Refinery). Already initiated activities to improve efficiency, in relation to energy efficiency, the reduction of our own consumption, loss management and the optimization of the procured oil assortment have resulted positive effects.

INA Group's net profit in 2011 amounts to 1,815 million HRK, which constitutes an increase of 854 million HRK compared to the previous year. The main reason for the improvement of the net profit is a higher profit from core business, along with a reduced financial loss in relation to 2010. The improved results were also the result of managerial efforts to improve efficiency and cost control.

INA, d.d. or any of INA Group's companies did not receive any financial support from the Government or the public sector in 2011.



# ISTRAŽIVANJE I PROIZVODNJA NAFTE I PLINA

Dobit od osnovne djelatnosti, bez jednokratnih stavki, u 2011. godini pokazala je snažan porast u odnosu na 2010. godinu što se odražava kroz povoljno okruženje glede većih prosječnih cijena ugljikovodika (31%), poboljšanom prosječnom dnevnom proizvodnjom (14%). Osim spomenutih čimbenika važno je spomenuti i niži jedinični operativni trošak (6%) kao rezultat smanjenja troškova.

Međutim pozitivan doprinos sirijskog poslovanja tijekom godine bio je značajno umanjen u zadnjem tromjesečju 2011., zbog izostanka prihoda kao posljedica političke situacije i sankcija.

Prosječna dnevna proizvodnja ugljikovodika 14 % veća u usporedbi sa prethodnom godinom (74 366 boe) što je posljedica razradnih projekata u Siriji čime se nadoknadio prirodni pad proizvodnje na naftnim i plinskim poljima u Hrvatskoj - kopno; proizvodnja na Jadranu smanjila se za 4% u odnosu na 2010. godinu zbog aktivnosti održavanja dijela transportnog sustava na koji je vezana proizvodnja eksploatacijskog područja Aiza Laura.

Tijekom 2011 ukupna kapitalna ulaganja iznosila su 815 mil. HRK a odnosila su se na Siriju (bušenje Jihar-11; Mazrur-3; izgradnju infrastrukture na bloku Hayan - spajanje CPS Jihar sa bušotinama), Angolu blok 3/05 a (dovršetak plana razrade polja Caco-Gazela), Angolu blok 3 (popravak trupa otpremnog terminala za naftu Palanca), Egipat (izbušeno ukupno 8 bušotina na koncesijama, rađeni su remontu bušotina), te Hrvatsku na aktivnosti - kopno: u prosincu počelo bušenje istražne bušotine Hrastilnica, u okviru projekta EOR ispitivanje utisnih i proizvodnih bušotina na polju Žutica; na moru - Sj. Jadran završetak prve faze optimizacije postojećeg sustava za prihvati proizvodnje sa plinskog polja Izabela, a u prosincu 2011 na području srednjeg i južnog Jadrana započelo je snimanje 2D i 3D seizmike. Od ukupnih ulaganja u iznosu od 815 mil HRK ulaganja CROSCO-a iznosila su 148 mil HRK.

Tijekom 2011. godine na aktivnosti istraživanja i proizvodnje negativan utjecaj imalo je oduzimanje Odobrenja za istraživanja mineralnih sirovina na području „Sava“, „Drava i „sjeverozapadne Hrvatske“ ali unatoč tome prepoznati su potencijali za daljnje razradne aktivnosti te će se intenzivirati istraživački radovi na područjima za koje postoje Odobrenja; te u Siriji politička situacija i sankcije što je u konačnici uzrokovalo proglašenje više sile u veljači 2012.

## OIL AND GAS EXPLORATION AND PRODUCTION

In 2011, profit from core business, excluding one-off items, showed strong growth compared to 2010, which is partly the result of higher average hydrocarbons prices (31%), but also improved average daily production (14%). Apart from these factors, it is important to mention the lower unit operating costs (6%) as a result of cost reduction. However, the positive contribution of Syrian operations during the year was significantly reduced in the last quarter of 2011, due to a lack of income as a result of the political situation and sanctions. The average daily hydrocarbons production is 14% higher compared with the previous year (74 366 boe), which is the result of development projects in Syria, whereby the natural decline in the production of onshore oil and gas fields in Croatia was compensated; offshore production in the Adriatic Sea was reduced by 4% compared the year 2010 because of maintenance activities on the transmission system to which production from the exploitation area Aiza Laura is connected.

In 2011, total capital investment amounted to 815 million HRK; they were related to Syria (drilling Jihar-11; Mazrur-3; construction of infrastructure on the Hayan block - merge with CPS Jihar wells), Angola Block 3/05a (to complete development plan on Caco -Gazelle field), Angola Block 3 (repairing the hull for oil shipping terminal Palanca), Egypt (8 wells drilled on the concession; repairs on wells were made), and to activities in Croatia - onshore: in December, drilling began at the Hrastilnica exploration well, the testing of injection and production wells on the Žutica field within the framework of the EOR project; - offshore: completion of the first phase of the optimization of an existing production integration system from the gas field Izabela on the Northern Adriatic; in December 2011, 2D and 3D seismic scanning has begun in middle and southern Adriatic. From the total investment amount to 815 mil HRK, CROSCO invested in amount to 148 mil HRK.

The revocation of a mineral resources exploration permit in the regions "Sava", "Drava" and northwestern Croatia in 2011 had negative impact on exploration and production activities, but nevertheless the potential for further development activities have been recognized and research activities in areas with valid permits will be intensified; as well as political situation in Syria and the sanctions that ultimately caused the declaration of force majeure in February, 2012.





Dobit od osnovne djelatnosti, bez jednokratnih stavki, u 2011. godini pokazala je snažan porast u odnosu na 2010. godinu, što je dijelom posljedica većih prosječnih cijena ugljikovodika (31%), ali i poboljšane prosječne dnevne proizvodnje (14%). Osim spomenutih čimbenika važno je spomenuti i niži jedinični operativni trošak (6%), kao rezultat smanjenja troškova.

In 2011, profit from core business, excluding one-off items, showed strong growth compared to 2010, which is partly the result of higher average hydrocarbon prices (31%), but also improved average daily production (14%). Apart from these factors, it is important to mention lower unit operating costs (6%) as a result of cost reductions.



## RAFINERIJE I MARKETING

Tijekom 2011. godine završna je prva faza razvoja Ininog rafinerijskog sustava. Od tada, INA proizvodi i prodaje isključivo niskosumporna motorna goriva, čime je količina sumpora koju u zrak emitiraju hrvatski vozači smanjena za 80 %. Izdvajanje sumpora provodi se već u rafinerijama, na Claus postrojenju s učinkovitošću većom od 99 %. Također, našim se ulaganjima smanjila emisija sumporovog dioksida iz rafinerijskih postrojenja za 30 %, u usporedbi s 2010. godinom.

U 2011. godini u Rafineriji nafte Sisak (RNS) završeno je postrojenje za izomerizaciju lakih benzina, koje će osigurati visokooktansku komponentu za namješavanje Euro V (do 10 mg sumpora) motornog goriva. Produkt izomerizacije ne sadrži sumpor, benzen i arome, te je idealna komponenta za postizanje europskih normi kvalitete. Početak rada postrojenja odgođen je do kraja godine, kada je u studenom RNS ponovno vraćena u rad nakon požara.

U Rafineriji nafte Rijeka (RNR) blagi hidrokreking kompleks BHK (postrojenje za hidrokreking, proizvodnju vodika i izdvajanje sumpora) u punom je pogonu od prvog tromjesečja 2011. godine. RNR može proizvoditi benzinska i dizelska goriva koja u potpunosti udovoljavaju standardu kvalitete EURO V. Istodobno s pokretanjem aktivnost na BHK kompleksu, ostvaren je "deep cut" način rada na postrojenju vakuum destilacije u RNR čime je postignuta niža proizvodnja loživog ulja i time povećan prinos bijelih proizvoda rafinerije.

Početkom 2011. INA je uvela novi razred goriva s paketom aditiva posebnih svojstava pod nazivom INA Eurosuper BS 95 CLASS i INA Eurodiesel BS CLASS.

Osim toga, u studenom 2011. u RNR dovršeno je postrojenje za namješavanje bio-komponente, te je INA u prosincu 2011. započela namješavanje i prodaju Eurodiesel BS-a s bio-komponentom, kao prvi distributer takvog goriva na hrvatskom tržištu.

Visokokvalitetna goriva su rezultat Ininog cjelokupnog truda i aktivnosti u očuvanju okoliša, smanjenju emisija stakleničkih plinova i poboljšanju kakvoće zraka.

## REFINING AND MARKETING

In 2011, a large scale refinery development program finished. Since then, INA has been producing and selling only low-sulfur motor fuels, whereby the sulfur amount emitted into the air by Croatian motorists has been cut by 80%. Desulfurization is already carried out at the the refineries via the Claus unit with efficiency of more than 99%. Sulfur dioxide emissions from refinery installations have also been reduced by 30% in 2011 in relation to 2010 through our investments.

A facility for the isomerization of light gasoline, which will provide a high-octane component for Euro V blending (up to 10mg of sulfur) was completed at Sisak Refinery in 2011. Isomerization products do not contain sulfur, benzene and aromatics, and they are an ideal component for achieving European quality standards. The start-up of the unit was postponed to the year-end, when the refinery was put into operation again in November after the fire.

At Rijeka Refinery, the MHC complex (plants for hydrocracking, hydrogen and desulfurization) has been in full operation since the first quarter of 2011. Rijeka Refinery can produce gasoline and diesel fuels that fully meet EURO V quality standards. Simultaneously with putting into operation the MHC complex, a "deep cut" operation mode was achieved in the vacuum distillation unit in Rijeka Refinery, which led to less fuel oil production and increased white product yield.

At the beginning of 2011, INA introduced a new fuel grade containing additives with special properties named INA Eurosuper BS 95 CLASS and INA Eurodiesel BS CLASS.

In addition, the installation of a bio component blending facility at Rijeka Refinery was completed in November 2011, and INA started to blend and sell Eurodiesel BS with a bio component in December 2011 as the first distributor of this type of fuel on the Croatian market.

The high-quality fuels are the result of INA's comprehensive efforts and activities in environmental protection, reducing greenhouse gas emissions and improving air quality.



Sulfur dioxide emissions from refinery installations have also been reduced by 30% in 2011 in relation to 2010 through our investments.



Našim se ulaganjima smanjila emisija sumporovog dioksida iz rafinerijskih postrojenja za 30 % u usoredbi s 2010. godinom.



## TRGOVINA NA MALO

Implementacija strategije razvoja Inine maloprodajne mreže nastavila se u 2011. kroz ulaganja u modernizaciju i značajno unapređenje kvalitete usluga na benzinskim postajama.

INA je tijekom 2011. dovršila proces uvođenja CLASS goriva na svojim benzinskim postajama te je na kraju godine 347 benzinskih postaja imalo u svojoj ponudi Eurodizel BS CLASS, dok je njih 300 imalo Eurosuper BS 95 CLASS. Riječ je o visokokvalitetnim gorivima s manje od 10 mg/kg sumpora, što je sukladno europskim normama EN 228 za motorne benzine i EN 590 za dizelsko gorivo. Aditivi daju novu kvalitetu ovim gorivima, čime se poboljšavaju vozna svojstva automobila, produžava vijek trajanja i povećava snaga motora te smanjuje potrošnja goriva i čuva okoliš. Uvođenje aditiviranih CLASS goriva vrhunske kvalitete u prodaju obilježilo je promjene u portfelju goriva, osiguravajući porast kvalitativne percepcije Ine.

Isto tako, INA je 29. prosinca 2011. započela s uvođenjem dizelskih goriva s bio komponentom na benzinskoj postaji Rijeka-Mlaka. U prvoj fazi to je gorivo uvedeno na 8 benzinskih postaja, dok će se tijekom 2012. uvesti i na svim ostalim benzinskim postajama Ine. Aktivnosti Ine koje se odnose na plasman goriva s bio komponentom usklađene su s nacionalnim zakonskim propisima koji reguliraju ovo područje, a temelje se na Zakonu o biogorivima za prijevoz i Nacio-nalnom akcijskom planu poticanja proizvodnje i korištenja biogoriva u prijevozu (Nacionalni akcijski plan) za razdoblje od 2011. do 2020. Dizelska goriva s bio komponentom su goriva EURO V kvalitete pomiješana s biodizelom (FAME- Fatty Acid Methyl Ester) koji se proizvodi od biljnog ulja koji ima svojstva dizela. Biodizel se koristi kao mješavina u tekućem naftnom gorivu - dizelskom gorivu s volumnim udjelom do najviše 7%. Gorivo u potpunosti zadovoljava propisane zahtjeve prema hrvatskoj, odnosno europskoj normi za dizelska goriva HRN EN 590.

INA je tijekom 2011. godine nastavila s kapitalnim ulaganjima u benzinske postaje u sklopu plana modernizacije maloprodajne mreže. Osim novog izgleda, modernizacija podrazumijeva dodatna unaprjeđenja u smislu visoke razine tehničke opremljenosti benzinskih postaja, te unaprjeđenja usluga i još veće uslužnosti radnika, kako bi Inina prodajna mjesta postala još ugodnija mjesta kupnje. Poboljšan i savjesniji pristup poslovanju primjenjuje se i na području sigurnosti i jačanja ekološke svijesti, pri čemu je program modernizacije bio praćen preliminarnim istražnim radovima na benzinskim postajama kao i planovima njihove sanacije. Segment trgovine na malo na dan 31. prosinca 2011. upravljao je sa ukupno 454 benzinske postaje, od čega 402 postaje u Hrvatskoj te 52 u regiji.

## RETAIL

The implementation of INA's retail network development strategy was continued in 2011 through investments in modernization and major service quality improvements at petrol stations.

In 2011, INA completed the CLASS fuels introduction process at its petrol stations and by the end of the year, 347 petrol stations had Eurodiesel BS CLASS in their offer, while 300 had Eurosuper BS 95 CLASS. These are high-quality fuels with less than 10mg/kg of sulfur, which is in accordance with the European norms EN 228 for gasoline and EN 590 for diesel fuel. The additives add a new quality to these fuels, improving the driving features of vehicles, extending lifespans and increasing engine power, reducing fuel consumption and protecting the environment. The introduction of top quality CLASS fuels with additives into the sales segment marked changes in the fuel portfolio, ensuring a better qualitative perception of INA.

Moreover, on December 29<sup>th</sup>, 2011, INA started introducing diesel fuels with a bio component at the petrol station Rijeka-Mlaka. In the first phase, the fuel was introduced at 8 petrol stations, in 2012 it will be introduced to INA's remaining petrol stations. INA's activities in relation to the placement of fuels with a bio component are compliant with national laws and regulations governing this field, and they are pursuant to the Act on Bio Fuels for Transportation and the National Action Plan to Encourage the Production and Consumption of Bio Fuel in Transportation (National Action Plan) 2011 - 2020. The diesel fuels with a bio component are fuels of EURO V quality mixed with bio diesel (FAME - Fatty acid Methyl ester) produced from plant oil with diesel features. Bio diesel is used as a mixture in liquid petroleum fuels - diesel fuel with a volume share of a maximum of 7%. The fuel fully complies with the prescribed requirements pursuant to the Croatian/European norm for diesel fuels HRN EN 590.

In 2011, INA continued with capital investments in petrol stations within the framework of the retail network modernization plan. Apart from a new appearance, the modernization includes additional improvements in terms of high level technical equipment at petrol stations, as well as improved services and even higher employee responsiveness in order to make INA's retail sites even more pleasant points of sale. An improved and more conscientious business approach is also applied in terms of safety and strengthening environmental awareness, whereby the modernization program was accompanied by preliminary investigations at petrol stations and plans for their remediation. As of December 31<sup>th</sup>, 2011, the retail business segment managed a total of 454 petrol stations, i.e. 402 stations in Croatia and 52 in the region.



Osim novog izgleda, modernizacija podrazumijeva dodatna unaprijeđenja u smislu visoke razine tehničke opremljenosti benzinskih postaja, te unaprijeđenja usluga i još veće uslužnosti radnika, kako bi Inina prodajna mjesta postala još ugodnija mjesta kupnje. Poboljšan i savjesniji pristup poslovanju primjenjuje se i na području sigurnosti i jačanja ekološke svijesti, pri čemu je program modernizacije bio popraćen preliminarnim istražnim radovima na benzinskim postajama kao i planovima njihove sanacije.



Apart from a new appearance, the modernization includes additional improvements in terms of high level technical equipment at petrol stations, as well as improved services and even higher employee responsiveness in order to make INA's retail sites even more pleasant points of sale. An improved and more conscientious business approach is also applied in terms of safety and strengthening environmental awareness, whereby the modernization program was accompanied by preliminary investigations at petrol stations and plans for their remediation.



# POKAZATELJI EKONOMSKOG UČINKA

Pokazatelji ekonomskog učinka odnose se na INA, d.d. i na sve članice INA Grupe.

PRIHOD OD PRODAJE INA GRUPE ZA RAZDOBLJE 2009. - 2011.

2009.		2010.		2010./2009.	2011.		2011./2010.
mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$		mil. kn	mil. \$	
22.331	4.229	25.866	4.703	116	30.028	5.285	116

PRIHOD OD PRODAJE INA, d.d. ZA RAZDOBLJE 2009. - 2011.

2009.		2010.		2010./2009.	2011.		2011./2010.
mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$		mil. kn	mil. \$	
18.654	3.533	22.546	4.099	121	26.291	4.920	117

OSTVARENI PRIHOD PO ZEMLJOPISNIM PODRUČJIMA INA GRUPE ZA RAZDOBLJE 2009. - 2011.

	2009.		2010.		2010./2009.	2011.		2011./2010.
	mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$		mil. kn	mil. \$	
Hrvatska	14.212	2.691	15.698	2.854	110	18.115	3.390	115
Bosna i Hercegovina	1.599	303	1.934	352	121	2.128	398	110
Europske zemlje	2.294	435	3.534	642	235	3.484	652	357
Sirija	858	162	1.308	238	152	2.448	123	187
Ostale zemlje	3.368	638	3.392	617	101	3.853	721	114
UKUPNO	22.331	4.229	25.866	4.703	116	30.028	5.285	116

OSTVARENI PRIHOD PO ZEMLJOPISNIM PODRUČJIMA INA, d.d. ZA RAZDOBLJE 2009. - 2011.

	2009.		2010.		2010./2009.	2011.		2011./2010.
	mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$		mil. kn	mil. \$	
Hrvatska	12.822	2.428	13.985	2.543	109	15.820	2.961	113
Bosna i Hercegovina	1.277	242	758	138	59	1.141	214	151
Europske zemlje	2.917	553	3.946	717	3.893	3.494	654	333
Sirija	359	68	1.108	201	309	2.254	422	203
Ostale zemlje	1.279	242	2.749	500	215	3.582	670	130
UKUPNO	18.654	3.533	22.546	4.099	121	26.291	4.920	117



# ECONOMIC PERFORMANCE INDICATORS

Economic Performance Indicators related to INA, d.d. and to all INA Group members.

## INA GROUP 2009 - 2011 SALES REVENUE

2009		2010		2010/2009	2011		2011/2010
mil HRK	mil \$	mil HRK	mil \$		mil HRK	mil \$	
22,331	4,229	25,866	4,703	116	30,028	5,285	116

## INA, d.d. 2009 - 2011 SALES REVENUE

2009		2010		2010/2009	2011		2011/2010
mil HRK	mil \$	mil HRK	mil \$		mil HRK	mil \$	
18,654	3,533	22,546	4,099	121	26,291	4,920	117

## INA GROUP 2009 - 2011 REALIZED REVENUE BY REGION

	2009		2010		2010/2009	2011		2011/2010
	mil HRK	mil \$	mil HRK	mil \$		mil HRK	mil \$	
Croatia	14,212	2,691	15,698	2,854	110	18,115	3,390	115
Bosnia and Herzegovina	1,599	303	1,934	352	121	2,128	398	110
European countries	2,294	435	3,534	642	235	3,484	652	357
Syria	858	162	1,308	238	152	2,448	123	187
Other countries	3,368	638	3,392	617	101	3,853	721	114
<b>TOTAL</b>	<b>22,331</b>	<b>4,229</b>	<b>25,866</b>	<b>4,703</b>	<b>116</b>	<b>30,028</b>	<b>5,285</b>	<b>116</b>

## INA, d.d. 2009 - 2011 REALIZED REVENUE BY REGION

	2009		2010		2010/2009	2011		2011/2010
	mil HRK	mil \$	mil HRK	mil \$		mil HRK	mil \$	
Croatia	12,822	2,428	13,985	2,543	109	15,820	2,961	113
Bosnia and Herzegovina	1,277	242	758	138	59	1,141	214	151
European countries	2,917	553	3,946	717	3,893	3,494	654	333
Syria	359	68	1,108	201	309	2,254	422	203
Other countries	1,279	242	2,749	500	215	3,582	670	130
<b>TOTAL</b>	<b>18,654</b>	<b>3,533</b>	<b>22,546</b>	<b>4,099</b>	<b>121</b>	<b>26,291</b>	<b>4,920</b>	<b>117</b>



## TROŠKOVI ZA NABAVLJENE SIROVINE, ROBU I USLUGE INA GRUPE ZA RAZDOBLJE 2009. - 2011.

2009.		2010.		2011.			
mil.kn	mil. \$	mil. KN	mil. \$	2010./2009.	mil .kn	mil. \$	2011./2010.
18.478	3.631	19.811	3.559	107	21.942	3.770	111

## TROŠKOVI NABAVE SIROVINA, ROBA I USLUGA INA, d.d. ZA RAZDOBLJE 2009. - 2011.

2009.		2010.		2011.			
mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$	2010./2009.	mil. kn	mil. \$	2011./2010.
15.815	3.107	16.738	3.007	106	18.937	3.254	113

\*Troškovi sirovina,materijala i energije+Troškovi usluga+Nabavna vrijednost prodane robe

## TROŠKOVI PLAĆA INA GRUPE ZA RAZDOBLJE 2009. - 2011. GODINE

	2009.		2010.		2011.			
	mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$	2010./2009.	mil. kn	mil. \$	2011./2010.
Neto	1464	288	1488	267	102	1.367	235	92
Porezi i doprinosi	1057	208	1108	199	105	964	166	87
Ostali troškovi plaća	287	56	558	100	194	421	72	75
<b>UKUPNO</b>	<b>2.808</b>	<b>552</b>	<b>3.154</b>	<b>566</b>	<b>112</b>	<b>2.752</b>	<b>473</b>	<b>87</b>

## TROŠKOVI PLAĆA INA, d.d. ZA RAZDOBLJE 2009. - 2011.

	2009.		2010.		2011.			
	mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$	2010./2009.	mil. kn	mil \$	2011./2010.
Neto	880	173	913	164	104	838	144	92
Porezi i doprinosi	678	133	723	130	107	613	105	85
Ostali troškovi plaća	139	27	342	61	246	214	37	63
<b>UKUPNO</b>	<b>1.697</b>	<b>333</b>	<b>1.978</b>	<b>355</b>	<b>117</b>	<b>1.666</b>	<b>286</b>	<b>84</b>



# INA GROUP 2009 - 2011 COSTS OF PURCHASED MATERIALS, GOODS AND SERVICES

2009		2010		2011			
mil HRK	mil \$	mil HRK	mil \$	2010/2009	mil HRK	mil \$	2011/2010
18,478	3,631	19,811	3.559	107	21,942	3,770	111

## INA, d.d. 2009 - 2011 MATERIALS, GOODS AND SERVICES PROCUREMENT COSTS

2009		2010		2011			
mil HRK	mil \$	mil HRK	mil \$	2010/2009	mil HRK	mil \$	2011/2010
15,815	3,107	16,738	3,007	106	18,937	3,254	113

\*Costs of purchased materials, goods and energy + costs of services + costs of sold goods

## INA GROUP 2009-2011 PAYROLL COSTS

	2009		2010		2011			
	mil HRK	mil \$	mil HRK	mil \$	2010/2009	mil HRK	mil \$	2011/2010
Net	1464	288	1488	267	102	1,367	235	92
Taxes and contributions	1057	208	1108	199	105	964	166	87
Other salary expenses	287	56	558	100	194	421	72	75
<b>TOTAL</b>	<b>2,808</b>	<b>552</b>	<b>3,154</b>	<b>566</b>	<b>112</b>	<b>2,752</b>	<b>473</b>	<b>87</b>

## INA, d.d. 2009-2011 PAYROLL COSTS

	2009		2010		2011			
	mil HRK	mil \$	mil HRK	mil \$	2010/2009	mil HRK	mil \$	2011/2010
Net	880	173	913	164	104	838	144	92
Taxes and contributions	678	133	723	130	107	613	105	85
Other salary expenses	139	27	342	61	246	214	37	63
<b>TOTAL</b>	<b>1,697</b>	<b>333</b>	<b>1,978</b>	<b>355</b>	<b>117</b>	<b>1,666</b>	<b>286</b>	<b>84</b>



TROŠKOVI ISPLATA MATERIJALNIH PRAVA INA, d.d. ZA RAZDOBLJE 2009. - 2011.

	2009.		2010.		2010./2009.	2011.		2011./2010.
	kn	\$	kn	\$		kn	\$	
Prijevoz	59.032.731	11.600.065	54.893.036	9.858.663	93	48.610.648	8.353.780	89
Otpremnine	632.000	124.189	214.236.409	38.476.366	33898	103.492.362	17.785.248	48
Razne pomoći radnicima	5.933.488	1.165.943	5.800.827	1.041.815	98	4.868.905	836.725	84
Božićnica	28.954.100	5.689.546	29.037.200	5.215.014	100	26.340.499	4.526.636	91
Dar djeci	2.838.000	557.673	2.692.200	483.512	95	2.700.600	464.100	100
Jubilarne nagrade	4.895.500	961.976	5.044.500	905.980	103	3.725.500	640.230	74
Službeni put	14.505.603	2.850.383	10.393.900	1.866.720	72	12.180.815	2.093.283	117
Premije osiguranja	10.118.741	1.988.355	8.803.533	1.581.094	87	5.054.211	868.570	57
Ostalo	11.724.561	2.303.902	11.428.202	2.052.478	98	6.868.754	1.180.401	60
<b>UKUPNO</b>	<b>138.634.724</b>	<b>27.242.036</b>	<b>342.329.807</b>	<b>61.481.646</b>	<b>246</b>	<b>213.842.294</b>	<b>36.748.976</b>	<b>62</b>

Napomena: Iskazani troškovi isplata sadržani su u iznosima tablice Troškovi plaća - Ostali troškovi plaća

PLAĆENE KAMATE ZA PRIMLJENE KREDITE INA GRUPE ZA RAZDOBLJE 2009. - 2011.

2009.		2010.		2010./2009.	2011.		2011./2010.
mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$		mil. kn	mil. \$	
170	33	181	33	106	166	29	92

PLAĆENE KAMATE ZA PRIMLJENE KREDITE INA, d.d. ZA RAZDOBLJE 2009. - 2011.

2009.		2010.		2010./2009.	2011.		2011./2010.
mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$		mil. kn	mil. \$	
94	18	109	20	116	142	24	130



## NA d.d. 2009 - 2011 EMPLOYEE BENEFIT OBLIGATIONS

	2009		2010		2010/2009	2011		2011/2010
	HRK	\$	HRK	\$		HRK	\$	
Commuting expenses	59,032,731	11,600,065	54,893,036	9,858,663	93	48,610,648	8,353,780	89
Severance payments	632,000	124,189	214,236,409	38,476,366	33898	103,492,362	17,785,248	48
Various other financial aid	5,933,488	1,165,943	5,800,827	1,041,815	98	4,868,905	836,725	84
Christmas bonus	28,954,100	5,689,546	29,037,200	5,215,014	100	26,340,499	4,526,636	91
Children's gifts	2,838,000	557,673	2,692,200	483,512	95	2,700,600	464,100	100
Jubilee awards	4,895,500	961,976	5,044,500	905,980	103	3,725,500	640,230	74
Business trip	14,505,603	2,850,383	10,393,900	1,866,720	72	12,180,815	2,093,283	117
Insurance premiums	10,118,741	1,988,355	8,803,533	1,581,094	87	5,054,211	868,570	57
Other	11,724,561	2,303,902	11,428,202	2,052,478	98	6,868,754	1,180,401	60
<b>TOTAL</b>	<b>138,634,724</b>	<b>27,242,036</b>	<b>342,329,807</b>	<b>61,481,646</b>	<b>246</b>	<b>213,842,294</b>	<b>36,748,976</b>	<b>62</b>

Note: The indicated employee benefit obligations are included in "Other payroll costs" of the "Payroll Costs" table

## INA GROUP 2009 - 2011 LOAN INTERESTS PAID FOR RECEIVED LOANS

2009		2010		2010/2009	2011		2011/2010
mil HRK	mil \$	mil HRK	mil \$		mil HRK	mil \$	
170	33	181	33	106	166	29	92

## INA, d.d. 2009 - 2011 LOAN INTERESTS PAID FOR RECEIVED LOANS

2009		2010		2010/2009	2011		2011/2010
mil HRK	mil \$	mil HRK	mil \$		mil HRK	mil \$	
94	18	109	20	116	142	24	130



# OSTVARENA DOBIT INA GRUPE ZA RAZDOBLJE 2009. - 2011.

2009.*		2010.			2011.		
mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$	2010./2009.	mil. kn	mil. \$	2011./2010.
-394	-77	955	172	242	1.803	310	188

\* u 2009. je ostvaren gubitak

## OSTVARENA DOBIT INA, d.d. ZA RAZDOBLJE 2009. - 2011 .

2009.*		2010.			2011.		
mil.kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$	2010./2009.	mil. kn	mil. \$	2011./2010.
-631	-124	1.767	317	280	1.967	338	111

\* u 2009. je ostvaren gubitak

Pokazatelj rentabilnosti ukupne imovine INA GRUPE za 2011. godinu (ROA):

$$ROA (\%) = \frac{\text{Dobit}}{\text{ukupna imovina}} \times 100 = \frac{1.803}{30.825} \times 100 = 5,85\%$$

Pokazatelj rentabilnosti ukupne imovine INA, d.d. za 2011. godinu (ROA):

$$ROA (\%) = \frac{\text{Dobit}}{\text{ukupna imovina}} \times 100 = \frac{1.968}{29.795} \times 100 = 6,61\%$$

## UKUPNO PLAĆENI POREZI INA, d.d. ZA RAZDOBLJE 2009. - 2011.

	2009.		2010.			2011.*		
	mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$	2010./2009.	mil. kn	mil. \$	2011./2010.
HRVATSKA	7.1	1.4	9.1	1.6	129	8.8	1.5	96
ANGOLA	26.7	5.2	55.8	10	208	53.1	9.1	95
UKUPNO	33.8	6.6	64.9	11.6	192	61.9	10.6	95

Napomena: Plaćeni porezi u Hrvatskoj uključuju porez i prirez na dohodak, PDV, poseban porez na naftne derivate, naknade za autoceste na naftne derivate i naknade za ceste na naftne derivate

\*iznos za 2011. ne uključuje naknadu za autoceste na naftne derivate i naknade za ceste na naftne derivate jer se od 01.01.2010. više ne obračunavaju

\*iznos za 2011. uključuje naknadu za poticanje proizvodnje biogoriva čija je obveza obračunavanja stupila na snagu 05.04.2011.

\*uključen je i Porez na dobit s obzirom da je postojala obveza plaćanja

Za preračun kune u \$ koristio se tečaj \$ na dan 31.12. pripadajuće godine. USD/HRK na 31.12.2011. = 5,81994



## INA GROUP 2009 - 2011 PROFIT EARNED

2009*		2010			2011		
mil HRK	mil \$	mil HRK	mil \$	2010/2009	mil HRK	mil \$	2011/2010
-394	-77	955	172	242	1.803	310	188

\* in year 2009 INA Group recorded losses

## INA, d.d. 2009 - 2011 REALIZED PROFIT

2009*		2010			2011		
mil HRK	mil \$	mil HRK	mil \$	2010/2009	mil HRK	mil \$	2011/2010
-631	-124	1,767	317	280	1,967	338	111

\* in year 2009 INA, d.d. recorded losses

INA GROUP 2011 Return on Assets Profitability indicator (ROA):

$$\text{ROA (\%)} = \frac{\text{Profit}}{\text{Total Assets}} \times 100 = \frac{1,803}{30,825} \times 100 = 5.85\%$$

INA, d.d. 2011 Return on Assets Profitability indicator (ROA):

$$\text{ROA (\%)} = \frac{\text{Profit}}{\text{Total Assets}} \times 100 = \frac{1,968}{29,795} \times 100 = 6.61\%$$

## INA, d.d. 2009 - 2011 TOTAL TAXES PAID

	2009		2010			2011*		
	mil HRK	mil \$	mil HRK	mil \$	2010/2009	mil HRK	mil \$	2011/2010
CROATIA	7,1	1,4	9,1	1,6	129	8,8	1,5	96
ANGOLA	26,7	5,2	55,8	10	208	53,1	9,1	95
<b>TOTAL</b>	<b>33,8</b>	<b>6,6</b>	<b>64,9</b>	<b>11,6</b>	<b>192</b>	<b>61,9</b>	<b>10,6</b>	<b>95</b>

Note: Taxes paid in Croatia include income tax and surtax, WAT, special tax on petroleum products, petroleum products highway fees and petroleum products road fees

\* Amount for 2011 does not include petroleum products highway fees and petroleum products road fees (since 1<sup>st</sup> of January 2010 no longer charged)

\* The amount for 2011 includes fee for biofuel production stimulation (came into force on April 5<sup>th</sup>, 2011).

\* in 2011 corporate income tax included.

The US\$/HRK exchange rate was used as per Dec 31<sup>th</sup> of the corresponding year. USD/HRK ratio on December, 31, 2012 = 5,81994



Plaćeni PDV, trošarine, naknada za biogorivo, porez na dobit, porez i prirez na dohodak i HANDA za razdoblje 01.01. do 31.12.2011.

OPIS	2011.
porez na dodanu vrijednost	342.852.429,75
porez na dodanu vrijednost-UVOZ	3.638.199.466,85
Porez na dobit	475.277.193,24
trošarina*	3.716.388.832,72
naknade za autoceste naknade za ceste	Zakonom o izmjenama Zakona o javnim cestama (NN 153/09) u čl. 17. izmijenjen čl. 64. prestanak obveze obračunavanja i uplaćivanja naknade
HROTE - bionaknada	42.096.626,53
Porez i prirez na dohodak	166.232.847,96
HANDA	382.041.750,00
Rudna renta	343.654.988,21
Istražna i eksploatacijska zauzetost	3.624.689,57
<b>UKUPNO</b>	<b>9.110.368.824,83</b>

\* Poseban porez na naftne derivate zamijenjen je nazivom trošarina od 01.01.2010.

## PROSJEČNA BRUTO-PLAĆA PO RADNIKU

opis	Prosječna bruto plaća po radniku (u HRK)							Indeksi							Bazni indeksi						
	2005.	2006.	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	3/2	4/3	5/4	6/5	7/6	8/7	kol.2	kol.3	kol.4	kol.5	kol.6	kol.7	kol.8	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
Republika Hrvatska*	6.248	6.634	7.047	7.544	7.711	7.783	7.796	106,2	106,2	107,1	102,2	100,9	100,2	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
Sektori prema nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti*																					
Rudarstvo i vađenje	7.283	7.894	8.499	9.255	10.032	9.957	9.929	108,4	107,7	108,9	108,4	99,3	99,7	116,6	119,0	120,6	122,7	130,1	127,9	127,4	
Prerađivačka industrija	5.575	6.003	6.329	6.766	6.618	6.617	6.702	107,7	105,4	106,9	97,8	100,0	101,3	89,2	90,5	89,8	89,7	85,8	85,0	86,0	
Opskrba električnom energijom, plinom i vodom	6.913	7.342	7.812	8.486	9.925	9.863	10.022	106,2	106,4	108,6	117,0	99,4	101,6	110,6	110,7	110,9	112,5	128,7	126,7	128,6	
Građevinarstvo	5.212	5.593	6.088	6.501	6.506	6.234	6.315	107,3	108,9	106,8	100,1	95,8	101,3	83,4	84,3	86,4	86,2	84,4	80,1	81,0	
INA-Industrija nafte d.d.**	8.277	9.094	9.901	10.847	10.761	10.958	10.631	109,9	108,9	109,6	99,2	101,8	97,0	132,5	137,1	140,5	143,8	139,6	140,8	136,4	

Prosječna bruto plaća u Ini održavala se na razini višoj od 30 % u odnosu na nacionalni prosjek.

Izvor: Državni zavod za statistiku

\*\* Izvor: Operativno "Izvješće o isplaćenim plaćama u INA, d.d. za prosinac 2011.g. i razdoblje siječanj-prosinac 2011." Službe upravljanja kadrovskim poslovima

INA uplaćuje zakonski regulirane doprinose za mirovinsko i zdravstveno osiguranje svojih radnika.

75,4% ukupnih nabavki Ine u 2011. godini ostvareno je s domaćim dobavljačima.

Udio pripadnika lokalnog stanovništva na pozicijama menadžera u Ininim podružnicama i operativnim kompanijama, koje posluju izvan Hrvatske:

Podružnice:

BO Egipat	40%
BO Sirija	50%

Operativne kompanije u kojima INA ima 50 %-tno vlasništvo:

Hayan Petroleum Company	100%
Marina Petroleum Company	88%

### Usporedba plaća radnika na benzinskim postajama

Prosječna brutto plaća radnika na benzinskim postajama Ine iznosila je 8.360 kn, a prema internom istraživanju prosječna brutto plaća u istoj branši u Hrvatskoj kretala se između 5.000 i 6.200 kn.



Paid VAT, excise duties, biofuels fee, profit tax, income tax and surtax and Croatian Compulsory Oil Stocks Agency (HANDA); January 1<sup>st</sup> -December 31<sup>th</sup>, 2011

DESCRIPTION	2011
Value added tax	342,852,429.75
Value added tax - IMPORT	3,638,199,466.85
Corporate income tax (PROFIT TAX)	475,277,193.24
Excise duties*	3,716,388,832.72
Road fee - highways Road fee - roads	Law on Amendments to the Law on Public Roads (OG 153/09) in art.17 changed art. 64 termination liability calculation and payment of fees for producers and importers of petroleum products
Croatian Energy Market Operator (HROTE) -Biofuels fee	42,096,626.53
Income tax and surtax	166,232,847.96
Croatian Agency for mandatory Oil and Oil Derivatives	382,041,750.00
Compensation payment for produced quantities of mineral raw materials	343,654,988.21
Compensation depending on the occupied surface of the exploitation well sites	3,624,689.57
<b>TOTAL</b>	<b>9,110,368,824.83</b>

\* A special tax on petroleum products has been replaced with excise duties as of January 1<sup>st</sup> 2010

#### AVERAGE GROSS SALARY PER EMPLOYEE

Discription	average gross salary per employee (in HRK)							Index							Base Index					
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	3/2	4/3	5/4	6/5	7/6	8/7	kol.2	kol.3	kol.4	kol.5	kol.6	kol.7	kol.8
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Republic of Croatia*	6,248	6,634	7,047	7,544	7,711	7,783	7,796	106.2	106.2	107.1	102.2	100.9	100.2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Sectors according to national classification*																				
Mining and exploration	7,283	7,894	8,499	9,255	10,032	9,957	9,929	108.4	107.7	108.9	108.4	99.3	99.7	116.6	119.0	120.6	122.7	130.1	127.9	127.4
Processing industry	5,575	6,003	6,329	6,766	6,618	6,617	6,702	107.7	105.4	106.9	97.8	100.0	101.3	89.2	90.5	89.8	89.7	85.8	85.0	86.0
Electricity, gas and water distribution	6,913	7,342	7,812	8,486	9,925	9,863	10,022	106.2	106.4	108.6	117.0	99.4	101.6	110.6	110.7	110.9	112.5	128.7	126.7	128.6
Civil engineering	5,212	5,593	6,088	6,501	6,506	6,234	6,315	107.3	108.9	106.8	100.1	95.8	101.3	83.4	84.3	86.4	86.2	84.4	80.1	81.0
INA-Oil industry d.d.**	8,277	9,094	9,901	10,847	10,761	10,958	10,631	109.9	108.9	109.6	99.2	101.8	97.0	132.5	137.1	140.5	143.8	139.6	140.8	136.4

The average gross salary in INA was 30 percent higher than the national average.

\* Source: Central Bureau of Statistics

\*\* Source: Operational Paid Wages Report of INA d.d, Dec. 2010, and Jan-Dec. 2010, Personnel Administration Management Department

INA is paying all the legally regulated contributions for pension and health insurance of its workers.

75,4% of total procurement in INA in 2011 was achieved with domestic suppliers.

Share of local population members on managerial positions in INA's subsidiaries and operating companies operating outside Croatia:

Subsidiaries:

BO Egypt 40%,  
BO Syria 50%.

Operating companies 50% owned by INA:

Hayan Petroleum Company 100%,  
Marina Petroleum Company 88%.

#### Comparison of workers at petrol stations salaries in Croatia

The average gross salary of workers at INA petrol stations was 8,360 HRK, and according to internal research, the average gross salary in the same industry in Croatia ranged between 5,000 and 6,200 HRK.



## Donacije i sponzorstva

INA je u 2011. godini sponzorsko-donacijskim aktivnostima nastojala pružiti pomoć i podršku djeci i mladima, osobama s posebnim potrebama, znanstvenim, inovativnim i kulturnim projektima, projektima koji pridonose zaštiti i unapređenju zdravlja i okoliša, sportu te projektima važnim za lokalne zajednice u kojima djelujemo.

Neka od prioriteta područja na koja su vezane Inine donatorske aktivnosti su: obrazovanje, talenti, inovacije te ekologija i zaštita okoliša. U suradnji sa svojim medijskim partnerima Ina je nastavila provoditi razne akcije i projekte edukativnog, humanitarnog i ekološkog karaktera, kao što su stipendiranje mladih talenata iz područja kulture, znanosti i sporta, te podrška najboljim studentskim projektima iz područja kemije, kemijskog inženjerstva, procesnog strojarstva, energetike i zaštite okoliša. Ponovno smo bili partner nacionalne akcije TOP stipendija za TOP studente, a nagradili smo i najbolje ekološke projekte osnovnih i srednjih škola.

U 2011. nastavljena je suradnja s udrugom SOS Dječje selo Hrvatska, koja u sklopu SOS dječjih sela Lekenik, Ladimirevci i pet SOS Zajednica mladih, skrbi o oko 250 djece bez roditelja i roditeljske skrbi. Pored toga, INA je donirala dom za nezbrinutu djecu Maslina iz Dubrovnika i Zakladu za humanitarno razminiranje Hrvatske „Hrvatska bez mina“, s kojom je nastavljena suradnja kroz humanitarnu akciju za protuminsko djelovanje „Mine se tiču i mene“. Udruzi za zaštitu prirode Ivanić Grad donirana su sredstva za dovršetak izgradnje poučne staze šume Žutica u blizini Ivanić Grada. U tijeku je i niz projekata na riječkom području, među kojima se izdvajaju dugogodišnja podrška jedriličarskoj regati Fiumanka i podrška osnivanju R-INA Rukometne akademije Rijeka.

Iznos poklona u naturi u kn - **80.000,00 kn**  
Broj sati korporativnog volontiranja - **864 sati**







Gifts in kind in HRK - 80,000.00  
Corporate volunteering hours - 864

## Donations and sponsorships

With its sponsorship and donation activities in 2011 INA strove to provide assistance and support to children and young people, people with special needs, research, innovation and cultural projects, projects that contribute to the protection and promotion of health and the environment, sports and projects relevant to the local communities in which the company operates.

Some of the priority areas for INA's donations are education, talent, innovation as well as ecology and environmental protection.

In cooperation with its media partners, INA continued to implement various activities and projects with an educational, humanitarian and ecological character, such as scholarships for young talents in areas such as culture, science and sport, and support for the best student projects in areas such as chemistry, chemical engineering, process engineering, energy and the environment. We were once again a partner of the national campaign TOP Scholarships for TOP Students, and we also rewarded the best environmental projects in primary and secondary schools.

In 2011, INA continued cooperation with the SOS Children's Village Croatia, which cares for about 250 children without parents and parental care at children's villages in Lekenik and Ladimirevci and five SOS Youth Communities. In addition, INA made donations to the Olive Home for Abandoned Children in Dubrovnik and the foundation for the humanitarian demining of Croatia "Croatia Without Mines", whereby cooperation was continued through a humanitarian demining campaign "Mine and my concern, too". Funds were donated to the Ivanić Grad Nature Conservation Association for the completion of educational trails in the Žutica Forest close to Ivanić Grad. A series of projects are underway in the Rijeka area, including longstanding support for the Fiumanka Regatta and support to the establishment of the R-INA Handball Academy in Rijeka.





## Okolišna dimenzija



# Environmental dimension





## Adriana Petrović,

Direktorica Sektora održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša

Director of Sustainable Development and Health, Safety and Environment Sector

*Posebna pozornost posvećena je ostvarenju sigurnijih i zdravijih uvjeta na radnom mjestu i brizi za okoliš primjenom načela prevencije i racionalnog gospodarenja.*

negativnog utjecaja na okoliš. Predano smo radili na pripremi tvrtke za uklanjanje u trgovanje emisijama CO<sub>2</sub>, na ishođenje objedinjenih uvjeta zaštite okoliša, obnovili smo i uskladili interni registar otpada.

Pokrenuli smo rad Tima za upravljanje rezervacijama za zaštitu okoliša i remedijacijskim procesima, odnosno za pripremu i praćenje programa sanacija okoliša, osigurali planove i uspostavili izvješćivanje. Članovi su prošli potrebno obrazovanje koje će se dinamički obnavljati.

U 2011. godini pokrenuli smo Projekt sigurne vožnje, s raznolikim aktivnostima: seminarom i treninzima sigurne vožnje s ispitima i testiranjima, a donijeli smo i Politiku sigurne vožnje u INA Grupi. Rezultati projekta u šest mjeseci aktivnosti primjenom načela Politike i uspostavom sustava praćenja i izvješćivanja o prometnim nesrećama, pokazuju osjetno smanjenje broja nesreća, smanjenje zavisnih troškova i potrošnje goriva i nadasve sigurnije i svjesnije vozače.

Dovršena je priprema za otvaranje Zagreb centra za obuku iz područja OR i ZZSO, za sada za novopostavljene rukovodeće kadrove na razini INA i MOL Grupe. Predavanja su na engleskom jeziku, a pripremljeni su prateći edukacijski materijali sa primjerima iz prakse. Obrazovanje će se u

*Dovršena je priprema za otvaranje Zagreb centra za obuku iz područja OR i ZZSO, za sada za novopostavljene rukovodeće kadrove na razini INA i MOL Grupe.*



**U** domeni zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša (ZZSO) usredotočili smo se na daljnji razvoj sustava upravljanja zaštitom zdravlja, sigurnošću na radu i zaštitom okoliša te učvrstili koordinaciju aktivnosti ZZSO na veća društva u vlasništvu Ine.

Koordinacija je imala zadatak povećati sveukupnu razinu ZZSO, uz istovremene ciljane aktivnosti i podršku kako bi se razina djelatnosti ujednačila unutar Ine i ostalih društava INA Grupe.

Zajedno smo postavili ciljeve za 2011. kao i ciljane vrijednosti za parametre iz područja OR i ZZSO za svaku članicu Ine i samostalnog društva, a isto tako i objedinjene ciljeve. Revidirali smo Politiku ZZSO, kako bismo istaknuli svoju opredijeljenost za održivi razvoj, te što je najvažnije definirali smo i razradili plan aktivnosti kako postavljene ciljeve ostvariti, uz rokove i odgovornosti.

Suradnja i komunikacija unutar INA Grupe, ali i sa svim drugim dionicima - od državnih institucija do kupaca i lokalne zajednice, ojačana je i intenzivirana.

Posebna pozornost posvećena je ostvarenju sigurnijih i zdravijih uvjeta na radnom mjestu i brizi za okoliš primjenom načela prevencije i racionalnog gospodarenja.

Tijekom 2011. godine u području zaštite okoliša velikim smo se dijelom fokusirali na usklađivanje s nadolazećim zahtjevima hrvatske i europske zakonske regulative, ali i uveli poboljšanja direktno usmjerena na smanjenje



In the field of Health, Safety and Environment (HSE) the focus was on further development of occupational health, safety and environmental protection management system, and on strengthening the coordination of HSE activities in larger companies owned by INA.

The task of coordination was to increase the overall HSE level, with simultaneous targeted activities and support, to unify the level of businesses within INA and other INA Group companies.

Together we set objectives for the year 2011, along with targeted values for the parameters from SD and HSE area for each INA Group company, and consolidated objectives as well. We revised HSE policy to highlight our commitment to sustainable development, and, most importantly, we defined and developed an action plan to achieve these objectives, with timelines and responsibilities.

*Special attention was given to achieving safer and healthier workplace conditions and care for the environment by applying prevention and rational management principles.*

Cooperation and communication within INA Group companies, but also with all other stakeholders - from government institutions to customers and local communities, had been strengthened and intensified.

Special attention was given to achieving safer and healthier workplace conditions and care for the environment by applying prevention and rational management principles.

During 2011, in environmental protection area, we were focused on compliance with the emerging demands of Croatian and European legislation, but also introduced enhancements directly aimed at reducing negative environmental impacts. We were committed to the preparation of the company for engagement in the CO<sub>2</sub> emissions trading, obtaining Integrated pollution prevention and control permit, and also we renewed and harmonized the internal waste register.

We initiated team for management of environmental provisions and remediation processes, i.e. for the preparation and monitoring of environmental remediation, ensured plans and established reporting. Workgroup members passed the necessary education that will be dynamically updated.

In year 2011 we launched Safe driving Project, with a variety of activities: seminars and trainings of safe driving

with exams and tests, and we also introduced INA Group Safe driving Policy. With applying the Policy principles and by establishing a traffic accidents monitoring and reporting system, results of the project activities within six months showed significant reduction of accidents, dependent costs and fuel consumption and, above all, safer and more aware drivers.

The preparation for the opening of the Zagreb centre for training in the field of SD and HSE is completed, currently for new senior executives at INA and MOL Group level. Lectures are in English, including educational materials with practical examples. In the future education will be extended to all INA Group companies' managers.

Comprehensive educational campaign and the introduction of new techniques of investigation and reporting of incidents were initiated and completed, trainings were conducted in Croatian and English, new global operative document prepared, brochures issued. The extended network of automated software for monitoring and reporting of incidents in Croatian and English language is prepared, as a branch of an existing network of MOL Group.

A large number of INA's employees of different profiles were involved in Project Prometheus, with aim to thoroughly analyze the organization and funding of fire protection, firefighting and preparation, and rapid response capabilities in emergency interventions. Prepared database and developed scenarios are the basis for decision making and investment priorities in the field of fire protection.

Dedicated work and persistence has paid off. Occupational health and safety is one of the company's priorities, which is reflected in the continuing trend of reduction in the number of injuries at work. Thus, in 2011 the rate of lost time injuries at the corporate level has improved by 35% compared to the previous year. All HSE indicators have been improved and targeted values achieved.

*The preparation for the opening of the Zagreb centre for training in the field of SD and HSE is completed, currently for new senior executives at INA and MOL Group level.*

Everything we have done and achieved in the SD and HSE area, with the managers and employees of various businesses and organizational structures active engaging, can not completely prevent incidents and adverse events, but can reduce them to an acceptable level and, more importantly,



slijedećim godinama proširiti na sve rukovoditelje unutar lne i samostalnih društava.

Pokrenuta je i dovršena sveobuhvatna kampanja obrazovanja i uvođenja novih tehnika istraživanja i izvješćivanja o incidentima, provedena obuka na hrvatskom i engleskom jeziku, pripremljeni novi krovni dokumenti, objavljene brošure. Pripremljena je proširena mreža softverskog automatskog izvješćivanja i praćenja o incidentima na hrvatskom i engleskom jeziku, kao ogranak već postojeće mreže MOL Grupe.

Veliki broj djelatnika lne različitih profila bio je uključen u Projekt Prometejs ciljem detaljne analize stanja organizacije i sredstava zaštite od požara, vatrogastva i pripreme te sposobnosti žurnog odaziva u hitnim intervencijama. Pripremljena baza podataka i razrađeni scenariji polazna su osnova za donošenje odluka i prioriteta ulaganja u području zaštite od požara.

Predani rad i upornost urodio je plodom. Zaštita zdravlja i sigurnost na radu jedan su od prioriteta kompanije, što se očitovalo u kontinuiranom trendu smanjenja broja ozljeda na radu. Tako je učestalost ozljeda na radu s izgubljenim radnim vremenom u 2011. na razini lne za 35% manja u odnosu na prethodnu godinu. Svi pokazatelji ZZSO su unaprijeđeni i ciljane vrijednosti postignute.

*Učestalost ozljeda na radu s izgubljenim radnim vremenom u 2011. na razini lne za 35% manja u odnosu na prethodnu godinu.*

Svi djelatnici Sektora OR i ZZSO ali i svi djelatnici u Službama OR i ZZSO po Segmentima djelatnosti ulažu svoje znanje, sposobnost i upornost u podizanje svijesti o važnosti sigurnosti djelatnika i procesa, što nije samo izjava i fraza, jer sigurnost treba živjeti i propagirati, kako bi sveukupni uspjesi tvrtke imali smisla i potvrdu. Da bismo bili bolji sebi, dioničarima i dionicima te osigurali održivost djelatnosti i kompanije.

*Zaštita zdravlja i sigurnost na radu jedan su od prioriteta kompanije, što se očitovalo u kontinuiranom trendu smanjenja broja ozljeda na radu.*

Sve što smo radili i ostvarili u okviru OR i ZZSO, uz aktivno uključanje rukovoditelja i djelatnika raznih djelatnosti i organizacijskih struktura, ne može u potpunosti spriječiti incidente i nepoželjne događaje, ali ih može smanjiti na prihvatljivu razinu i što je još važnije ublažiti posljedice i osigurati bezbolniji oporavak.

I veliki požar u Rafineriji nafte Sisak, nakon kojeg je došla do izražaja organiziranost i spremnost planiranja daljnjih akcija, koordinacija sektora unutar lne i preustroj planova i potrebnih radova, bio je povod za pokretanje sveobuhvatnog akcijskog plana, na razini SD Rafinerije i marketing, za pripremu i implementaciju aktivnosti, postupaka i znanja za sprečavanje mogućih sličnih incidenata. Znanje, struktura i dokumentacija imat će primjenu u svim organizacijskim cjelinama gdje se odvijaju operativne procesne aktivnosti.



mitigate the consequences and ensure less painful recovery. The large fire at Sisak oil refinery moved the organization and has shown preparedness in planning of further actions, coordination of sectors within INA as well as restructuring of existing plans and needed work. It was a reason for launching of comprehensive action plan at the level of Refining and Marketing BU, for the preparation and implementation of activities, processes and lessons learned to prevent possible similar incidents. Knowledge, structure and documentation will find its application in all organizational units where operational process activities take place.

*Occupational health and safety is one of the company's priorities, which is reflected in the continuing trend of reduction in the number of injuries at work.*

All SD and HSE Sector employees, as well as, Business divisions SD and HSE Department employees invest their knowledge, ability and persistence in raising awareness about the importance of personnel and processes safety, which is not only statement and phrase, because safety needs to be lived and propagated, so that overall success of the company has a meaning and can be recognized. In order to be better to ourselves, our shareholders and stakeholders and to ensure sustainability of our activities and our company.

*in 2011 the rate of lost time injuries at the corporate level has improved by 35% compared to the previous year.*



# Okolišna dimenzija

U 2010. godini, proširujući fokus i na ostale tvrtke članice INA Grupe, po prvi put objavljeno je Izvješće o održivosti na razini cijele INA Grupe. Ove godine nastojali smo povećati količinu i poboljšati kvalitetu podataka iz područja zaštite okoliša.

U domeni ZZSO usredotočili smo se na daljnji razvoj sustava upravljanja zaštitom zdravlja, sigurnošću na radu i zaštitom okoliša te revidirali Politiku ZZSO. Suradnja i komunikacija unutar INA Grupe, ali i sa svim drugim dionicima - od državnih institucija do kupaca i lokalne zajednice, ojačana je i intenzivirana. Posebna pozornost posvećena je osiguranju sigurnijih i zdravijih uvjeta na radnom mjestu i brizi za okoliš primjenom načela prevencije i racionalnog gospodarenja, stvarajući tako temelje za održivi razvoj kompanije.

Središnji Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša koordinira aktivnost zaštite okoliša i direktno izvještava izvršnog direktora PF Korporativnih servisa i Odbor izvršnih direktora.

Službe održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša na nivou Segmenata djelatnosti uvode i prate provedbu projekata zaštite okoliša.

Makroorganizacijske jedinice Ine, koje imaju potencijalni ili stvarni utjecaj na okoliš imaju certificirane i održavane sustave upravljanja okolišem, sukladno normi ISO 14001 i svoje Politike upravljanja okolišem, a certifikati jamče da su sva pitanja upravljanja okolišem pod stalnim nadzorom.

Aktivnosti zaštite okoliša u ovisnim društvima INA Grupe koordiniraju direktori službi održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša čiji su izvršni direktori matično nadležni za kontrolu određenog ovisnog društva.

Politikom ZZSO INA Grupe opredijelili smo se za doprinos održivom razvoju kroz odgovorno djelovanje, uzimajući u obzir utjecaj našeg svakodnevnog poslovanja na okoliš te na sigurnost i zdravlje ljudi. Želimo postići najveću moguću razinu ZZSO kulture, kako bismo spriječili nesreće i smanjili utjecaj na okoliš, a u isto vrijeme povećali pozitivan utjecaj na društvo u cjelini.

U cilju ostvarenja gore navedenog želimo:

- biti u skladu sa zakonskim zahtjevima, internim standardima i najboljom industrijskom praksom,
- poboljšati cjelokupno zdravstveno stanje svih naših zaposlenika,
- kontrolirati ZZSO, socijalne rizike i utjecaj našeg poslovanja i proizvoda,
- unaprijediti naše visoke standarde sposobnosti djelovanja u izvanrednim situacijama,
- podržati inicijativu vezanu uz klimatske promjene,
- osigurati da ugovarači posluju u skladu s našim standardima ZZSO,
- ocijeniti i nagraditi zaposlenike i ugovarače s obzirom na djelovanje u skladu s načelima ZZSO,
- procijeniti i poboljšati naše rezultate u domeni ZZSO i otvoreno ih prikazati.



# Environmental dimension

2010 was the first year in which we published a sustainability report for the entire INA Group, expanding our focus to other INA Group companies. This year, we strive to increase the quantity and to improve the quality of environmental data. In the HSE part, we focused our activities on HSE management system development and completed the revision of INA Group's HSE Policy. Cooperation and communication within INA Group, as well as with all other stakeholders, from state institutions to customers and local communities, was strengthened. Special attention was paid to ensuring safe and healthy working conditions and care for the environment by applying the principles of prevention and rational management, thus creating the foundation for sustainable development achievements.

The central Sustainable Development and Health, Safety and Environment Sector (SD&HSE Sector) coordinates environmental activities and directly reports to the executive director of Corporate Services BF and the Executive Board.

All SD&HSE departments introduce and monitor the implementation of environmental projects on their BD level.

All of INA's macro-organizational units posing a potential or direct threat to the environment have ISO 14001 certified environmental management systems in place. These certifications guarantee that all environmental issues are under constant supervision.

Environmental activities at INA Group subsidiaries are coordinated by their sustainable development and health, safety and environment directors, whose executive directors are matrix responsible for the control of the respective subsidiary.

With INA Group's HSE Policy we committed to contributing to sustainable development through responsible actions, taking into account the impact of our daily operations on the environment, safety and health. We also want to achieve the highest possible HSE culture level to prevent accidents and minimize the environmental impact, while maximizing the positive impact on the society at the same time.

In order to achieve above policy objectives, we want to:

- comply with legal requirements, internal standards and best industry practices,
- improve the overall health of all our employees,
- control HSE, social risks and impact from our operations and products,
- improve our high emergency response standards,
- support climate protection initiatives,
- conserve natural values and biodiversity,
- ensure that the HSE performance of contractors is in line with our standards,
- appraise and reward the HSE performance of employees and contractors,
- evaluate and improve our HSE performance and communicate it openly.



## Ostvareni ciljevi zaštite okoliša INA, d.d. u 2011.

Cilj	Rezultat	0-4 razina realizacije cilja
Razviti scenarije trgovanja emisijskim jedinicama CO <sub>2</sub> za postrojenja obveznika	Scenariji su razvijeni, no djelomično ovisni o dinamici nadležnih tijela u ishodišnom dijelu procesa	3
Uspostaviti sveobuhvatni sustav gospodarenja otpadom na razini INA Grupe baziran na smjernicama razvijene regulative	Napravljena je analiza stanja i pripremljeni su koraci za daljnju implementaciju	4
Razviti sustav praćenja i izvješćivanja o nesukladnostima sa zakonskom regulativom iz domene ZZSO	Sustav je razvijen, potrebno je proširiti implementaciju na cijelu kompaniju	3
Uspostaviti projekt smanjenja financijskih rezervacija za zaštitu okoliša	Projekt je uspostavljen	4

## INA, d.d. 2011 achieved environmental objectives

Objective	Result	Objective realization level (0-4)
To develop CO <sub>2</sub> emission trading scheme (ETS) scenarios for all required INA Group sites	The scenarios have been developed, but partly dependent on the competent authorities' dynamics in the initial part of the process	3
To implement a comprehensive waste management system in INA Group based on developed regulation guidelines	A preliminary situation analysis has been completed, further implementation steps have been prepared	4
To develop a monitoring system for legal non-compliance tracking and establishment of a non-compliances register	The system has been developed and should be implemented in the entire company	3
To implement a project to decrease risk-based environmental liabilities	The project has been established	4







## Okolišni pokazatelji učinka

Prema vrijednostima okolišnih pokazatelja, negativan utjecaj na okoliš uzrokovan našim poslovanjem, smanjen je u usporedbi s 2010. godinom, što je rezultat dodatnih napora, u smislu ulaganja i boljeg upravljanja.

## Materijali

Svi materijali rabljeni su u procesu proizvodnje, potječu iz neobnovljivih izvora i nalaze se u završnom proizvodu.

Količine materijala u procesu proizvodnje u INA Grupi

Naziv sirovine	Mjerna jedinica	2009.	2010.	2011.
Sirova nafta + kondenzat (domaća)	t	704.235	619.149	551.401
Sirova nafta (uvozna)	t	4.007.350	3.562.062	2.745.012
Ukupna sirova nafta	t	4.711.585	4.181.211	3.296.413
Poluproizvodi, sirovine, aditivi	t	300.559	265.850	746.839
Ukupni ulaz u proizvodnju	t	5.012.144	4.447.061	4.043.252

Količine materijala proizvedenih u procesu Istraživanja i proizvodnje nafte i plina u Hrvatskoj

Naziv sirovine	Mjerna jedinica	2009.	2010.	2011.
Sirova nafta	t	528.807	478.336	450.585
Kondenzat	t	250.422	242.020	213.856
Ukupno sirova nafta - Hrvatska	t	779.229	720.356	664.441
Prirodni plin	m <sup>3</sup>	1.900.886	2.330.691	2.213.811
Geotermalna voda	m <sup>3</sup>	365.000	378.995	389.915
Slatka voda	m <sup>3</sup>	2.528.000	2.381.237	2.505.854

Zbog prirode posla, u Ini se ne koriste reciklirani materijali kao sirovina za proizvodnju.



## Environmental performance indicators

Environmental performance indicators show that the negative impact on the environment from our operations has been reduced in comparison to 2010, which is the result of additional efforts in terms of investments and better management.

### Materijali

All raw materials used in the production process come from non-renewable sources and are part of the final product.

Quantity of materials used in the production process in the last three years

Raw materiel	Unit	2009	2010	2011
Domestic crude oil + condensate	t	704,235	619,149	551,401
Imported crude oil	t	4,007,350	3,562,062	2,745,012
Total crude oil	t	4,711,585	4,181,211	3,296,413
Intermediates, feedstock, additives	t	300,559	265,850	746,839
Total input in production	t	5,012,144	4,447,061	4,043,252

Quantity of materials produced in oil & gas exploration processes in Croatia

Raw materiel	Unit	2009	2010	2011
Crude oil	t	528,807	478,336	450,585
Condensate	t	250,422	242,020	213,856
Total crude - Croatia	t	779,229	720,356	664,441
Natural gas	m <sup>3</sup>	1,900,886	2,330,691	2,213,811
Geothermal water	m <sup>3</sup>	365,000	378,995	389,915
Fresh water	m <sup>3</sup>	2,528,000	2,381,237	2,505,854

Due to the nature of work, INA doesn't use recycled materials as raw material for production.



## Energija

Potrošnja energije sustavno se prati od 2010. godine. Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije i ukupna neizravna potrošnja energije (električna energija, para) registrirane su u INA, d.d. u Rafineriji nafte Sisak, Rafineriji nafte Rijeka, SD Istraživanje i proizvodnja, SD Trgovina na malo, Sektoru logistike i korporativnim funkcijama te većim ovisnim društvima.

Energetska vrijednost goriva potrošenog za korporativna vozila u INA, d.d. u 2011. godini iznosi 48.845,12 GJ, a za INA Grupu 115.925,45 GJ.

Potrošnja energije (GJ) u INA, d.d. i INA Grupi u 2011. godini

	Ukupna izravna potrošnja energije (GJ)*	Ukupna neizravna potrošnja energije (GJ)**	Ukupna potrošnja energije (GJ)
SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina	3.436.716,37	224.054,26	3.660.770,63
Sektor Rafinerija nafte Rijeka - Urinj i Mlaka	14.206.628,74	161.590,00	14.368.218,74
Sektor Rafinerija nafte Sisak	6.297.702,98	248.404,65	6.546.107,63
Sektor logistike	6.929,56	4.501,08	11.430,64
SD Trgovina na malo	8.814,47	80.670,18	89.484,65
Sektor upravljanja imovinom i uslugama	47.107,03	55.907,95	103.014,98
INA, d.d.	24.003.899,15	775.128,12	24.779.027,28
Croscos	527.961,57	7.714,53	535.676,10
Proplin	19.179,92	5.146,60	24.326,52
Maziva Zagreb	71.962,40	6.616,96	78.579,36
Holdina	17.093,19	453.187,22	470.280,41
Sinaco	3.991,53	829,49	4.821,01
STSI	51.861,18	9.987,82	61.849,00
<b>INA Grupa</b>	<b>24.695.948,94</b>	<b>1.258.610,73</b>	<b>25.954.559,68</b>

\* Ukupna izravna potrošnja energije = Ukupna potrošnja prirodnog plina (kao energetskeg izvora) + Ukupna potrošnja drugih ugljikovodičnih energetskeg izvora

\*\* Ukupna neizravna potrošnja energije = Ukupna potrošnja električne energije + Ukupna potrošnja drugih neizravnih energetskeg izvora (para, toplina, itd)

U 2011. godini, u INA, d.d i u INA Grupi, smanjila se potrošnja energije za 8%.

U INA, d.d. 96% energije potrošeno je izravnom potrošnjom, a neizravnom potrošnjom 4%, dok se u INA Grupi 95% energije izravno potrošilo, a 5% neizravno.



## Energy

INA Group's energy consumption has been systematically monitored since year 2010.

Direct energy consumption by primary energy sources and total indirect energy consumption (electricity, steam) is being registered at INA's Sisak Refinery, Rijeka Refinery, Exploration & Production BD, the Logistics Sector, Retail BD, in corporate functions and in major subsidiaries.

The energy value of fuel used for corporate vehicles. in 2011 amounted to 48,845.12 GJ at INA, d.d, and to 115,925.45 GJ in INA Group.

Energy consumption (GJ) in INA d.d. and INA Group in 2011

	Total direct energy consumption (GJ)*	Total indirect energy consumption (GJ)**	Total energy consumption (GJ)
Exploration & Production BD	3,436,716.37	224,054.26	3,660,770.63
Refinery Rijeka Sector - Urinj and Mlaka	14,206,628.74	161,590.00	14,368,218.74
Refinery Sisak Sector	6,297,702.98	248,404.65	6,546,107.63
Logistics Sector	6,929.56	4,501.08	11,430.64
Retail BD	8,814.47	80,670.18	89,484.65
Asset and Services Management Sector	47,107.03	55,907.95	103,014.98
INA, d.d.	24,003,899.15	775,128.12	24,779,027.28
Crosco	527,961.57	7,714.53	535,676.10
Proplin	19,179.92	5,146.60	24,326.52
Maziva Zagreb	71,962.40	6,616.96	78,579.36
Holdina	17,093.19	453,187.22	470,280.41
Sinaco	3,991.53	829.49	4,821.01
STSI	51,861.18	9,987.82	61,849.00
<b>INA Group</b>	<b>24,695,948.94</b>	<b>1,258,610.73</b>	<b>25,954,559.68</b>

\* Total direct energy consumption = Total natural gas consumption (as energy source) + Total consumption of other hydrocarbon energy sources

\*\* Total indirect energy consumption = Total electricity consumption + Total consumption of other indirect energy sources (steam, heat, etc.)

Energy consumption was reduced by 8% in INA, d.d. and INA Group in 2011.

In INA, d.d., 96% of energy was consumed through direct consumption, 4% through indirect consumption, while 95% of energy was used directly in INA Group, 5% indirectly.



Voda

Geothermalne vode, vode visoke tehnološke kvalitete i pitke vode

SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina, uz osnovnu djelatnost istraživanja i proizvodnje nafte i plina, proizvodi i vodu visoke tehnološke kvalitete, te geotermalne vode.

Izgradnjom tehnoloških sustava na naftno-plinskim poljima sjeverne Hrvatske (Posavina, Podravina), izgrađen je niz hidrogeoloških objekata: zdenaca, vodnih stanica i stanica za preradu vode. Proizvedena voda sa vodnih stanica (Drenov Bok, Đurđevac, Prerovac) i vlastitih bunara (Molve, Kalinovac, Đeletovci, Beničanci, Bilogora) koristi se za internu potrošnju, ali i distribuira kao pitka voda. Crpljenje vode provodi se sukladno vodopravnim dozvolama, odnosno koncesijama. Geotermalne vode iz bušotina počele su se koristiti nakon što je tijekom izrade istraživačke naftne bušotine na području Bizovca slučajno pronađena topla voda. I na drugim lokacijama u RH istraživačka su bušenja rezultirala pronalaskom geotermalne vode. Na geotermalnim poljima Bizovac, Zagreb i Ivanić pokrenuta je proizvodnja, odnosno iskorištavanje geotermalne vode, koja se koristi za grijanje vode u bazenima (sva tri geotermalna polja), grijanje prostorija kompleksa (geotermalna polja Bizovac i Zagreb) te za grijanje skladišta, radnih prostorija i montažnih zgrada (geotermalno polje Zagreb).

Ukupno proizvedena voda u SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina, tijekom 2010. i 2011. godine

	2010.	2011.
Proizvedena voda na vodocrpilištima Drenov Bok, Prerovac, Dubrovčak, Đurđevac	2.369.920	1.956.000
Proizvedena voda iz vlastitih bunara	652.681	533.336
Proizvedena geotermalna voda	378.995	389.915
<b>Ukupno proizvedena voda (m³)</b>	<b>3.401.596</b>	<b>2.879.251</b>

Water

Geothermal, high-tech and potable water

Along with its core business, i.e. oil and gas exploration and production, Exploration & Production BD also produces high-tech and geothermal water.

During the construction of technological systems on oil and gas fields in northern Croatia (Posavina, Podravina), a variety of hydrogeological facilities were built: wells, water stations and water treatment stations. Water from water stations (Drenov Bok, Đurđevac, Prerovac) and our own wells (Molve, Kalinovac, Đeletovci, Beničanci, Bilogora) is used for internal consumption and it is distributed as drinking water. Water pumping is conducted in accordance with water rights permits or concessions. The usage of geothermal water from wells started with the accidental discovery of hot water during the construction of an oil exploration well in the Bizovac area. Exploration drillings at other locations in Croatia also resulted in geothermal water discoveries. The production and exploitation of geothermal water began on the geothermal fields in Bizovac, Zagreb and Ivanić Grad, the water is used to heat swimming pools (all three geothermal fields), complexes (geothermal fields Bizovac and Zagreb) and to heat warehouses, business premises and prefabricated buildings (geothermal field Zagreb).

Total water production in Exploration and production BD, during 2010 and 2011

	2010	2011
Drenov Bok, Prerovac, Dubrovčak, Đurđevac waterwells water produced	2,369,920	1,956,000
Wells water produced	652,681	533,336
Geothermal water produced	378,995	389,915
<b>Total produced water (m³)</b>	<b>3,401,596</b>	<b>2,879,251</b>



## Solarni Moduli na platformama Ana, Vesna, Irina, Ivana D, Ivana C

Kako bi se, umjesto fosilnih goriva, iskoristila sunčeva energija, platforme INAgipa Ana, Vesna, Irina, Ivana D i Ivana C, koje se nalaze u Jadranskom moru, opremljene su solarnim ćelijama.

Moduli na platformama Ivana D i C imaju snagu od 50W, a na platformama Ana, Vesna i Irina 156W. U solarnim ćelijama nema otrovnih materija, njihovo korištenje ne rezultira emisijama štetnih tvari, niti stvaraju buku pa su ekološki izuzetno prihvatljive.

Kada nema dovoljno sunca, sustav je sposoban raditi autonomno, s energijom pohranjenom u akumulatorima (solarnim baterijama). Trajanje samostalnog rada zavisi o dnevnoj potrošnji i količini pohranjene energije, odnosno o tipu i kapacitetu baterija, te održavanju i uvjetima korištenja.



## Solar modules on Ana, Vesna, Irina, Ivana D, Ivana C platforms

INAgip's Ana, Vesna, Irina, Ivana D and Ivana C platforms, which are located in the Adriatic Sea, are equipped with solar cells in order to utilize solar energy instead of fossil fuels.

The modules on the Ivana C and Ivana D platforms have a power of 50W, while the modules on the Ana, Vesna and Irina platforms have a power of 156W. Solar cells have no toxic substances, their use does not result in emissions or create noise and they are environmentally very friendly.

When there is not enough sunlight, the system is able to work autonomously with the energy stored in batteries (solar batteries). The lifespan depends on daily consumption and the amount of stored energy, as well as on the type and capacity of batteries, maintenance and usage conditions.



Količina ukupno zahvaćene vode posljednjih se godina kontinuirano smanjuje. U 2011. godini ukupno je zahvaćeno 37.310.3323 m<sup>3</sup> vode, što je za 0,24% manje nego prethodne godine. Ispušteno je 33.409.908,10 m<sup>3</sup>, što je povećanje od 4% u odnosu na 2010. godinu.

Voda se crpi iz rijeke Save i Kupe, vlastitih bunara, akumulacijskog sustava Tribalj, mora te vodovoda. Niti jedan izvor vode nije znatno pogođen crpljenjem vode.

Benzinske postaje građene su sukladno Pravilniku o postajama za opskrbu prijevoznih sredstava gorivom (NN 93/98, 116/07, 141/08). S benzinskih postaja ispuštaju se sanitarne i potencijalno zauljene oborinske vode. Većina benzinskih postaja ima ugrađene separatore na kojima se pročišćava zauljena otpadna voda sa manipulativnih površina te se nakon pročišćavanja ispušta, ovisno o lokaciji, u javnu kanalizaciju ili okolni teren. Dio benzinskih postaja ima ugrađene i biorotore za pročišćavanje otpadnih sanitarnih voda koje se nakon pročišćavanja ispuštaju u teren.

Ukupne količine zahvaćene i ispuštene vode u INA,d.d. u posljednjih pet godina

INA, d.d.	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.
Ukupno zahvaćena voda (m <sup>3</sup> )	57.121.364	55.211.935	52.733.518	37.487.634	37.310.333
Ukupno ispuštena voda (m <sup>3</sup> )	47.584.250	46.200.739	47.404.440	30.747.422	33.409.908

Ukupne količine zahvaćene i ispuštene vode u INA Grupi u posljednje dvije godine

INA Grupa	2010.	2011.
Ukupno zahvaćena voda (m <sup>3</sup> )	37.846.879,00	37.644.539,50
Ukupno ispuštena voda (m <sup>3</sup> )	31.115.100,00	33.770.579,38







Over the past few years, the quantity of withdrawn water has continuously declined. In 2011, INA, d.d. withdrew 37,310,333m<sup>3</sup> of water, 0.24% less than in 2010. A total of 33,409,908 m<sup>3</sup> of waste water was released, which is 4% more compared to 2010. Water is drawn from the rivers Sava and Kupa, wells, the Tribalj accumulation dam, the sea and from the water supply system. Neither of the water sources was significantly affected by the water withdrawal.

Petrol stations are built in accordance with the Rulebook on Stations for Fuel Supply of Transportation Means (Official Gazette 93/98, 116/07 and 141/08). Sanitary and potentially oily precipitation water is released from petrol stations. Most petrol stations have separators for the purification of oily waste water from operative surfaces. After the purification, the water is discharged, depending on the location, into the public sewage system or surrounding areas. Some of the petrol stations also have bio rotors for the purification of sanitary waste water which is released into surrounding areas after the purification.

Quantity of withdrawn and discharged water for INA,d.d in last 5 years

INA, d.d.	2007	2008	2009	2010	2011
Total withdrawn water (m <sup>3</sup> )	57,121,364	55,211,935	52,733,518	37,487,634	37,310,332.50
Total discharged water (m <sup>3</sup> )	47,584,250	46,200,739	47,404,440	30,747.,22	33,409,908.00

Quantity of withdrawn and discharged water for INA Group in last two years

INA Group	2010	2011
Total withdrawn water (m <sup>3</sup> )	37,846,879.00	37,644,539.50
Total discharged water (m <sup>3</sup> )	31,115,100.00	33,770,579.38



## Ispusti vode prema odredištu i metode obrade otpadnih voda

NAZIV ISPUSTA	VRSTA OTPADNE VODE	METODA OBRADE	PRIJEMNIK
<b>Rafinerija nafte Rijeka - lokacija Urinj</b>			
Ispust 1	tehnološka voda	prethodno čišćenje fizikalno-kemijsko-biološkim postupcima	more
Ispust 2	oborinska voda	prethodno čišćenje fizikalnim postupcima	more
Ispust 3	rashladna voda	bez prethodnog pročišćavanja	more
Ispust 4	tehnološka voda	prethodno čišćenje kemijskim postupcima	more
Ispust 5	sanitarna voda	bez prethodnog pročišćavanja-Emscherova taložnica	more
<b>Rafinerija nafte Rijeka - lokacija Mlaka</b>			
Ispust 1	tehnološke vode	prethodno čišćenje fizikalnim postupcima	more
<b>Rafinerija nafte Sisak</b>			
Ispust 1	oborinske vode	prethodno čišćenje fizikalnim postupcima	rijeka Kupa
Ispust 2	oborinska voda	prethodno čišćenje fizikalno-kemijsko-biološkim postupcima	rijeka Kupa
Ispust 3	rashladne, tehnološke, oborinske vode	prethodno čišćenje fizikalno-kemijskim postupcima	rijeka Sava
Ispust 4	rashladne, tehnološke, oborinske vode	prethodno čišćenje fizikalnim postupcima	rijeka Sava
<b>SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina</b>			
Pogon Molve, CPS I, II, III	rashladne, tehnološke, sanitarne i oborinske otpadne vode	fizikalno - kemijsko - biološkim postupcima	vodotok Komarnica
Pogon Vinkovci, US Ruščica	sanitarne i oborinske vode	prethodno čišćenje fizikalnim postupcima	rijeka Sava
Pogon Vinkovci, MOS Đeletovci-ispust Lazovi 1	sanitarne i oborinske vode	bez pročišćavanja	sustav javne odvodnje
Restoran i upravna zgrada Pogona Stružec	sanitarna i oborinska voda	prethodno čišćenje fizikalno-kemijskim-biološkim postupcima	Rijeka Sava
Pogon Šandrovac-ispust Lipov potok	sanitarna i oborinska voda	prethodno čišćenje fizikalno-biološkim postupcima	Lipov potok
Pogon Etan-zbirni ispu	rashladne, sanitarne, oborinske i tehnološke otpadne vode	prethodno čišćenje fizikalnim postupcima	sustav javne odvodnje
<b>Sektor logistike</b>			
Skladište Osijek	tehnološke, rashladne i oborinske otpadne vode	prethodno čišćenje fizikalnim postupcima	rijeka Sava
Skladište Slavonski Brod	oborinske i rashladne otpadne vode	prethodno čišćenje fizikalnim postupcima	rijeka Sava
Odjel za transport Sisak	oborinske otpadne vode	prethodno čišćenje fizikalnim postupcima	sustav javne odvodnje
Skladište Solin- Sveti Kajo- ispust iz separatora R-4	rashladne i oborinske vode	prethodno čišćenje fizikalnim postupcima	more
Skladište Solin- Sveti Kajo- ispust iz separatora R-11	rashladne i oborinske vode	prethodno čišćenje fizikalnim postupcima	more
Skladište Vranjičko Blato	rashladne i oborinske vode	prethodno čišćenje fizikalnim postupcima	more



## Water discharges toward the destination and wastewater treatment methods

DISCHARGE	WASTEWATER TYPE	TREATMENT METHOD	DISCHARGED INTO
<b>Rijeka oil refinery - location Urinj</b>			
Discharge 1	technological water	pre-treatment with physical/chemical/biological procedures	sea
Discharge 2	precipitation water	pre-treatment with physical procedures	sea
Discharge 3	cooling water	without pre-treatment	sea
Discharge 4	technological water	pre-treatment with chemical procedures	sea
Discharge 5	sanitary water	without pre-treatment - Emscher settling	sea
<b>Rijeka Refinery - location Mlaka</b>			
Discharge 1	technological water	pre-treatment with physical procedures	sea
<b>Sisak Refinery</b>			
Discharge 1	precipitation water	pre-treatment with physical procedures	Kupa river
Discharge 2	precipitation water	pre-treatment with physical/chemical/biological procedures	Kupa river
Discharge 3	cooling, technological, precipitation water	pre-treatment with physical/chemical procedures	Sava river
Discharge 4	cooling, technological, precipitation water	pre-treatment with physical procedures	Sava river
<b>Exploration &amp; Production BD</b>			
Molve production area, CGS I, II, III	cooling, technological, sanitary & precipitation waste water	Physical/chemical/biological procedures	Komarnica stream
Vinkovci production area, Ruščica loading station	sanitary and precipitation water	pre-treatment with physical procedures	Sava river
Vinkovci production area, Đeletovci field- Lazovi 1 discharge	sanitary and precipitation water	without treatment	public sewerage system
Stružec production area restaurant and administrative building	sanitary and precipitation water	pre-treatment with physical/chemical/biological procedures	Sava river
Šandrovac production area- Lipov stream discharge	sanitary and precipitation water	pre-treatment with physical/biological procedures	Lipov stream
Ethane recovery unit-collective discharge	cooling, sanitary, precipitation and technological waste water	pre-treatment with physical procedures	public sewerage system
<b>Logistics Sector</b>			
Osijek warehouse	cooling, technological & precipitation waste water	pre-treatment with physical procedures	Sava river
Slavonski Brod warehouse	Precipitation and cooling waste water	pre-treatment with physical procedures	Sava river
Sisak transport department	Precipitation waste water	pre-treatment with physical procedures	public sewerage system
Solin warehouse- Sveti Kajo - separator R-4 discharge	Precipitation and cooling waste water	pre-treatment with physical procedures	sea
Solin warehouse- Sveti Kajo - separator R-11 discharge	Precipitation and cooling waste water	pre-treatment with physical procedures	sea
Vranjičko Blato warehouse	Precipitation and cooling waste water	pre-treatment with physical procedures	sea



## Emisije u vode iz INA, d.d. u posljednjih pet godina

INA, d.d.	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.
KPK (t)	818,96	663,01	402,05	611,74	413,25
BPK <sub>5</sub> (t)	180,09	176,90	115,4	152,45	129,52
Ukupna suspendirana tvar (t)	135,69	126,19	93,74	105,26	96,38
Mineralna ulja (t)	28,45	23,88	22,8	24,94	8,09
Ukupna ulja i masti (t)	30,25	22,28	9,08	10,41	16,41

Tijekom 2011. godine otpadne vode bile su znatno bolje kvalitete nego prethodne godine. Smanjene su količine KPK za čak 32,5%, BPK<sub>5</sub> s za 16%, te suspendirana tvar za 9%.

## Emisije u vode iz ovisnih društava u 2011. godini

INA Grupa	INA, d.d.	Maziva - ZG	STSI	Proplin	Crosco	UKUPNO (t)
KPK (t)	413,25	18,21	3,37	3,44	0,54	438,82
BPK <sub>5</sub> (t)	129,52	4,06	1,39	5,09	0,23	140,29
Ukupna suspendirana tvar (t)	96,38	6,85	1,79	2,60	0,37	107,99
Ukupna ulja i masti (t)	16,41	1,14	1,03	1,27	0,04	19,89





INA, d.d. discharges into water in the last five years

INA, d.d.	2007	2008	2009	2010	2011
COD (t)	818.96	663.01	402.05	611.74	413.25
BOD <sub>5</sub> (t)	180.09	176.90	115.4	152.45	129.52
Total suspended solids (t)	135.69	126.19	93.74	105.26	96.38
Mineral Oils (t)	28.45	23.88	22.8	24.94	8.09
Total oils and grease (t)	30.25	22.28	9.08	10.41	16.41

In 2011, the waste water quality was much better than in 2010. The amount of COD was reduced by as much as 32.5%, BOD<sub>5</sub> by 16% and suspended solids by 9%.

INA Group discharges into water in 2011

INA Group	INA, d.d.	Maziva - ZG	STSI	Proplin	Crosco	TOTAL (t)
COD (t)	413.25	18.21	3.37	3.44	0.54	438.82
BOD <sub>5</sub> (t)	129.52	4.06	1.39	5.09	0.23	140.29
Total suspended solids (t)	96.38	6.85	1.79	2.60	0.37	107.99
Total oils and grease (t)	16.41	1.14	1.03	1.27	0.04	19.89

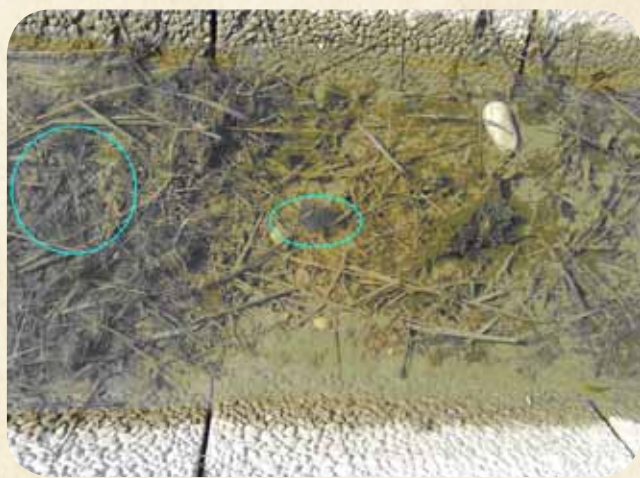


## Biološka raznolikost

Lokacije istraživanja i proizvodnje nafte i plina staništa su različitih biljnih i životinjskih vrsta, koje tamo nesmetano žive. Primjerice, proizvodni pogoni nalaze se u blizini, a dijelom i unutar Parka prirode Lonjsko polje, najvećeg zaštićenog močvarnog područja u slivu rijeke Dunav i jednog od najugroženijih staništa na svijetu.

1996. godine, prema projektu repopulacije dabrova u hrvatske ekosustave, u šumu Žutica (u blizini Ivanić Grada), nakon potpunog izumiranja, pušteni su dabrovi. Na toj lokaciji nafta se crpi već više od četrdeset godina, ali to nije smetalo dabrovima, da znatno povećaju svoju populaciju.

Na Pogonu Stružec svoje stanište nalaze i bijele rode. Zbog veličine i težine njihova gnijezda (u prosjeku 180x180x80 cm, ali i do 3 m, dok gnijezdo može težiti i do jedne tone), zaposlenici IPNP, u suradnji sa stručnjacima iz Parka prirode Lonjsko polje, izgradili su noseće platforme za gnijezda. Fotografije u nastavku snimljene su na Pogonu Žutica, a također dokazuju mogućnost suživota malih životinja (žabe i neotrovne zmijske) i industrijskih postrojenja.



Nakupina žabljih jajašaca u odvodnom kanalu na Otpremnoj stanici Žutica

## Biodiversity



Bjelouška živi u odvodnim kanalima Otpremne stanice Žutica

Plenty of animal and plant species live undisturbed next to exploration and production fields. For example, production sites are located close to and partly within the Nature Park Lonjsko polje, which is the largest protected swamp area in the Danube basin and amongst the most endangered habitats in the world.

In 1996, beavers were released into nature within the framework of a project to repopulate beavers in Croatian eco systems after they had become completely extinct. Despite the fact that oil has been exploited at this location for over forty years now, the number of beavers has increased considerably in the meantime.

In addition, white storks have settled at the Stružec facility. Due to the large size and weight of their nests (on average 180x180x80cm, but they can reach up to 3m, while nests can weigh up to one ton), E&P employees built carrying platforms for nests in cooperation with experts from the Nature Park Lonjsko polje.

The pictures below were taken at the Žutica facility, they prove that the coexistence between small animals (frogs and non-poisonous snakes) and industrial plants is possible.





U blizini Ininih lokacija mogu se naći četiri vrste ptica koje su uvrštene u popis Crvene knjige Republike Hrvatske, ugroženih životinjskih vrsta:

Four bird species which are included in the Croatian Red Book's list of endangered animal species can be found near INA locations:

Latinski naziv	Hrvatski naziv	Engleski naziv	Kategorija ugroženosti
Latin name	Croatian name	English name	Threat category
Ciconia ciconia	Bijela roda	White stork	NT gp/nb
Ciconia nigra	Crna roda	Black stork	VU gp
Aquila pomarina	Orao kliktaš	Lesser spotted eagle	EN gp
Platalea leucorodia	Žličarka	Spoonbill	EN gp

NT = Not Evaluated / neobrađene  
 VU = Vulnerable / rizične  
 EN = Endangered / ugrožene  
 gp/nb = Nesting birds / gnijezdeće ptice



## EMISIJE U ZRAK

### Emisije stakleničkih plinova

#### Izravna emisija CO<sub>2</sub>

Emisije ugljikovog dioksida potječu iz procesnih postrojenja, postrojenja za proizvodnju pare i električne energije te kotlova za grijanje objekta.

Tijekom 2011. godine iz INA, d.d. ispušteno je 3,5 % manje CO<sub>2</sub> nego prethodne godine, zbog pada proizvodnje u Rafineriji nafte Sisak, uzrokovanoj i dugotrajnim stajanjem postrojenja nakon požara u lipnju.

Izravna emisija CO<sub>2</sub> iz organizacijskih dijelova INA, d.d. u posljednjih pet godina

CO <sub>2</sub> (t/god)	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.
Sektor Rafinerija nafte Rijeka - Urinj i Mlaka	953.065,60	907.814,60	1.031.072,90	797.798,51	858.141,46
Sektor Rafinerija nafte Sisak	701.335,90	576.771,90	633.427,90	585.772,84	449.351,96
Sektor logistike	-	-	-	301,00	411,43
SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina	818.438,67	769.848,45	662.347,07	663.303,53	673.088,09
Sektor upravljanja maloprodajom	52,00	28,21	111,58	144,06	87,69
<b>Ukupno CO<sub>2</sub> (t/god)</b>	<b>2.472.892,17</b>	<b>2.254.463,16</b>	<b>2.326.959,45</b>	<b>2.047.319,94</b>	<b>1.981.080,63</b>

Izravna emisija CO<sub>2</sub> iz INA Grupe u 2010. i 2011. godini.

INA Grupa	2010.	2011.
<b>Ukupno CO<sub>2</sub> (t/god)</b>	<b>2.051.650,06</b>	<b>1.990.741,06</b>

Neizravne emisije CO<sub>2</sub>

INA Grupa 2011.	Emisija CO <sub>2</sub> iz potrošene električne energije (t)	Emisija CO <sub>2</sub> iz ostale potrošene indirektno energije (para, grijanje) (t)	Ukupna INDIREKTNA emisija CO <sub>2</sub> (t)
INA, d.d.	61.493,06	8.557,69	70.050,74
Crosco	750,02	0,00	750,02
Proplin	500,36	0,97	501,34
Maziva Zg	643,32	0,00	643,32
Holdina	44.059,87	0,00	44.059,87
Sinaco	51,03	18,28	69,31
STSI	827,88	88,35	916,23
<b>UKUPNO</b>			<b>116.990,82</b>

Ukupna emisija CO<sub>2</sub> (izravna + neizravna) iz INA, d.d. u 2011. godini iznosila je 2.098.071,45 tone.



## AIR EMISSIONS

### Greenhouse gas emissions

#### Direct CO<sub>2</sub> emissions

Carbon dioxide emissions originate from processing facilities, steam and electricity production plants and boilers used for facility heating.

In 2011, 3.2 % less CO<sub>2</sub> was released from INA facilities in comparison to previous years due to reduced production at Sisak Refinery, which was also caused by the plant's prolonged downtime after a fire in June.

INA, d.d. CO<sub>2</sub> emissions in the last five years

CO <sub>2</sub> t/year	2007	2008	2009	2010	2011
Refinery Rijeka Sector - Urinj and Mlaka	953,065.60	907,814.60	1,031,072.90	797,798.51	858,141.46
Refinery Sisak Sector	701,335.90	576,771.90	633,427.90	585,772.84	449,351.96
Logistics Sector	-	-	-	301.00	411.43
Exploration & Production BD	818,438.67	769,848.45	662,347.07	663,303.53	673,088.09
Retail Sales Management Sector	52.00	28.21	111.58	144.06	87.69
<b>Total CO<sub>2</sub> t/year</b>	<b>2,472,892.17</b>	<b>2,254,63.16</b>	<b>2,326,959.45</b>	<b>2,047,319.94</b>	<b>1,981,080.63</b>

INA Group direct CO<sub>2</sub> emissions in 2010 and 2011

INA Group	2010	2011
<b>Total CO<sub>2</sub> t/year</b>	<b>2,051,650.06</b>	<b>1,990,741.06</b>

Indirect CO<sub>2</sub> emissions

INA Group 2011	CO <sub>2</sub> emission from electricity consumption (t)	CO <sub>2</sub> emission from other indirect energy consumption (t)	Total INDIRECT CO <sub>2</sub> emission (t CO <sub>2</sub> )
INA, d.d.	61,493.06	8,557.69	70,050.74
Crosco	750.02	0.00	750.02
Proplin	500.36	0.97	501.34
Maziva Zg	643.32	0.00	643.32
Holdina	44,059.87	0.00	44,059.87
Sinaco	51.03	18.28	69.31
STSI	827.88	88.35	916.23
<b>TOTAL</b>			<b>116,990.82</b>

INA's total CO<sub>2</sub> emissions (direct + indirect) in 2011 amounted to 2,098,071.45 tons.



## Mjere za smanjenje emisija stakleničkih i ostalih plinova u zrak

U srpnju 2011.g. u rad je puštena instalacija za otpuštanje pritiska prirodnog plina u Rafineriji nafte Rijeka čime je omogućen dovod prirodnog plina kao energenta na kotlove i procesne peći i njegova kontinuirana upotreba. Time je ukupna emisija  $\text{SO}_2$  u 2011.g. u RNR smanjena za 31,5% u odnosu na 2010.g., te je smanjen broj prekoračenja GV emisija  $\text{SO}_2$  na postajama za kontinuirano praćenje kakvoće zraka u okolici rafinerije.

Na CPS Molve, od 2011. godine, sav se kaptažni plin komprimira te se ne provodi spaljivanje na baklji. Zbog manje količine plina na ulazu u sekciju ukapljivanja, dovoljan je rad samo jednog kompresora (plinski motor). Također, smanjena je potrošnja plina na RTO jedinici (regenerativna termička oksidacija) zbog popravka izolacije.

U SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina u završnoj je fazi priprema EOR (Enhanced Oil Recovery) projekta, kojim će se postići povećanje iscrpka nafte utiskivanjem  $\text{CO}_2$ . Utiskivanje je predviđeno na poljima Ivanić i Žutica, a izvor ugljičnog dioksida je Centralna plinska stanica (CPS) Molve na Okrugu Podravina.

Primarni je cilj utiskivanjem ugljičnog dioksida u ležišta naftnih polja Ivanić i Žutica povećati iscrpak nafte i plina, a sekundarni zbrinjavanje  $\text{CO}_2$ , odnosno smanjenje emisije  $\text{CO}_2$  na CPS Molve.

### Emisije u zrak iz stacionarnih izvora

Emisije onečišćujućih tvari u zrak iz INA, d.d., od 2007. - 2011. godine.

	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.
$\text{SO}_2$ (t)	16.493,11	9.346,30	12.392,37	10.203,24	7.841,89
$\text{NO}_2$ (t)	4.864,54	6.377,09	3.863,90	4.432,19	4.331,26
CO (t)	963,18	821,35	768,56	736,32	880,85
Krute čestice (t)	174,24	156,32	178,48	176,85	132,80

Trend ukupnih emisija u zrak pokazuje tendenciju smanjenja tijekom godina. Količine onečišćivala su smanjene u usporedbi s 2010. godinom, osim emisija ugljičnog monoksida koje su povećane za 16,41%. Emisije sumpornog dioksida su znatno smanjene (23,14 %) u usporedbi s proteklom godinom zbog poboljšane kvalitete goriva (manje koncentracije sumpora u gorivima).

Iz postrojenja INA Grupe ne emitiraju se tvari koje oštećuju ozonski omotač, a klima uređaje, pod nadzorom Sektora upravljanja imovinom i uslugama, servisiraju i zbrinjavaju ovlaštene tvrtke, na zakonom propisani način.

Broj prekoračenja graničnih vrijednosti (GV) (1h) za  $\text{H}_2\text{S}$  i  $\text{SO}_2$  parametar u 2011.g. na svim mjernim postajama u RNR smanjen je u odnosu na 2010. godinu. Uvođenjem prirodnog plina kao energenta u drugoj polovici godine značajno je smanjen broj prekoračenja GV emisije  $\text{SO}_2$ . Uvođenjem emisijske patrole za nadzor svih potencijalnih mjesta propuštanja  $\text{H}_2\text{S}$  u svibnju 2011.g. značajno je smanjen broj satnih prekoračenja GV za  $\text{H}_2\text{S}$  parametar.



## Measures to reduce GHG and other emissions

In July 2011, an installation for releasing natural gas pressure was installed at Rijeka Refinery, making possible the supply of natural gas as an energy source for boilers and process furnaces and its continued use. This resulted in reduced SO<sub>2</sub> emissions (by 31.5%) in 2011 compared to 2010, while the number of SO<sub>2</sub> emission limit transgressions at the refinery's air quality monitoring station was reduced as well.

Since 2011, all associated gas at GTP Molve is being compressed instead of flared. Due to the reduced gas quantity at the entrance to the liquefaction section, only one compressor is in use (gas engine). Gas consumption is also reduced due to repair works on the insulation of the RTO unit (regenerative thermal oxidation).

The preparation of the EOR (Enhanced Oil Recovery) project in Exploration & Production BD aimed at increasing the oil recovery by CO<sub>2</sub> injection is in the final stage. Injections are planned on the Ivanić and Žutica fields, the carbon dioxide source is Central Gas Station (CGS) Molve in the Podravina District.

The primary objective of carbon dioxide injections into the Ivanić and Žutica reservoirs is to increase oil and gas yields and CO<sub>2</sub> disposal, i.e. CO<sub>2</sub> emission reduction at CGS Molve.

### Air emissions from stationary sources

INA, d.d. air missions from 2007 to 2011

	2007	2008	2009	2010	2011
SO <sub>2</sub> (t)	16,493.11	9,346.30	12,392.37	10,203.24	7,841.89
NO <sub>2</sub> (t)	4,864.54	6,377.09	3,863.90	4,432.19	4,331.26
CO (t)	963.18	821.35	768.56	736.32	880.85
Solid particules (t)	174.24	156.32	178.48	176.85	132.80

Trends in total air emissions have shown a decreasing tendency over the years. Air pollutant quantities have been reduced compared to 2010, except for carbon monoxide emissions, which went up 16.41%. Sulfur dioxide emissions were significantly reduced (23.14%) compared to the previous year due to better quality fuels (less sulfur in fuels).

INA Group facilities do not emit substances harmful to the ozone layer. Air-conditioners, which are under the supervision of the Asset and Services Management Sector, are managed and serviced in the prescribed manner by authorized companies.

The number of H<sub>2</sub>S and SO<sub>2</sub> limit value (LV) transgressions was reduced at all monitoring stations in Rijeka Refinery in 2011 compared to 2010. By introducing natural gas as fuel in the second half of the year we significantly reduced the number of SO<sub>2</sub> emission LV transgressions.

The introduction of emission monitoring patrols for all potential H<sub>2</sub>S leaks in May 2011 significantly reduced the number of hourly H<sub>2</sub>S parameter transgressions.



## Otpad

INA Grupa ima Strategiju gospodarenja otpadom za period 2011. - 2015., sa sljedećim ciljevima:

- Usklađivanje s propisima za gospodarenje otpadom;
- Smanjivanje otpada postupnim instalacijama novih i poboljšanja postojećih tehnologija, u skladu s najboljim raspoloživim tehnikama (NRT);
- Pronaći i primjenjivati NRT metode oporabe otpada za smanjivanje proizvodnje otpada i njegovih opasnih svojstava, te povećati udio otpada koji se može ponovno koristiti, reciklirati ili energetski oporabiti;
- Obnavljanje starih otpadnih onečišćenja, ovisno o njihovu utjecaju na okoliš i gospodarskim mogućnostima;
- Poboljšanje praćenja pokazatelja o otpadu uvođenjem praćenja, izvješćivanja i sustava unutarnjeg nadzora;
- Smanjenje troškova gospodarenja otpadom za koordinaciju aktivnosti u INA Grupi i informiranje o povoljnim metodama za obradu i odlaganje otpada.

U upotrebi je i interni Katalog otpada, koji sadrži listu svih vrsta otpada koje su proizvedene, sakupljane, obrađivane ili zbrinjavane u društvima INA Grupe u prethodnih pet godina, ali i preporučene metode obrade ili zbrinjavanja za svaku pojedinu vrstu otpada.

U INA Grupi se odvojeno prikuplja i predaje na uporabu otpad čiji se korisni sastojci mogu iskoristiti. Tako na većini lokacija postoje kutije za odvojeno prikupljanje otpadnog papira, spremnici za otpadne baterije i akumulatore. Prazna ambalaža tonera za pisane također se odvojeno skuplja i zbrinjava na odgovarajući način.

U Rafineriji nafte Sisak registrirana količina neopasnog otpada znatno je veća nego prethodnih godina, što je posljedica sanacije lokacije nakon požara i veće količine metalnog otpada koji je prodan radi uporabe.

Količine proizvedenog opasnog i neopasnog otpada u INA, d.d. u posljednjih pet godina.

INA, d.d.	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.
Opasni otpad (t)	6.099,9	8.298,6	4.062,7	4.545,06	4.417,38
Neopasni otpad (t)	7.534,9	7.282,3	8.359,0	8.021,57	6.070,89

Količine proizvedenog opasnog i neopasnog otpada po organizacijskim jedinicama, u posljednje dvije godine u INA, d.d. i INA Grupi.

	2010.		2011.	
	Opasni otpad (t)	Neopasni otpad (t)	Opasni otpad (t)	Neopasni otpad (t)
Rafinerija nafte Rijeka - Urinj i Mlaka	701,68	1.642,94	588,28	947,22
Rafinerija nafte Sisak	3.226,81	904,76	1.396,58	1.508,54
SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina	142,97	5.158,84	1.610,96	3.361,69
Sektor upravljanja maloprodajom	327,12	234,60	375,42	91,38
Sektor logističke	145,28	18,70	444,13	23,39
Sektor upravljanja imovinom i uslugama	1,20	61,73	2,01	138,67
<b>Ukupno INA, d.d. (t)</b>	<b>4.545,06</b>	<b>8.021,57</b>	<b>4.417,38</b>	<b>6.070,89</b>
Croscos	327,86	345,80	493,83	712,98
Proplin	12,34	2.383,15	4,14	15,01
Maziva Zagreb	250,34	120,64	126,78	51,29
Holdina	--	--	1,30	4,80
Sinaco	3,99	0,00	2,17	0,08
STSI	18,43	172,99	7,34	264,76
<b>UKUPNO INA Grupa</b>	<b>5.158,02</b>	<b>11.044,15</b>	<b>5.052,93</b>	<b>7.119,80</b>



## Waste

INA Group has a Waste Management Strategy 2011-2015 with the following objectives:

- compliance with waste management regulations;
- waste minimization through the gradual installation of new and the improvement of existing technologies in accordance with the best available techniques (BAT);
- to find and apply BAT waste recovery methods to reduce waste production and hazardous properties and to increase the share of reusable, recyclable and recoverable waste;
- recovery of old waste-related pollutions depending on their environmental impact and economic opportunities;
- improvement of waste indicator monitoring through the introduction of a tracking, reporting and internal audit system;
- reducing waste management costs through the coordination of INA Group activities and information about favorable treatment and disposal methods.

An internal Waste Catalogue is also in use which contains a list of all types of waste produced, collected, processed or treated in INA Group in the past five years, but also recommended processing or disposal methods for each waste type.

In INA Group, waste is collected separately and ingredients which may be reused are submitted for recovery. At most locations waste paper, waste batteries and accumulators are collected in separate containers, while empty toner packaging is disposed of appropriately as well.

At Sisak Refinery, the quantity of non-hazardous waste is significantly higher than in previous years, which is the result of the site's remediation after the fire and the large quantity of scrap metal that was sold for recycling.

Quantity of hazardous and non-hazardous waste produced at INA, d.d. in the last five years

INA, d.d.	2007	2008	2009	2010	2011
Hazardous waste (t)	6,099.9	8,298.6	4,062.7	4,545.06	4,417.38
Non-hazardous waste (t)	7,534.9	7,282.3	8,359.0	8,021.57	6,070.89

Quantity of hazardous and non-hazardous waste produced by organizational units at INA, d.d. and INA Group in the last two years

	2010		2011	
	Hazardous waste (t)	Non-hazardous waste (t)	Hazardous waste (t)	Non-hazardous waste (t)
Refinery Rijeka Sector	701.68	1,642.94	588.28	947.22
Refinery Sisak Sector	3,226.81	904.76	1,396.58	1,508.54
Exploration & Production BD	142.97	5,158.84	1,610.96	3,361.69
Retail Sales Management Sector	327.12	234.60	375.42	91.38
Logistics Sector	145.28	18.70	444.13	23.39
Procurement Sector	1.20	61.73	2.01	138.67
Total INA, d. d.	4,545.06	8,021.57	4,417.38	6,070.89
Crosco	327.86	345.80	493.83	712.98
Proplin	12.34	2,383.15	4.14	15.01
Maziva Zagreb	250.34	120.64	126.78	51.29
Holdina	--	--	1.30	4.80
Sinaco	3.99	0.00	2.17	0.08
STSI	18.43	172.99	7.34	264.76
Total INA Group	5,158.02	11,044.15	5,052.93	7,119.80



Količina zbrinutog i oporabljenog otpada po organizacijskim jedinicama u 2011. godini u INA, d.d.

INA, d.d	Sektor RNR Urinj	Sektor RNR Mlaka	Sektor RNS	SD IPNP	Sektor logistike	SD Trgovina na malo	Sektor SUIU	UKUPNO
Oporabljeni otpad (t/god)	339,98	175,49	580,45	204,12	58,01	436,73	140,68	1.935,46
Zbrinuti otpad (t/god)	928,97	91,06	2.324,67	4.768,54	409,51	30,06	0,00	8.552,81

U 2011. godini u INA, d.d. proizvedeno je 16,6% manje otpada, u usporedbi s prošlom godinom. Od toga je 81% ukupno proizvedenog otpada zbrinuto, a oporabljeno 19%.

U Rafineriji nafte Rijeka obrađeno je 270,78 t opasnog otpada koji je preuzet od drugih proizvođača.

U 2011. godini u INA Grupi proizvedeno je 25% manje otpada, u usporedbi s prošlom godinom.

Quantity of disposed and recovered waste produced by organizational units at INA, d.d. in 2011

INA, d.d	Rijeka Refinery Sector-Urinj	Rijeka Refinery Sector-Mlaka	Sisak Refinery Sector	E&P BD	Logistic Sector	Retail	Asset and Services Management Sector	TOTAL
Recovery operations (t/y)	339.98	175.49	580.45	204.12	58.01	436.73	140.68	1,935.46
Disposal operations (t/y)	928.97	91.06	2,324.67	4,768.54	409.51	30.06	0.00	8,552.81

In 2011, INA, d.d. produced 16.6% less waste compared to the year before. Of this amount, 81% of total waste produced was disposed of, 19% was recovered.

At Rijeka Refinery, 270.78 tons of hazardous waste taken over from other producers was processed.

INA Group produced 25% less waste in 2011 compared to the previous year.



Od 2004. godine na svim Ininim benzinskim postajama organizirano se prikuplja, odvozi i zbrinjavanja zauljena plastična ambalaža i zauljeni otpad. Postavljeni su kontejneri - kontejneri žute boje služe za skupljanje zauljene plastične ambalaže, ambalaže od antifrizu te ostale plastične ambalaže, dok crveni kontejneri služe za sav ostali zauljeni otpad, kao što su zauljene krpe, rukavice i ostali zauljeni materijal.

Na Ininim benzinskim postajama tijekom 2011. godine sakupljeno je u žutim i crvenim kontejnerima 15,58 t ambalaže koja sadrži ostatke opasnih tvari ili je onečišćena opasnim tvarima.

Tijekom 2011. dodani su kontejneri za prikupljanje istrošenih baterija i akumulatora, te obavijest za potrošače da otpadna maziva ulja mogu predati kod ovlaštenih koncesionara, bez naknade.

Maziva-Zagreb je ovlaštenik koncesije za sakupljanje otpadnih mazivih ulja i ovlaštenik koncesije za termičku uporabu otpadnih mazivih ulja. Tako je tijekom 2011. u Mazivima-Zagreb obrađeno 1.289,55 t opasnog otpada.

Since 2004, at all INA petrol stations collecting, transport and disposal of oily plastic packaging and oily waste has been organized. Containers have been made available - yellow containers for oily plastic packaging, antifreeze packing and other plastic packaging, while red containers are used for all other oily waste, such as oily cloths, gloves and other oily material.

On INA petrol stations during 2011, 15.58 tonnes of packaging containing hazardous substances residues or contaminated by hazardous substances were collected in yellow and red containers.

In the year 2011 INA added containers for waste batteries and accumulators collecting, as well as notification to consumers that waste lubricant oils can be delivered to the authorized concessionaire, free of charge.

Maziva-Zagreb is the concessionaire for the collection of waste lubricating oils and the concessionaire for the thermal recovery of waste lubricating oil. In 2011 in Maziva-Zagreb 1,289.55 tonnes of hazardous waste were treated.





## Ukupan broj i obujam znatnih izlijevanja

Broj nepredviđenih događaja u INA, d.d.u posljednjih pet godina (volumen izlijevanja jednak ili veći od 1m<sup>3</sup>)

INA, d.d.	2006.	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.
SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina	9	3	5	4	6	3
Rafinerija nafte Rijeka - lokacije Urinj i Mlaka	0	3	1	4	3	0
Rafinerija nafte Sisak	0	0	0	0	0	0
Sektor upravljanja maloprodajom	1	0	1	0	0	0
Sektor logistike	0	1	1	0	1	2
<b>Ukupno</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>5</b>

U INA, d.d. u 2011. godini dogodilo se pet izvanrednih događaja koji su rezultirali izlijevanjem ugljikovodika većim od 1m<sup>3</sup>, što je dvostruko manje nego 2010. godine. Sva onečišćenja prouzročena ovim izlijevanjima brzo su i uspješno sanirana. Najveći broj izlijevanja, tri - zabilježen je u SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina, što je najčešće posljedica dužine i stanja (starost, korozija zbog većeg udjela vode u nafti) cjevovoda, ali i kriminalnih radnji. U revitalizaciju ili zamjenu cjevovoda ulažu se značajna sredstva, što je vidljivo i iz trenda smanjenja broja izlijevanja ugljikovodika. Preostala dva događaja zabilježena su u Sektoru logistike.

### Inicijative za ublažavanje utjecaja na okoliš

U INA, d.d su u skladu sa zakonskim zahtjevima, planirana sredstva za usklađenje s propisima RH iz područja zaštite zraka u sljedećih nekoliko godina. To se prvenstveno odnosi na usklađivanje emisija onečišćujućih tvari u zrak iz stacionarnih izvora te za usklađivanje s tehničkim standardima zaštite okoliša od emisija hlapivih organskih spojeva koje nastaju skladištenjem i distribucijom benzina. Plan usklađivanja s tehničkim standardima zaštite okoliša od emisija hlapivih organskih spojeva treba zadovoljiti do kraja 2012. godine, a tijekom 2011. završeno je, ili pokrenuto puno projekata iz ovog područja. Do kraja 2011. godine 301 benzinska postaja usklađena je s odredbama Uredbe o tehničkim standardima zaštite okoliša od emisija hlapivih organskih spojeva koje nastaju skladištenjem i distribucijom benzina (NN 135/06), što predstavlja 76%, a ostatak će biti odrađen tijekom 2012. Usklađivanje emisija velikih uređaja za loženje, što je zahtjev Uredbe o graničnim vrijednostima emisije onečišćujućih tvari u zrak iz stacionarnih izvora, INA je velikim dijelom zadovoljila dovođenjem prirodnog plina kao energenta na ta ložišta tijekom 2011.

Od 2011. godine, na svim Ininim benzinskim postajama nalaze se goriva EURO V kvalitete. Eurosuper 95 BS i Eurodizel BS goriva su koja sadrže do 10 mg/kg sumpora, a u potpunosti zadovoljavaju europske standarde EN 228 i EN 590.

Usklađivanje hrvatskog zakonodavstva s pravnom stečevinom EU u području zaštite okoliša (IPPC, ETS, REACH, VOC i Seveso direktive) ima veliki potencijalni utjecaj na poslovanje Ine.

### Objedinjeni uvjeti zaštite okoliša (IPPC)

IPPC direktiva u Hrvatskoj je provedena kroz Uredbu o utvrđivanju objedinjenih uvjeta zaštite okoliša (NN 114/08). Kako bi uskladila svoje poslovanje sa zahtjevima iz Uredbe, INA je za lokacije pogona Etan, Centralne plinske stanice Molve te rafinerija nafte Sisak i Rijeka izradila detaljne analize stanja, do razine postrojenja. Usklađivanja su sastavni dio značajnih investicija. Cijeli niz projekata koji su u Ini aktivni, u bilo kojem stadiju izvedbe, odnose se na zadovoljenje odredbi Uredbe, vodeći računa da se postojeća tehnologija uskladi s najboljim raspoloživim tehnikama (NRT ili BAT). Harmonizacija već postojeće tehnologije s NRT predstavlja zadovoljenje uvjeta IPPC direktive, odnosno ishodenje okolišne dozvole. Pojednostavljeno rečeno, IPPC direktiva zahtijeva zadovoljenje propisa iz područja zaštite tla, voda, zraka, zaštite od buke, gospodarenja otpadom kao i povećanje energetske učinkovitosti. Osim velikih ulaganja, bitan element je i potrebno vrijeme i dinamika za usklađivanje s IPPC direktivom, stoga je INA za svoje IPPC lokacije Rafineriju nafte Sisak i Rafineriju nafte Rijeka zatražila i dobila prijelazno razdoblje za postizanje pune usklađenosti do 2017. godine, što je i sastavni dio pristupnog ugovora RH i EU u poglavlju okoliš.



Significant spills - total number and volume

Number of unforeseen events/accidents at INA, d.d. in the last five years (spill volume equal to or greater than 1m<sup>3</sup>)

INA, d.d.	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Exploration & Production BD	9	3	5	4	6	3
Refinery Rijeka Sector- Urinj and Mlaka locations	0	3	1	4	3	0
Refinery Sisak Sector	0	0	0	0	0	0
Retail Sales Management Sector	1	0	1	0	0	0
Logistics Sector	0	1	1	0	1	2
Total	10	7	8	8	10	5

In 2011, INA, d.d. recorded 5 unforeseen events/accidents which resulted in hydrocarbon spills larger than 1m<sup>3</sup>, which is half as much as in 2010. All pollution caused by these spills was quickly and successfully remediated. The largest number of spills, i.e. three, was recorded in the Exploration & Production BD, which is mostly the result of pipeline conditions (age, corrosion due to higher water content in oil) and length, but also criminal activity. Significant funds are invested in the rehabilitation or replacement of pipelines, as is evident from the trend towards reducing the number of hydrocarbon spills. The other two events were recorded in the Logistics Sector.

Initiatives to reduce environmental impact

In accordance with statutory requirements, funds have been set aside at INA, d.d. for alignment with Croatian legislation in relation to air protection for the next years. This primarily relates to the harmonization of pollutant emissions from stationary sources into the air and compliance with technical environmental standards for volatile organic compound emissions which arise from petrol storage and distribution. Technical environmental standards for volatile organic compound emissions have to be fulfilled by the end of 2012, and several projects were completed or initiated in this area in 2011. By the end of 2011, compliance with the Regulation on Technical Standards of Environmental Protection from Volatile Organic Compound Emissions from Petrol Storage Distribution (OG No. 135/06) was accomplished for 301 petrol stations, which constitutes 76%, while the remaining petrol stations will be aligned with the regulation in 2012. INA largely complied with the requirements of the Regulation on Limit Values for Pollutant Emissions from Stationary Sources into the Air (OG No. 21/07, 150/08) in 2011 in terms of aligning emissions of large combustion plants by introducing natural gas as an energy source for furnaces.

Fuel of EURO V quality has been present at all INA petrol stations since 2011. Eurosuper 95 BS and Eurodiesel BS are fuels which contain up to 10 mg/kg of sulfur, and they fully meet the European standards EN 228 and EN 590.

The harmonization of Croatian legislation with EU acquis concerning environmental protection (IPPC, ETS, REACH, VOC and the Seveso directive) have a large potential impact on INA's operations.

Integrated Pollution Prevention and Control (IPPC)

The Integrated Pollution Prevention and Control Directive (2008/1/EC) was transposed into Croatian legislation through the Environmental Protection Act (OG 110/07) and the Regulation on the Procedure for Establishing Integrated Environmental Requirements (OG 114/08). The objective of the directive is to establish comprehensive mechanisms to prevent and control environmental pollution which could occur as a result of industrial activities. INA's facilities are required to submit a request for an IPPC permit. Status analyses (regarding BREF) have been carried out at the Molve Central Gas Processing Plant, the ethane plant, Sisak Refinery and Rijeka Refinery in order to have the baseline for activities in relation to harmonization with the provisions of above directive. All of the harmonization issues are part of significant investment projects. A whole range of projects implemented in INA in 2011 were based on compliance with the IPPC Directive, taking into account that all existing technology at the listed sites has to be aligned with Best Available Techniques (BAT). Harmonizing existing technology with BAT or obtaining an environmental permit constitutes compliance with the IPPC Directive. Simply put, the IPPC Directive requires compliance with legislation in relation to air, water and soil protection, noise protection, waste management and energy efficiency. Apart from large investments, the required time and dynamic for alignment with the directive are also important elements, hence INA has applied for and has been granted a transitional period for the full harmonization of the Sisak and Rijeka refineries by the end of 2017, which is an integral part of the accession agreement between Croatia and the European Union.



## Europski sustav trgovanja emisijskim jedinicama (EU ETS)

Sukladno Uredbi o emisijskim kvotama stakleničkih plinova i načinu trgovanja emisijskim jedinicama (NN 141/08, 142/08, 113/10) i Zakonu o zaštiti zraka (NN 130/11), od 1. siječnja 2013. godine, Rafinerije nafte u Rijeci i Sisku te pogoni Etan i Molve, bit će uključeni u europski sustav trgovanja emisijskim jedinicama (kvotama) stakleničkih plinova. Temeljem Zakona o zaštiti zraka (NN 130/11), operater postrojenja može obavljati djelatnost kojom se ispuštaju staklenički plinovi, ako ishodi dozvolu Ministarstva. U rujnu 2011. godine dobili smo dozvole za sva četiri Inina postrojenja, s tim da je u lipnju iste godine u Mini-starstvo poslan zahtjev za ažuriranjem dozvola za emisije stakleničkih plinova za Rafineriju nafte Rijeka i Rafineriju nafte Sisak zbog novoizgrađenih postrojenja (hidrokreking, postrojenje za proizvodnju vodika i postrojenje za izdvajanje sumpora u Rijeci te izomerizacija u Sisku). U skladu s europskim i nacionalnim zakonodavstvom, svako postrojenje pod sustavom trgovanja emisijskim jedinicama dužno je izraditi godišnje izvješće o emisijama CO<sub>2</sub> iz postrojenja verificirano od strane ovlaštenog verifikatora koje zatim podnosi nadležnom tijelu. Godišnja izvješća o emisijama CO<sub>2</sub> za rafinerije nafte u Rijeci i Sisku, Centralnu plinsku stanicu Molve te Postrojenje Etan, za razdoblje od 2005. godine do 2009. godine te za 2010. godinu, dostavljena su u Agenciju za zaštitu okoliša u prosincu 2011. godine. Zajedno s Godišnjim izvješćima dostavljena su i Izvješća o verifikaciji godišnjeg izvješća o emisijama stakleničkih plinova za ista razdoblja izrađena od strane ovlaštenog verifikatora, Ecoina-e.

## REACH

U skladu s hrvatskom regulativom Zakon o provedbi Uredbe (EZ) br. 1907/2006 Europskoga parlamenta i Vijeća EZ o registraciji, evaluaciji, autorizaciji i ograničavanju kemikalija (NN 53/08) INA je registrirala 14 tvari i 4 poluproizvoda kako bi mogla izvoziti proizvode na tržište EU. Budući da Hrvatska još nije članica EU, registracija je učinjena putem MOL -a kao jedinstvenog zastupnika. INA će registrirati sve preostale tvari i poluproizvode kad Hrvatska uđe u EU. Kako je datum ulaska u EU već utvrđen, određeni su rokovi za predregistraciju i registraciju u RH. Predregistracijski period je od 1. srpnja 2013. do 31. prosinca 2013. Rok za registraciju tvari koje se proizvode u količini većoj od 100 t/god., koje imaju CMR svojstva ili su vrlo otrovno za organizme koji žive u vodi (R 50/53), je 30. lipanj 2014. Rok za registraciju svih tvari koje se proizvode u manjim količinama (1-100 t/god) je 31. svibanj 2018.

## VOC

Za usklađivanje s tehničkim standardima zaštite okoliša, propisanim Uredbom o tehničkim standardima zaštite okoliša od emisija hlapivih organskih spojeva koje nastaju skladištenjem i distribucijom benzina, INA provodi različite mjere u Sektoru rafinerije nafte Rijeka, Sektoru rafinerije nafte Sisak, Sektoru Logistike i Sektoru upravljanja maloprodajnom mrežom gdje se odvija skladištenje i distribucija benzina. INA, d.d. nema obvezu ulaganja u terminale koji su u najmu. Uredbom je utvrđen rok do kada se postojeći uređaji za skladištenje na terminalima i benzinske postaje moraju uskladiti s propisanim tehničkim standardima, a to je 31. prosinca 2012. godine.

Izvedba projekta usklađivanja benzinskih postaja, koje su u vlasništvu INA, d.d., s odredbama VOC-a odvija se u fazama kroz više godina. Izvršenja su usklađena s planiranim sredstvima i planovima rekonstrukcije benzinskih postaja, a oni sa poslovnim odlukama i prioritetima.

Tako 301 benzinska postaja ima završno s 2011. godinom realiziran sustav povrata para prilikom istakanja goriva iz autocisterne (VOC I), a to je 76%, u odnosu na aktivan broj benzinskih postaja INA, d.d. (na dan 11. studenog 2011).

Implementacija sustava povrata para na preostalim benzinskim postajama i ispunjenje zakonske obaveze realizirati će se tijekom 2012. godine.

Za autopunilišta, vagon punilišta i tankerske luke u tijeku je izrada tehničke dokumentacije za pokretanje natječaja za projektiranje izgradnje jedinica za povrat benzinskih para (VRU) u svrhu usklađivanja s traženim standardima.

INA posjeduje 350 željezničkih cisterni od kojih je 15 usklađeno s VOC regulativom te 65 auto cisterni od kojih je 55 usklađeno s VOC regulativom.

## Financijske rezervacije za okoliš

Okolišne obveze su obveze tvrtke za sanaciju onečišćenja uzrokovanih njenim aktivnostima. Mogu se podijeliti u dvije kategorije: rezerviranja za zaštitu okoliša i potencijalne (nepredviđene) obveze. Na dan 31. prosinca 2011. rezerviranja za zaštitu okoliša u poslovnim knjigama INA, d.d. iznosila su 325 milijuna kuna, a za INA Grupu taj iznos je 339 milijuna kuna. INA Grupa procjenjuje i svoje potencijalne (nepredviđene) obveze, no ovi iznosi nisu evidentirani, jer je vrijeme nastanka događaja nesigurno i nema dokazanog onečišćenja. Dio nepredviđenih obveza može postati rezerviranje pomicanjem vremenskog okvira ili odluke o napuštanju mjesta gdje INA danas radi, ili odustajanjem od daljnjih aktivnosti na određenoj lokaciji.



## European Emissions Trading System (EU ETS)

Pursuant to the Regulation on Greenhouse Gas Emission Allowances and Emissions Trading (OG 141/08, 142/08, 113/10) and the Air Protection Act (OG 130/11), Rijeka Refinery, Sisak Refinery, the ethane plant and the Central Gas Station Molve will be included in the European Emissions Trading System (EU ETS) starting from January 1, 2013. Pursuant to the Air Protection Act (OG 130/11), installation operators may perform activities which generate greenhouse gases if they have obtained a greenhouse gas permit. Permits for all four installations were received in June, while a request for the update of the greenhouse gas emission permits was sent to the ministry in September because of newly constructed installations in the refineries in Rijeka and Sisak (hydro-cracking, hydrogen unit and desulphurization plant in Rijeka and isomerization in Sisak). In accordance with European and national legislation, each installation included in the emission trading system is required to draw up annual CO<sub>2</sub> emission reports verified by an authorized verifier and submitted to the competent local authority. Annual CO<sub>2</sub> emission reports for Rijeka Refinery, Sisak Refinery, the Central Gas Station Molve and the ethane plant for the period from 2005 to 2009 and for the year 2010 were submitted to the Croatian Environment Agency in December 2011. Reports on the verification of the annual CO<sub>2</sub> emissions reports for the same time periods drawn up an authorized verifier, i.e. Ecoina, d.o.o., were submitted as well.

## REACH

In accordance with the Croatian Law on the Implementation of Regulation (EC) No. 1907/2006 of the European Parliament and the European Council Concerning the Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemical Substances (OG 53/08), INA has registered 14 substances and 4 intermediates so they can be exported to the EU market. INA will register all remaining products and intermediates once Croatia enters the EU. Since the date of accession to the EU has already been defined, the deadlines for preregistration and registration have been set as well. The preregistration period is from July 1<sup>st</sup>, 2013 to December 31, 2013, while the deadline for substances that are produced in quantities larger than 100 t/y and which have CMR characteristics or are toxic for aquatic organisms is June 30, 2014. The deadline for the registration of all substances produced in smaller quantities (1 - 100 t/y) is May 31<sup>st</sup>, 2018.

## VOC

To comply with the technical environmental protection standards prescribed by the Regulation on Technical Standards for Environmental Protection from VOC Emissions from Petrol Storage and Distribution, INA carries out various measures in the Rijeka Refinery Sector, the Sisak Refinery Sector, the Logistics Sector and the Retail Sales Management Sector where gasoline storage and distribution takes place. INA, d.d. has no obligation to invest in leased terminals. The regulation prescribes a deadline by which all storage equipment at terminals and gas stations must comply with the prescribed technical standards, i.e. by December 31, 2012.

The project in relation to aligning petrol stations owned by INA, d.d. with the provisions of VOC takes place in stages over several years. Execution is consistent with the planned resources and petrol station reconstruction plans, which are consistent with managerial decisions and priorities.

Thus vapor recovery systems during fuel dispensing from tank trucks (VOC I) were installed at 301 petrol stations in 2011, which constitutes 76% of all active INA petrol stations (as of November 11<sup>th</sup>, 2011).

The installation of vapour recovery systems at the remaining gas stations and compliance with all legal obligations will be realized in 2012.

The technical documentation for a tender for the construction of vapour recovery units on tank car gantries, RTC gantries and tanker ports for compliance with required standards is currently underway.

INA has 350 railway tanks, of which 15 have been aligned with VOC regulations, and 65 tank trucks, of which 55 are in compliance with VOC regulations.

## Environmental provisions

Environmental liabilities are company obligations for remediation of pollution caused by company activities. They can be divided into two categories: provisions for environmental protection and contingent liabilities. As of December 31<sup>st</sup>, 2011, the environmental provisions of INA, d.d. amounted to HRK 325 million, while INA Group's provisions amounted to HRK 339 million. INA Group also estimates its contingent liabilities, but these amounts are not booked because the time of their occurrence is uncertain and no pollution is established. Some contingent liabilities may become provisions through time frame shifts or on the basis of a decision to abandon the sites where INA is operating today or to abandon activities at a specific location.



## Sudski sporovi, prekršajni postupci i inspekcijski pregledi

### Inspekcijski nadzor i sudski sporovi

U INA, d.d, tijekom 2011. godine, provedeno je 380 pregleda inspekcijskih službi (inspekcija zaštite okoliša, vodopravna i sanitarna inspekcija, inspekcija zaštite na radu, te inspekcija zaštite od požara), od čega je na benzinskim postajama provedeno 206 inspekcija.

Izvršena su plaćanja u iznosu od 162.470,00 kuna.

U 2011. godini bilo je 38 prekršajnih postupaka zbog povrede zakona iz područja zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša. U tijeku je dvadesetak sudskih sporova zbog povreda Zakona o zaštiti od požara, Zakona o sigurnosti prometa na cestama, Zakona o zaštiti na radu, Zakona o energiji, Zakona o zaštiti okoliša, Zakona o otpadu te Zakona o zaštiti zraka.

Izvršena su plaćanja po pravomoćnim presudama, i to: 17.000,00 HRK zbog povrede odredaba Zakona o zapaljivim tekućinama i plinovima te 30.000,00 kuna zbog povrede Zakona o vodama.

#### Naknade za zaštitu okoliša

Fondu za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost plaća se naknada za emisiju ugljikovog dioksida, sumpornog dioksida i dušikovog dioksida, naknade za opterećivanje okoliša opasnim i neopasnim industrijskim otpadom, naknada za zbrinjavanje ambalažnog otpada i naknada za gospodarenje otpadnim uljima. Vodne naknade plaćaju se Hrvatskim vodama.

U 2011. godini za navedene naknade plaćeno je 46,88 milijuna kuna, dok su servisne usluge u zaštiti okoliša iznosile oko 21 milijun kuna.

Naknade za zaštitu okoliša u posljednje dvije godine za INA, d.d.

INA, d.d.	2010.	2011.
Naknada za emisiju CO <sub>2</sub>	14.935.976,80	19.602.162,34
Naknada za emisiju NO <sub>2</sub>	847.170,92	866.583,71
Naknada za emisiju SO <sub>2</sub>	405.107,44	2.554.861,81
Naknada za opasni otpad	0,00	0,00
Naknada za neopasni otpad	0,00	0,00
Naknada za ambalažni otpad	54.810,76	52.852,14
Naknada za gospodarenje otpadnim uljima	4.268.883,65	5.504.537,09
Vodne naknade	23.699.774,95	18.296.940,00
<b>Ukupno (kn)</b>	<b>44.211.724,52</b>	<b>46.877.937,09</b>

Servisne usluge u zaštiti okoliša za INA, d.d.

Usluge u području zaštite okoliša	kn
voda	2.958,88
zrak	1.454,62
tlo	4.772,36
otpad	2.891,02
ostalo	8.904,91
<b>Ukupno</b>	<b>20.981,80</b>



## Lawsuits, offence procedures and inspections

### Inspections & lawsuits

In 2011, a total of 380 inspections were conducted at INA, d.d. by relevant authorities (environmental protection inspection, waterworks and sanitary inspections, utilities inspections and fire protection inspections), of which 206 were conducted at petrol stations.

Payments were made in the amount of HRK 162,470.00.

In 2011, a total of 38 misdemeanor proceedings took place in relation to the violation of acts related to health, safety and environment. About twenty lawsuits are in progress due to violations of the Fire Protection Act, the Road Traffic Safety Act, the Occupational Safety and Health Act, the Energy Act, the Environmental Protection Act, the Waste Management Act and the Air Protection Act.

Payments made pursuant to final verdicts: HRK 17,000.00 for the violation of the Law on Flammable Liquids and Gases and HRK 30,000.00 for the violation of the Water Act.

### Environmental fees

INA pays fees to the Environmental Protection and Energy Efficiency Fund for emissions of carbon dioxide, sulfur dioxide and nitrogen dioxide, hazardous and non-hazardous technological waste, as well as environmental burden fees, packaging waste treatment fees and a waste-oil management fee. Water fees are paid directly to Hrvatske vode.

In 2011, a total of HRK 46.88 million was paid for above mentioned fees, while the environmental protection services fee amounted to about HRK 21 million.

Environmental Protection Fees in the last two years in INA, d.d.

INA, d.d.	2010	2011
Fee for CO <sub>2</sub> emissions	14,935,976.80	19,602,162.34
Fee for NO <sub>2</sub> emissions	847,170.92	866,583.71
Fee for SO <sub>2</sub> emissions	405,107.44	2,554,861.81
Fee for hazardous waste	0.00	0.00
Fee for non-hazardous waste	0.00	0.00
Fee for waste packaging	54,810.76	52,852.14
Fee for oil waste management	4,268,883.65	5,504,537.09
Water fees	23,699,774.95	18,296,940.00
<b>Total (HRK)</b>	<b>44,211,724.52</b>	<b>46,877,937.09</b>

Environmental Protection Services in INA, d.d.

Environmental Protection Services	HRK
Water	2,958.88
Air	1,454.62
Soil	4,772.36
Waste	2,891.02
Other	8,904.91
<b>Total</b>	<b>20,981.80</b>





DOBRDOŠLI !

growww  
2011

## Socijalna dimenzija



# Social dimension





## Zdravka Demeter Bubalo

Direktorica Sektora upravljanja ljudskim resursima

Director of the Human Resources Sector

**S**vjesni činjenice da ljudi predstavljaju temelj konkurentske prednosti na tržištu rada, naša kompanija u središte pozornosti stavlja ljude, njihove potrebe, motivaciju i zadovoljstvo. U tu svrhu u kompaniji se planira i provodi strategija i aktivnosti upravljanja ljudskim resursima, osiguravajući efikasnost rada i zadovoljstvo zaposlenika.

INA, d.d. primjenjuje model HR Partnerstva kojim HR Partneri usko surađuju s najvišim i linijskim menadžerima kao podrška u poslovanju, odgovarajući na zahtjeve poslovanja kvalitetnim, strukturiranim, transparentnim i profesionalnim odabirom najboljih kadrova.

Aktivacijom internih resursa i osiguravanjem stručnih edukacija podižemo razinu znanja i vještina naših radnika, dok strukturiranim razvojem karijere želimo povećati zadovoljstvo poslom svih Ininih zaposlenika i omogućiti im osobni razvoj unutar naše kompanije.

INA, d.d. je ulaskom u srednjoškolsku i visokoškolsku populaciju proaktivnim i inovativnim programima (Naj Mentor/ica, [www.srednja.hr](http://www.srednja.hr), stipendiranje učenika i studenata, Freshhh, ... ), potvrdila svoju strategiju dugoročne održivosti.

Funkcija upravljanja ljudskim resursima, od zapošljavanja kvalitetnih visokostručnih kadrova, preko učinkovitog formiranja timova i stalnog stručnog usavršavanja, kao i kroz zajedničko prožimanje volonterskih akcija, pridonosi djelotvornijem ostvarivanju strategije, misije i vizije kompanije stvarajući dodanu vrijednost poslovanju.

*Aktivacijom internih resursa i osiguravanjem stručnih edukacija podižemo razinu znanja i vještina naših radnika, dok strukturiranim razvojem karijere želimo povećati zadovoljstvo poslom svih Ininih zaposlenika i omogućiti im osobni razvoj unutar naše kompanije.*



**A**ware of the fact that people are the basis of a competitive advantage on the labor market, our company puts the spotlight on people, their needs, motivation and satisfaction. To this end, the company plans and implements the human resources management strategy and activities, ensuring work efficiency and employee satisfaction.

INA applies the HR partnership model, where HR partners work closely with top and line managers as business support, responding to business demands through the quality, structured, transparent and professional selection of the best personnel.

By activating internal resources and providing professional training we are raising the knowledge and skill level of our employees, while we wish to increase the satisfaction of all INA employees through structured career development and to provide them with personal growth within our company.

By approaching the high school and university population with proactive and innovative programs (Best Mentor, [www.srednja.hr](http://www.srednja.hr), scholarships for high school and university students, Freshhh...), INA has affirmed its long-term sustainability strategy.

From hiring quality, highly qualified personnel, over the effective formation of teams and continuous professional education and joint volunteer actions, the human resources function contributes to a more effective realization of the company's strategy, mission and vision while creating additional value.

*By activating internal resources and providing professional training we are raising the knowledge and skill level of our employees, while we wish to increase the satisfaction of all INA employees through structured career development and to provide them with personal growth within our company.*

### **Potvrđen Certifikat „Poslodavac partner“**

INA je i u 2011. godini dobitnik Certifikata Poslodavac Partner koji se dodjeljuje za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima.

### **“Employer Partner Certificate”**

INA received another Employer Partner Certificate in 2011, which is awarded for excellence in human resources management.





## RADNA OKOLINA

U skladu sa Zakonom o radu, u Ini postoje procedure kojima se osigurava razmjena informacija, dogovaranja i pregovaranja između poslodavca i predstavnika radnika o pitanjima od obostranog interesa.

Unutarnju komunikaciju i sudjelovanje radnika u upravljanju regulira više propisa, od kojih su neki specifični za određene organizacijske jedinice.

Propisi omogućuju dvosmjernu komunikaciju od posloводства prema radnicima i obratno, uz poštivanje hijerarhijskog ustroja. Posloводство izvješćuje radnike o politici, postavljenim ciljevima te njihovim ostvarenjima, planovima i pravilima pri njihovu ostvarivanju. Komunikacija radnika prema posloводstvu ostvaruje se kroz izvješćivanje o ostvarenju planova i ciljeva. Za odgovore na upite posloводство koristi alate internih komunikacija, kojima konzultira radnike odgovarajućeg stručnog profila ili ih ovlašćuje za izravnu komunikaciju iz određenog područja.

Izvori informiranja između posloводства i radnika:

- Bilteni
- INA Glasnik
- INA Energija
- Intranet
- Interne vijesti
- LCD monitori
- Interni propisi, Odluke, Upute
- Radni sastanci
- Forumi zaposlenika
- Pojedinačni razgovori direktora s radnicima
- Priručnici i katalozi za radnike
- Sastanci s pojedinim interesnim grupama radnika
- Sastanci s članovima Uprave i izvršnim direktorima
- Sastanci s direktorima sektora
- Sastanci posloводства sa sindikatima

U cilju poboljšanja odnosa između radnika i rukovodstva tijekom 2011. godine u INA, d.d. su održana 22 Foruma zaposlenika.

U 2011. godini iz INA d.d. otišlo je 526 radnika, dok je zaposleno 660 novih, uključujući 235 iz Proplin d.o.o.

### ODLASCI U 2011. GODINI (osobno ili poslovno uvjetovani otkazi)

DOBN SKUPINA	MUŠKO	ŽENSKO	UKUPNO	% od ukupnog broja radnika u dobnoj skupini
manje od 20	0	0	0	0,00%
21-30	0	2	2	0,17%
31-40	9	7	16	0,72%
41-50	29	26	55	1,93%
51-60	344	77	421	16,63%
61 i više	28	4	32	32,32%
<b>UKUPNO</b>	<b>410</b>	<b>116</b>	<b>526</b>	

2011. godine osnovana je Interna burza rada za radnike onih organizacijskih cjelina unutar INA Grupe koje su obuhvaćene restrukturiranjem, a čiji radnici se na kvalitetan način mogu zbrinuti unutar INA Grupe.

U 2011. godini INA je nastavila primjenjivati sustav upravljanja učinkom (Performance Management System - PMS) za rukovodeće i najviše ekspertne pozicije s ciljem upravljanja i ocjenjivanja njihovog doprinosa realizaciji strateških ciljeva Društva.

Sustav upravljanja učinkom povezan je sa sustavom nagrađivanja i omogućuje nagrađivanje odličnog učinka kroz isplatu godišnjeg bonusa.

U sustav upravljanja učinkom uključeni su zaposlenici koji su na temelju Hay evaluacije radnih mjesta svrstani u razred 18 (E01) i više.

Radnici na ostalim pozicijama mogu sudjelovati u raspodjeli stimulativnog dijela plaće sukladno dobivenoj ocjeni radnog učinka (mjerila regulirana Pravilnikom o radu). Ocjenjivanje radnog učinka i obračun stimulativnog dijela plaće provodi se mjesečno.



# WORK ENVIRONMENT

In accordance with the Labor Act, clear procedures are in place at INA to ensure information exchange, consultations and negotiations between the employer and employee representatives on issues of mutual interest.

Internal communication and employee participation in management is regulated by multiple regulations, of which some are specific to particular organizational units.

These regulations make possible two-way communication between the management and employees while respecting the hierarchical structure. The management informs workers about business management policies, set targets and their realization as well as plans and rules in relation to their realization. Employee communication towards the management is realized through reporting on plan and target realization. To reply to inquiries, the management uses internal communication tools, whereby it consults workers of a corresponding professional profile or authorizes them for direct communication in particular areas.

Sources of information between the management and workers:

- Newsletters
- INA Glasnik
- INA Energija
- Intranet
- Internal news
- LCD monitors
- Internal regulations, decisions, instructions
- Work meetings
- Employee forums
- One-on-one talks between directors and employees
- Employee manuals and catalogues
- Meetings with employee interest groups
- Meetings with members of the Management Board and executive directors
- Meetings with sector directors
- Meetings between the management and trade unions

In order to improve relations between employees and the management, 22 employee forums were held at INA, d.d. in 2011.

526 workers departed from INA, d.d. in 2011, while 660 new ones were hired, including 235 from Proplin d.o.o.

DEPARTURES IN 2011 (business or personally related dismissals)				
AGE GROUP	MALE	FEMALE	TOTAL	share in total number of workers in the age group (%)
below the age of 20	0	0	0	0.00%
21-30	0	2	2	0.17%
31-40	9	7	16	0.72%
41-50	29	26	55	1.93%
51-60	344	77	421	16.63%
61+	28	4	32	32.32%
TOTAL	410	116	526	

An Internal Labor Exchange was established in 2011 for employees of those organizational units within INA Group included in restructuring, whose workers can be placed in a quality manner within INA Group.

INA continued applying the Performance Management System (PMS) for managing and top expert positions in 2011 with the aim to manage and assess their contribution to the realization of the company's strategic goals.

The Performance Management System is associated with a reward system and makes it possible to reward excellent performances with the payout of an annual bonus.

The Performance Management System includes employees assigned to grade 18 (E01) and higher on the basis of the HAY position evaluation method.

Employees in other positions can partake in the allocation of incentives according to work performance rating (criteria regulated by the Labor Relations Bylaws). Performance assessment and incentive calculations are carried out on a monthly basis.



## Alati za procjenu i unapređenje kompetencija radnika provedeni tijekom 2011. godine

### CMS - sustav upravljanja karijerom

Sustav upravljanja karijerom ili Career Management System kombinacija je strukturiranog planiranja i aktivnog vođenja profesionalne karijere radnika. U ovom složenom procesu podjednako sudjeluju sam radnik, njegovi nadređeni i Sektor upravljanja ljudskim resursima. U 2011. godini pokrenut je pilot projekt uvođenja Sustava upravljanja karijerom za llinu 2. i 3. razinu rukovoditelja te skupinu ključnih radnika u SD IPNP.

### Petroskills alat za procjenu kompetencija za SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina i SD Rafinerija i marketing

PetroSkills, vodeća svjetska tvrtka za obuku iz područja naftne industrije, razvila je CAT (Competency Analysis Tool) mape. One služe za određivanje znanja i vještina radnika zaposlenih u naftnoj industriji. Cilj projekta je razvoj i investiranje u znanje i kompetencije radnika.

Projekt je 2011. godine proveden na 230 radnika lne, s ciljem prepoznavanja stručnih područja za budući razvoj specifičnih tehničkih znanja i vještina, optimiziranja troškova obrazovanja i treninga te unaprjeđenja suradnje lne i MOL-a u učenju i razvoju.

### Menadžerski kurikulum

Strukturirani pristup razvoju menadžerskih kompetencija iz područja interpersonalnih vještina i osobnog razvoja s ciljem povećanja radne učinkovitosti timova kojima rukovode.

Zahvaljujući navedenim alatima, ciljanim grupama radnika, kreirani su individualni planovi karijere i razvoja.

### Razmjena radnika unutar MOL Grupe

U 2011. godini uspješno je nastavljen program razmjene radnika, čime se radnicima lne omogućava usavršavanje u tvrtkama MOL Grupe, ali i radnicima MOL Grupe učenje iz naših iskustava.

### Nagrade za radnike

INA je u 2011. godini uvela model nagrađivanja radnika, kojemu je svrha poticanje pozitivne radne atmosfere, promicanje kolegijalnosti, promocija kompanijskih vrijednosti, te zadovoljstvo radnika.

Kategorije za nominaciju kolega su:

- „Srdačni Osmijeh“
- „Mislim zeleno“
- „INA NajMentor/ica“
- „Veliko srce“
- „NajKolega/ica“

### Jubilarne nagrade

Jubilarne nagrade dodjeljuju se radnicima koji u lni rade 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40 ili čak 45 godina.

### Potpore djeci preminulih radnika

Temeljem Kolektivnog ugovora, djeca preminulih radnika i djeca radnika poginulih u Domovinskom ratu za vrijeme redovitog školovanja imaju pravo na mjesečnu novčanu potporu. Tijekom 2011. godine takvu potporu primalo je 32 učenika osnovne škole, te 119 srednjoškolaca i studenata.

### Dan orijentacije novozaposlenih

Dan orijentacije novozaposlenih pomaže novim radnicima u upoznavanju strukture i segmenata djelatnosti kompanije te pruža informacija koje će koristiti u svakodnevnom radu.

### Freshhh natjecanje za radnike

On-line natjecanje za radnike MOL Grupe, u kojemu se radnici, u tročlanim timovima, bore za pobjedu u on-line igri MOiL Tycoon rješavajući probleme vezane za rad naftne industrije. U 2011. godini ukupno je bilo prijavljeno 30 timova od čega 13 timova iz Hrvatske. Za pobjednike natjecanja organiziran je stručni posjet platformi „lvana“.



## Tools for employee competency assessment and advancement carried out in 2011

### CMS - Career Management System

The Career Management System is a combination of the structured planning and active management of employee careers. Employees, their supervisors and the Human Resources Sector participate to an equal extent in this complex process. In 2011, a pilot project was launched within INA to introduce the Career Management System for 2nd and 3rd level managers and a group of key employees in the Exploration & Production BD.

### PetroSkills tool for competency assessment in Exploration & Production BD and Refining & Marketing BD

PetroSkills, a leading global company for training in the petroleum industry, developed CAT (Competency Analysis Tool) maps. They are used to determine the knowledge and skills of employees in the petroleum industry. The aim of the project is development and investment in employee knowledge and competencies.

The project was carried out on 230 INA employees in 2011 with the aim to identify professional areas for the future development of specific technical knowledge and skills, to optimize education and training costs and to advance INA and MOL collaboration in the learning and development segment.

### Managerial curriculum

Structured approach to the development of managerial competencies in the field of interpersonal skills and personal development with the aim to increase the work efficiency of managed teams.

Thanks to above tools, individual career and development plans were created for the targeted employee groups.

### Employee rotation within MOL Group

The employee rotation program was successfully continued in 2011, whereby training was made possible for INA employees in MOL Group companies, but also for MOL Group employees to learn from our experience.

### Employee awards

In 2011, INA introduced an employee awards model whose aim is to encourage a positive work atmosphere, to promote collegiality and company values, and worker satisfaction.

The nomination categories are as follows:

- Heartfelt Smile
- Think Green
- Best INA Mentor
- Big Heart
- Best Colleague

### Jubilee awards

Jubilee awards are presented to employees who have been working for INA for 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40 or as long as 45 years.

### Support to children of deceased employees

Pursuant to the Collective Agreement, children of deceased employees and children of workers fallen in the Homeland War are entitled to monthly financial support during regular schooling. A total of 32 primary school students and 119 high school and university students received such support in 2011.

### Orientation day for new employees

The orientation day for new employees helps new workers to familiarize themselves with the company's structure and business divisions, and it provides them with information they will use in their everyday work.

### Freshhh competition for employees

An online competition for MOL Group employees in which three-member teams consisting of employees try to win the online game MOiL Tycoon by solving problems associated with working in the petroleum industry. In 2011, a total of 30 teams signed up for the game, with 13 teams from Croatia. A visit to the "Ivana" platform was organized for competition winners.



Nagradjivanje zaposlenika  
Employee awards



## OBUKA I OBRAZOVANJE

Ciljevi obrazovne politike u Ini su stvaranje kolektivne kompetencije radi prilagođavanja tržištu i povećanja konkurentnosti.

Sektor upravljanja ljudskim resursima provodi koncept cjeloživotnog obrazovanja, putem formalnog i neformalnog učenja, osposobljavanjem radnika za provođenje mjera zaštite okoliša, zaštite na radu i zaštite zdravlja, te razvijanjem svijesti o održivom razvoju i društveno odgovornom poslovanju.

Aktivnosti vezane za obrazovanje uključuju:

- Razvoj i implementaciju programa razvoja kadrova,
- Organizaciju internih treninga,
- Planiranje i izradu programa pripravničkog stažiranja, evaluaciju uspješnosti pripravnika,
- Koordinaciju upućivanja radnika na školovanje uz i/ili iz rada,
- Implementaciju i razvoj talent programa,
- Osposobljavanje radnika za rad na siguran način.

### Talent programi

Tijekom 2011. godine, u suradnji s MOL-om, nastavljena je provedba programa za mlade talente Growww i Freshhh.

#### Growww

Growww program usmjeren je na zapošljavanje mladih talenata različitih stručnih profila, s ciljem odabira najboljih pripravnika za jednogodišnju praksu u tvrtki, uz mogućnost zapošljavanja.

U 2011. godini zaprimljeno je 14.500 prijava/3.500 kandidata, te zaposleno 122 pripravnika. Ciljane grupe

bili su naftni inženjeri, inženjeri kemije i strojarstva, ekonomisti, informatičari te ostali profili visokoobrazovanih studenata (pravo, građevina, zaštita na radu i sl.).

#### Freshhh

Freshhh predstavlja međunarodno natjecanje tročlanih grupa studenata završnih godina tehničkih i poslovnih fakulteta diljem svijeta, a provodi se u obliku „on-line igre“, pri čemu se rješavaju zadaci i problemi iz zadanih područja. Najbolje plasirane grupe osvajaju novčane nagrade, sudjelovanje na natjecanju uživo u Budimpešti i/ili mogućnost sudjelovanja u programu Growww. U 2011. godini u Freshhhu je sudjelovalo 596 timova iz više od 60 zemalja i sa više od 200 fakulteta. Pobjednik natjecanja bio je hrvatski tim „Freshhh Start!“, čiji su članovi Danijel Posavec, Kristijan Bakarić i Ivan Goršek s Rudarsko geološko naftnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Među 10 najboljih timova, plasirao se i tim „Minoil“ s Rudarsko geološko naftnog fakulteta, čiji su članovi Nikola Barić, Ivan Perović i Matea Šmitran.

#### Buddy program

Sektor upravljanja ljudskim resursima pokrenuo je Buddy program u listopadu 2011. godine. „Kolega“/„Buddy“ bivši je pripravnik zadužen da novom kolegi kroz neformalan pristup olakša i ubrza prilagodbu i asimilaciju u radnu okolinu. Svrha je razmjena znanja te upoznavanje pripravnika s poslom i timom suradnika na neformalnoj razini. Kolega/Buddy program nije obavezan, ali se potiče zbog dobrih rezultata koje pokazuje.





## EDUCATION AND TRAINING

The aim of INA's education policy is to create collective competencies in order to adapt to the market and increase competitiveness.

The Human Resources Sector is implementing a concept of life-long education through formal and informal learning, by training employees to implement environmental protection, safety at work and health protection measures, and by developing awareness of sustainable development and socially responsible business practices.

Education-related activities:

- Development and implementation of a staff development program,
- Organization of internal trainings,
- Planning and development of an internship program, evaluating the success of interns,
- Coordination of employee schooling,
- Implementation and development of talent programs,
- Employee training for safe work.

### Talent programs

In cooperation with MOL, the Growww and Freshhh programs for young talents were successfully carried out in 2011.

### Growww

The Growww Program is aimed at hiring young talents of various professional profiles with the aim to select the best interns for one-year internships in the company, with the possibility of employment.

14,500 applications/3,500 candidates were received in 2011, and 122 interns were hired. Target groups were petroleum engineers, chemical and mechanical engineers, economists, computer scientists and other highly educated students (law, construction, safety at work, etc.).

### Freshhh

Freshhh is an international competition amongst three-member groups of senior students from technical and business faculties from all over the world in an online game form in which they solve tasks and problems from given areas. The best placed groups win cash prizes, partake in a live competition in Budapest and/or the possibility to partake in the Growww Program. A total of 596 teams from more than 60 countries and more than 200 faculties participated in the Freshhh program in 2011. The winner was the Croatian team Freshhh Start!, whose members Danijel Posavec, Kristijan Bakarić and Ivan Goršek are students at the Faculty of Mining, Geology and Petroleum Engineering of the University of Zagreb. The Minoil team from the Faculty of Mining, Geology and Petroleum Engineering composed of Nikola Barić, Ivan Perović and Matea Šmitran also came in amongst the top ten teams.

### Buddy program

The Human Resources Sector launched the Buddy Program in October 2011. A buddy is a former trainee who is responsible for facilitating and accelerating adaptation to and assimilation into the new work environment for new colleagues through an informal approach. The purpose is to exchange knowledge and to familiarize trainees with the work and team of colleagues on an informal level. The Buddy Program is not mandatory, but it is encouraged because of its good results.



## INA I DIONICI

### NajMentor/ica 2011. godine

U 2011. godini INA je pokrenula natječaj za izbor najboljeg profesora/ice matematike, fizike i kemije pod nazivom "NajMentor/ica". Natječaj "NajMentor/ica" je osmišljen tako da studenti tehničkih/tehnoloških, prirodoslovnih i fakulteta geoznanosti nominiraju profesoricu ili profesora srednje škole koji su u njima potakli želju za učenjem i napredovanjem i usadili im ljubav prema prirodnim znanostima.

Priznanja se dodjeljuju profesorima/cama u tri kategorije:

- NajMentorica za područje matematike,
- NajMentorica za područje kemije,
- NajMentor za područje fizike.

Nagrađuje se i najinspirativnija studentska nominacija profesora ili profesorice.

### Student Lider Klub

INA je postala partner Student Lider Kluba - kluba najboljih studenata u Hrvatskoj i omogućila 100 pretplata na tjednik Lider za najbolje studente s osam fakulteta.

### Studentske udruge

Potpisan je ugovor o suradnji sa studentskim udrugama eSTUDENT, AIESEC Osijek i BEST.

### Natjecanje „Case Study Competition“

INA je sudjelovala u natjecanje studenata u rješavanju poslovnih zadataka na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu u organizaciji studentske udruge eSTUDENT.

### Nagrada „Zlatni indeks“

U 2011. godini INA je nagrađena s tri nagrade i to u kategorijama stipendije, najbolji imidž prema percepciji studenata i Grand Prix.

### Virtualni dan karijera i znanja

U 2011. godini INA je sudjelovala na drugom regionalnom sajmu zapošljavanja „Virtualni dan karijera i znanja“ u organizaciji portala MojPosao te vodećih portala za zapošljavanje u Bosni i Hercegovini (Posao.ba) i Srbiji (Infostud.com).

Inin virtualni štand zabilježio je više od 22.000 posjetitelja, a prema rezultatima provedene ankete 75 posto ispitanika Inu smatra poslodavcem prvog izbora, 83 posto anketiranih misli je da je INA tvrtka koja pruža mogućnost obrazovanja i napredovanja, dok ih 63 posto ocjenjuje da je očekivana plaća u Ini veća u odnosu na druge tvrtke na tržištu rada.

### “Top stipendija za top studente“

INA, d.d. je od 2002. uključena kao stalni partner u akciju „Top stipendija za Top studente“. Sedam studenata primilo je ugovore o stipendiranju u 2011. godini.

### “Najstudentski projekti“

INA je u suradnji s Jutarnjim listom organizirala u 2011. godini stipendiranje Najstudentskih projekata iz područja kemije, kemijskog inženjerstva, strojarstva, energetike, zaštite okoliša, rudarstva, postrojenja i informacijsko-komunikacijske tehnologije.

INA, d.d. i dnevnik Slobodna Dalmacija organizirale su natječaj i dodijelile 3 godišnje stipendije iz područja kulture, sporta i znanosti mladim talentima.

### Šesti Student Future Day

INA se kao jedna od 21 kompanije predstavila studentima na šestom Student Future Day-u, nastavljajući direktnu komunikaciju sa nadarenim studentima i promociju svojih programa zapošljavanja.

### "Mali svijet poslova"

INA se uključila u "Mali svijet poslova", edukativno - zabavni događaj u organizaciji internetskog portala Posao.hr, namijenjen djeci vrtićke i osnovnoškolske dobi, radi upoznavanja sa svijetom poslova i zanimanja kojima bi se u budućnosti mogli baviti.

### Sajam stipendija

Na Sajmu stipendija INA je predstavila vlastite programe stipendiranja studenata i studentskih projekata, kao i program zapošljavanja visokoobrazovnih stručnjaka.



## INA AND STAKEHOLDERS

### Best Mentor 2011

In 2011, INA launched a competition for the selection of the best professor of mathematics, physics and chemistry under the title Best Mentor. The Best Mentor competition was conceptualized in a way that students from technical/ technological, natural sciences and geosciences faculties nominate a high school professor who inspired them to study and progress and who instilled in them a love for natural sciences.

Acknowledgements are awarded to high school professors in three categories:

- Best Mentor in Mathematics
- Best Mentor in Chemistry
- Best Mentor in Physics

The most inspirational professor nomination by students is awarded as well.

### Student Lider Club

INA has become a partner of the Student Lider Club, a club of the best students in Croatia, and provided 100 subscriptions to Lider magazine for the best students from eight faculties.

### Student associations

Cooperation agreements were signed with the student associations eStudent, AIESEC Osijek and BEST.

### Case Study Competition

INA took part in a student case study competition at the Faculty of Economics in Zagreb organized by the student association eSTUDENT.

### “Zlatni indeks” award

In 2011, INA received three awards in the categories scholarships, best image in student perception and a Grand Prix.

### Virtual Career and Knowledge Day

In 2011, INA participated in the second regional job fair Virtual Career and Knowledge Day organized by the portal MojPosao and leading employment portals in Bosnia-Herzegovina (Posao.ba) and Serbia (Infostud.com).

INA's virtual booth marked more than 22,000 visitors, and according to survey results, 75 percent of respondents consider INA to be a first-choice employer, 83 percent of respondents believe that INA is a company which provides opportunities for education and promotion, while 63 percent believe that the expected salary at INA is higher than in other companies on the labor market.

### Top Scholarship for Top Students

INA, d.d. has been a continuous partner of the Top Scholarship for Top Students program since 2002. Seven students received scholarship agreements in 2011.

### Best student projects

In cooperation with the daily Jutarnji list, INA granted scholarships in 2011 for the best student projects in fields such as chemistry, chemical engineering, engineering, energy, environmental protection and information and communication technology.

INA, d.d. and the daily Slobodna Dalmacija organized a competition and awarded 3 one-year scholarships to young talents in areas such as culture, sports and sciences.

### 6<sup>th</sup> Student Future Day

As the one of 21 companies, INA presented itself to students at the 6<sup>th</sup> Student Future Day, continuing direct communication with gifted students and promoting its employment programs.

### "Mali svijet poslova"

INA joined "Mali svijet poslova", an entertaining educational event organized by the online portal Posao.hr intended for kindergarten and primary school children, aiming to familiarize children with the world of jobs and professions they might opt for in the future.

### Job Fair

At the Job Fair, INA promoted its scholarship programs for students and student projects as well as its program for hiring highly educated experts.



## RAZNOLIKOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI

INA, d.d. pridržava se načela pružanja jednakih mogućnosti svima u ostvarivanju prava i obveza iz radnog odnosa, a u skladu sa zakonskom regulativom (Ustav, Zakon o radu i drugi relevantni propisi RH), te u skladu s utvrđenom politikom i ciljevima u području upravljanja ljudskim resursima u Ini. Prava i obveze radnika uređeni su odredbama Kolektivnog ugovora, Pravilnika o radu i drugih relevantnih akata.

Sindikati u Ini aktivno prate položaj radnika invalida rada, žena i branitelja. U Ini postoji praksa vođenja računa o posebnim potrebama radnika s invaliditetom prilikom rasporeda radnih mjesta.

Prilikom oglašavanja natječaja za nova radna mjesta među zahtijevanim uvjetima ne označava se spolna pripadnost.

## POKAZATELJI RADNIH ODNOSA I DOSTOJNOG RADA

Pregled broja radnika u INA Grupi na dan 31.12.2011.

INA, d.d. Zagreb	8.876
CROSCO Grupa	2.625
STSI-Integrirani tehnički servisi d.o.o. Zagreb	1.058
SINACO d.o.o.	379
TRS d.o.o.	258
MAZIVA ZAGREB d.o.o. Zagreb	262
PRIRODNI PLIN d.o.o.	29
ITR d.o.o.	15
HOSTIN d.o.o.	22
Ostala društva	693
<b>INA GRUPA</b>	<b>14.217</b>

INA, d.d. - BROJ RADNIKA PO STUPNJU OBRAZOVANJA U 2011.

Broj radnika po stupnju obrazovanja	31.12.2006.	31.12.2007.	31.12.2008.	31.12.2009.	31.12.2010.	31.12.2011.
NKV	177	154	147	140	120	113
PKV	57	48	50	49	42	32
NSS	193	178	166	162	94	70
KV	1.349	1.275	1.255	1.225	974	854
SSS	5.312	5.409	5.424	5.312	5.048	5.051
VKV	684	646	628	618	502	441
VŠS/bacc.	524	529	582	599	543	555
VSS/mag.	1.759	1.759	1.728	1.690	1.594	1.615
MR/sveuč. spec.	110	108	113	119	130	124
DR	18	15	15	17	14	21
<b>Ukupno</b>	<b>10.183</b>	<b>10.121</b>	<b>10.108</b>	<b>9.931</b>	<b>9.061</b>	<b>8.876</b>



## DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITIES

INA, d.d. adheres to the principle of providing equal opportunities to everyone in exercising rights and obligations arising from employment, in accordance with legislation (Constitution, Labor Act and other relevant regulations of the Republic of Croatia) and in accordance with established policies and objectives in human resources management at INA. The rights and obligations of employees are governed by the provisions of the Collective Agreement, the Labor Relations Bylaws and other relevant bylaws.

Trade unions at INA are actively monitoring the position of disabled workers, women and war veterans. It is practice at INA to take into account the special needs of disabled employees during position assignment. When issuing employment ads, gender is not listed amongst the necessary requirements.

## LABOR RELATIONS AND DIGNIFIED LABOR INDICATORS

Number of employees in INA Group as of December 31<sup>st</sup>, 2011

INA, d.d. Zagreb	8,876
CROSCO Group	2,625
STSI-Integrirani tehnički servisi d.o.o. Zagreb	1,058
SINACO d.o.o.	379
TRS d.o.o.	258
MAZIVA ZAGREB d.o.o. Zagreb	262
PRIRODNI PLIN d.o.o.	29
ITR d.o.o.	15
HOSTIN d.o.o.	22
Other companies	693
<b>INA GROUP</b>	<b>14,217</b>

### INA d.d. - NUMBER OF EMPLOYEES BY EDUCATION LEVEL

Number of employees by education level	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009	31.12.2010	31.12.2011
Unskilled	177	154	147	140	120	113
Semi-skilled	57	48	50	49	42	32
Primary school degree	193	178	166	162	94	70
Skilled	1,349	1,275	1,255	1,225	974	854
High school degree	5,312	5,409	5,424	5,312	5,048	5,051
Highly skilled	684	646	628	618	502	441
Assoc.degr./bacc.	524	529	582	599	543	555
Univ.degr./mag.	1,759	1,759	1,728	1,690	1,594	1,615
MA/univ. spec.	110	108	113	119	130	124
PhD	18	15	15	17	14	21
<b>Total</b>	<b>10,183</b>	<b>10,121</b>	<b>10,108</b>	<b>9,931</b>	<b>9,061</b>	<b>8,876</b>



INA, d.d.	31.12.2006.	31.12.2007.	31.12.2008.	31.12.2009.	31.12.2010.	31.12.2011.
Broj radnika na određeno radno vrijeme	582	528	331	266	308	538
Broj radnika na sa skraćenim radnim vremenom	24	27	26	28	22	19
Broj otišlih radnika*	445	576	197	245	1.325	958
Broj novozaposlenih radnika**	338				433	660
Broj radnika na radu u in-ozemstvu	104	107	109	107	89	62
% radnika u sindikatima	82	84,3	83,9	85,1	82,5	78,9
<b>Broj radnika invalida rada i HRVI</b>	<b>299</b>	<b>302</b>	<b>323</b>	<b>368</b>	<b>246</b>	<b>197</b>

\*Bez radnika na sez.posl. i bez radnika koji su bili aktivni na dan 31.12.2011.g.

\*\*Bez radnika na sez.posl. i radnika koji nisu bili aktivni na dan 31.12.2011. g

Dobna struktura radnika u INA d.d.	31.12.2006.	31.12.2007.	31.12.2008.	31.12.2009.	31.12.2010.	31.12.2011.
do 30 god., broj		1.238	1.140	957	1.026	1.171
31-40 god., broj		5.717	2.212	2.110	2.144	2.227
41-50 god., broj			3.347	3.253	3.046	2.847
51-60 god., broj		3.166	3.084	3.179	2.678	2.532
iznad 61 god., broj			325	432	167	99
<b>Ukupno</b>	<b>n.p.</b>	<b>10.121</b>	<b>10.108</b>	<b>9.931</b>	<b>9.061</b>	<b>8.876</b>

Struktura radnika u ovisnim društvima u 2011.

	Crosco Grupa	STSI	HOLDINA d.o.o Sarajevo	SINACO d.o.o.	PROPLIN d.o.o. Zagreb	TRS	Maziva Zagreb	INTERINA d.o.o. Ljubljana	INA-OSIJEK PETROL d.d. Osijek	Prirodni plin	ITR.	Hostin
Broj radnika	2.625	1151	433	364	333	256	264	95	95	28	14	19
Broj radnika sa skraćenim radnim vremenom	28	0	7	1	0	2	3	0	0	0	0	0
Broj radnika koji su otišli iz kompanije	239	175	15	62	59	5	25	14	8	4	18	7
% žena u ukupnoj radnoj snazi	7	9	21	4	21	91	32	29	30	64	27	47
% invalida u ukupnoj radnoj snazi	3	5	5	1	6	3	2	2	0		0	0



INA d.d.	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009	31.12.2010	31.12.2011
No. of employees w. fixed term contracts	582	528	331	266	308	538
No. of employees w. shortened working hours	24	27	26	28	22	19
No. of departed employees*	445	576	197	245	1,325	958
No. of newly employed employees**	338				433	660
No. of employees working abroad	104	107	109	107	89	62
% of employees in trade unions	82	84.3	83.9	85.1	82.5	78.9
No. of work-disabled empl. and war veteran invalids	299	302	323	368	246	197

\*Excl. seasonal employees and employees active as of 31.12.2011

\*\*Excl. seasonal employees and employees not active as of 31.12.2011

Age structure of INA, d.d. employees	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009	31.12.2010	31.12.2011
Under the age of 30		1,238	1,140	957	1,026	1,171
31-40 years		5,717	2,212	2,110	2,144	2,227
41-50 years			3,347	3,253	3,046	2,847
51-60 years		3,166	3,084	3,179	2,678	2,532
61+			325	432	167	99
<b>TOTAL</b>	<b>n.a.</b>	<b>10,121</b>	<b>10,108</b>	<b>9,931</b>	<b>9,061</b>	<b>8,876</b>

#### Employee structure in subsidiaries in 2011

	Crosco Group	STSI	HOLDINA d.o.o Sarajevo	SINACO d.o.o.	PROPLIN d.o.o. Zagreb	TRS	Maziva Zagreb	INTERINA d.o.o. Ljubljana	INA-OSIJEK PETROL d.d. Osijekl	Prirodni plin	ITR.	Hostin
No. of empl.	2625	1151	433	364	333	256	264	95	95	28	14	19
No. of empl. with shortened working hours	28	0	7	1	0	2	3	0	0	0	0	0
No. of departed employees	239	175	15	62	59	5	25	14	8	4	18	7
% of women in total work force	7	9	21	4	21	91	32	29	30	64	27	47
% of invalids in total work force	3	5	5	1	6	3	2	2	0		0	0



## Raspodjela radnika INA Grupe po zemljama (radnici s punim radnim vremenom, prosinac 2011.)

Kompanija	Zemlja	Ukupno radnika s PRV
INA Industrija nafte, d.d.	Hrvatska	8.638
STSI integrirani tehnički servisi d.o.o	Hrvatska	1.058
Hostin	Hrvatska	22
ITR	Hrvatska	15
TRS	Hrvatska	258
Sinaco	Hrvatska	379
Croscio Grupa	Hrvatska	2.625
INA Osijek Petrol	Hrvatska	95
Petrol Jurdani	Hrvatska	1
Maziva	Hrvatska	262
Holdina Sarajevo	Bosna i Hercegovina	433
INA Crna Gora	Crna Gora	20
InterINA Ljubljana	Slovenija	54
INA Beograd	Srbija	2
INA Kosovo	Kosovo	7
InterINA Ltd	Makedonija	1
Adriagas	Italija	1
Ostalo		346
<b>Ukupno</b>		<b>14.217</b>

## Kolektivni ugovor

INA, d.d. svojim radnicima isplaćuje određene naknade i potpore koje su utvrđene Kolektivnim ugovorom i Pravilnikom o radu. Naknade i potpore standardni su dio Kolektivnog ugovora, a dogovorene su pregovorima između Ine i sindikata.

U INA Grupi djeluju tri sindikata:

- INAŠ-Sindikat radnika Ine i društava Ine Zagreb,
- Sindikat naftnog gospodarstva ,
- Samostalni sindikat radnika u djelatnostima energetike, kemije i metala Hrvatske.

Broj radnika u INA, d.d. koje zastupaju nezavisne sindikalne organizacije - stanje 31. prosinca 2011.

INAŠ-Sindikat radnika Ine i društava Ine Zagreb	3.638
SING-Sindikat naftnog gospodarstva	3.072
EKN-Samostalni sindikat radnika u djelatnostima energetike, kemije i metala Hrvatske	1.089
<b>Ukupno</b>	<b>7.799</b>

\* Neki radnici članovi su više sindikata

Od ukupnog broja radnika u INA, d.d. 79% ih je učlanjeno u jedan ili više sindikata (6.861).



## INA Group FTE s by countries (as of December 2011)

Company Name	Country	Total FTE HC
INA Industrija nafte, d.d.	Croatia	8,638
STSI integrirani tehnički servisi d.o.o	Croatia	1,058
Hostin	Croatia	22
ITR	Croatia	15
TRS	Croatia	258
Sinaco	Croatia	379
Crosco Group	Croatia	2,625
INA Osijek Petrol	Croatia	95
Petrol Jurdani	Croatia	1
Maziva (Lubricants)	Croatia	262
Holdina Sarajevo	Bosnia-Herzegovina	433
INA Crna Gora	Montenegro	20
InterINA Ljubljana	Slovenia	54
INA Beograd	Serbia	2
INA Kosovo	Kosovo	7
InterINA Ltd	Macedonia	1
Adriagas	Italy	1
Others		346
<b>Total</b>		<b>14,217</b>

## Collective Agreement

INA,d.d. pays out to its employees certain benefits and support as established by the Collective Agreement and the Labor Relations Bylaws. Benefits and support are a standard part of the Collective Agreement and are agreed on through negotiations between INA and trade unions.

At INA Group, the following three trade unions are active:

- INAŠ - Trade Union of INA Employees and INA Companies Zagreb,
- Petroleum Industry Trade Union ,
- Autonomous Trade Union of Workers in the Power Industry, Chemistry and Non-Metal Industry of Croatia.

Number of INA, d.d. employees represented by independent trade unions as of Dec. 31, 2011

INAS- Trade Union of INA Employees and INA Companies Zagreb	3.638
SING- Petroleum Industry Trade Union	3,072
EKN- Autonomous Trade Union of Workers in the	7.799
Power Industry, Chemistry and Non-Metal Industry of Croatia	1,089
<b>Total</b>	<b>7,799</b>

\*Some employees are members of multiple trade unions

Of the total number of INA, d.d. employees, 79% are members of one or more trade union (6,861).



Kolektivno pregovaranje radi sklapanja novog Kolektivnog ugovora vode timovi, imenovani od poslodavca i sindikata. Kolektivni ugovor sklapa se, u pravilu, za razdoblje kalendarske godine, uz suglasnost o primjeni i nakon proteka vremena na koje je sklopljen, ali najduže šest mjeseci. Kolektivnim ugovorom utvrđene su i određene naknade i potpore koje INA, d.d. isplaćuje svojim radnicima, a koje nadilaze zakonske obveze poslodavca.

Radi unapređenja socijalnog dijaloga, poslodavac i sindikati Kolektivnim ugovorom dogovaraju uzajamnu obvezu o redovitom izvješćivanju i konzultiranju prije donošenja odluka poslodavca koje se odnose na područja:

- plaća i ostalih materijalnih prava,
- zapošljavanja,
- zaštite i poboljšanja zdravlja,
- obrazovanja.

U Ini su tijekom 2011. godine provedeni izbori za Radničko vijeće, koje ima 25 članova, a zadaća mu je promicanje interesa radnika, savjetovanjem, suodlučivanjem ili pregovorima s poslodavcem o pitanjima važnima za položaj radnika.

#### **Pomoć radnicima i njihovim obiteljima u slučaju ozbiljnih bolesti**

Povjerenstvo za provedbu postupka utvrđivanja prava na pomoć radnicima INA, d.d. u slučajevima bolesti i teškog materijalnog stanja osnovano je 2003. kao radno tijelo direktora Sektora upravljanja ljudskim resursima. Povjerenstvo razmatra pojedinačne zamolbe radnika za dodjelu pomoći, pribavlja stručno mišljenje ugovornog liječnika o osnovanosti zahtjeva i iznosu potrebnih sredstava za svaki pojedinačni slučaj, te utvrđuje prijedloge odluka o dodjeli pomoći u okviru planiranih troškova.

U 2011. godini zaprimljeno je i obrađeno pet zamolbi za pomoć:

- dvije zamolbe za pomoć djeci radnika Ine zbog teške bolesti,
- tri zamolbe za pomoć bolesnom radniku Ine.

Dodijeljeno je ukupno 76.500 kn.

Collective negotiations for the conclusion of a new Collective Agreement are led by teams which are appointed by the employer and trade unions.

Collective agreements are generally concluded for one calendar year. The parties agree that agreements may be applicable after the expiration of the time period for which they were concluded, but no longer than six months.

The Collective Agreement also establishes certain benefits and support which INA, d.d. pays out to its employees and which exceed the employer's statutory obligations.

In order to advance the social dialogue, the employer and the trade unions establish through collective agreements the mutual obligations of regular reporting and consultations prior to the employer's decision-making pertaining to areas such as:

- salaries and other fringe benefits,
- employment,
- health protection and improvement,
- education.

Works Council elections were held at INA, d.d. in 2011, the council has 25 members and it protects and promotes employee interests through consultations, co-decision-making or negotiations with the employer in relation to issues which are important to the position of employees.

#### **Assistance to employees and their families in case of serious illness**

The Committee for Determining the Entitlement of INA, d.d. Employees to Assistance in Case of Severe Illness and Difficult Financial Situations was founded in 2003 as a working body of the director of the Human Resources Sector. The committee considers individual employee requests for assistance, it obtains expert opinions by contractual physicians on the foundedness of requests and the funds necessary for each individual case, and it defines draft decisions on the allocation of aid within the framework of planned costs.

In 2011, five requests for aid were received and processed:

- 2 requests for aid to children of INA employees due to serious illnesses,
- 3 requests for aid to sick INA employees

A total of HRK 76,500 was allocated.



Broj radnika u ovisnim društvima koje zastupaju nezavisne sindikalne organizacije - stanje 31. prosinca 2011.

	Crosco Grupa	STSI	Sinaco	TRS	Maziva Zagreb	Prirodni Plin	ITR	Hostin
%radnika članova sindikata	62	82	90	84	89	50	86	50
% radnika pokrivenih kolektivnim ugovorom	99	100	100		99	89		

Number of employees in subsidiaries represented by independent trade unions as of Dec. 31, 2011

	Crosco Group	STSI	Sinaco	TRS	Maziva Zagreb	Prirodni Plin	ITR	Hostin
% of employees who are trade unions members	62	82	90	84	89	50	86	50
% of employees covered by Collective Agreement	99	100	100		99	89		



## ZDRAVLJE I SIGURNOST NA RADU

Zaštita zdravlja i sigurnost na radu zakonski je regulirano područje, a provodi se radi sprječavanja ozljeda na radu, profesionalnih bolesti, bolesti vezanih uz rad, zaštite radnog i životnog okoliša te materijalnih dobara.

Radi unapređenja zaštite na radu, u INA, d.d., kao savjetodavno tijelo poslodavca, djeluje Središnji odbor zaštite na radu te odbori i pododbori na nižim razinama.

Članovi navedenih odbora su predstavnici sindikata (koordinatori povjerenika i povjerenici radnika za zaštitu na radu), stručnjaci zaštite na radu, liječnici specijalisti medicine rada, predstavnici poslodavca (poslodavac ili ovlaštenik poslodavca) i inspektor za zaštitu na radu, predstavnik Državnog inspektorata Republike Hrvatske.

U Ini se provode osposobljavanja radnika za rad na siguran način, osposobljavanja za pružanje prve pomoći, osposobljavanja za zaštitu od požara, a tamo gdje to tehnološki procesi zahtijevaju, stručnjaci zaštite na radu i zaštite od požara obavljaju dodatno osposobljavanje za slučaj izvanrednog događaja. U postupku osposobljavanja, kao i prilikom provođenja edukacijskih programa, posebna se pažnja posvećuje važnosti primjene pravila sigurnosti u svakodnevnoj praksi.

Za rad na siguran način u 2011. provedeno je 3.297 osposobljavanja - jedan radnik prošao je više osposobljavanja (ZNR, ZOP, stručni ispiti iz područja zaštite na radu i sva ostala osposobljavanja u svrhu sigurnog obavljanja poslova).

Kako bi se uskladili procesi društava INA Grupe, na razini Grupe definirana su glavna načela, poslovna pravila i dobra praksa za područje zaštite na radu i izvješćivanje i istraživanje incidenta vezanih uz zaštitu zdravlja, sigurnost i okoliš, temeljem kojih se izrađuju lokalni dokumenti svakoga pojedinog društva.

Između ostalog, izrađen je i Pravilnik o određivanju normativa trajanja osobnih zaštitnih sredstava, koji sadrži jedinstveni katalog osobnih zaštitnih sredstava, koja se koriste u INA Grupi.

Ostvareni ciljevi zaštite zdravlja i sigurnosti u INA, d.d. u 2011.

Cilj	Rezultat	Ocjena 0 - 4 (stupnjevi ispunjenja zadanih ciljeva)
<b>Zaštita zdravlja</b>		
Bez smrtnih slučajeva vlastitih radnika	ostvareno	4
Bez profesionalnih oboljenja	ostvareno	4
Uspostaviti praćenje stope odsutnosti (AR) i smanjiti je za 20%	Ostvareno 28,4% (3,5 u 2011., 4,89 u 2010.)	4
<b>Sigurnost - zaštita od požara</b>		
Učestalost zbog ozljeda izgubljenog radnog vremena (LTIF) ne veća od 2,1	2,2	3
Ukupan broj požara ne veći od 4	12	0
Uspostaviti sustav praćenja i izvješćivanja o prometnim nesrećama (RAR)	ostvareno	4
Izraditi pilot izvješća o sigurnosti za izabrane INA, d.d. instalacije i započeti pripremu uvođenja COMPASS i PSM projekata	djelomično ostvareno	2
<b>Upravljanje ZZSO</b>		
Uspostava sustava obuke menadžmenta iz područja ZZSO	ostvareno	4



## OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

Occupational health and safety is legally regulated, and it is applied in order to prevent injuries, occupational and work-related diseases and to protect working and living environments and assets.

In order to improve occupational health and safety, advisory bodies such as the Central Committee for occupational health and safety, as well as committees and subcommittees on lower levels are active at INA, d.d.

These committees consist of union representatives (commissioner coordinators and employee commissioners for occupational health and safety), occupational safety specialists, occupational physicians, employer representatives (employer or employer representatives), occupational safety inspectors and a representative of the Croatian State Inspectorate.

Employee trainings for work in a safe manner, first aid trainings and fire protection trainings are organized at INA, while additional trainings for emergency situations are carried out where technological processes require such training. During such training or educational programs, special attention is paid to the importance of applying safety rules in everyday practice.

A total of 3,297 safety at work trainings were conducted in 2011 - employees have undergone several trainings (OHS, fire protection, professional examinations on occupational safety and all other trainings for safe task performance).

In order to align processes within INA Group, main principles, business rules and good practices in relation to occupational health, safety and incident reporting and the investigation of HSE-related incidents were defined at group level, on the basis of which local documents were drawn up for each company.

Amongst other things, the Rules on Establishing Standards for Personal Protective Equipment, which contain a unique catalog of personal protective equipment used in INA Group, were drawn up.

Occupational health and safety objectives achieved at INA, d.d.. in 2011

Objective	Result	Rating 0 - 4 (degree to which objective was fulfilled)
<b>Health protection</b>		
No fatalities amongst employees	achieved	4
No professional illnesses	achieved	4
Introduce AR (absentee rate) monitoring within INA Group and reduce rate by 20%	28.4% achieved (3.5 in 2011 and 4.89 in 2010)	4
<b>Safety - Fire protection</b>		
Lost time injury frequency (LTIF) below 2.1	2.2	3
Number of fires below 4	12	0
Introduce road accident rate (RAR) monitoring and reporting system	achieved	4
Draw up pilot reports on safety for select INA,d.d. installations and initiate preparations to implement Comprehensive Risk Assessment COMPASS and Process Safety Management (PSM) projects	partially achieved	2
<b>HSE management</b>		
Implement HSE trainings for INA Group managers	achieved	4



Pokazatelji zdravlja i sigurnosti u INA, d.d. od 2007. do 2011.

Pokazatelji zdravlja i sigurnosti	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.
Broj ozljeda na radu s izgubljenim radnim vremenom (LTI)	71	85	62	64	40
Učestalost izgubljenog radnog vremena zbog ozljeda (LTIF)	3,4	4,0	3,0	3,1	2,2
Učestalost ukupno prijavljenih profesionalnih oboljenja (TROIF)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Stopa odsutnosti (AR) (%)	4,65	4,71	4,43	4,89	3,5
Stopa izgubljenih radnih dana (LDR) (%)	0,16	0,22	0,29	0,07	0,09
Broj smrtnih slučajeva za zaposlene	0	1	0	0	0
Broj smrtnih slučajeva za izvođača	0	0	0	0	0
Broj smrtnih slučajeva za 3. stranu	0	0	1	1	1
Broj požara	3	4	9	8	12

Pokazatelji zdravlja i sigurnosti u glavnim ovisnim društvima u 2011.

Pokazatelji zdravlja i sigurnosti	Croscos	Proplin	STSI	Maziva Zagreb	Sinaco	Interina Ljubljana	Holdina Sarajevo
Broj ozljeda na radu s izgubljenim radnim vremenom (LTI)	9	3	10	2	4	1	4
Učestalost izgubljenog radnog vremena zbog ozljeda (LTIF)	2,1	5,7	4,3	3,7	5,9	6,3	4,5
Učestalost ukupno prijavljenih profesionalnih oboljenja (TROIF)	0	0	0	0	0	0	0
Stopa odsutnosti (AR) (%)	5,7	n.p.	3,5	5,5	n.p.	n.p.	n.p.
Stopa izgubljenih radnih dana (LDR) (%)	0,32	n.p.	0,13	0,11	n.p.	n.p.	n.p.
Broj smrtnih slučajeva za zaposlene	0	0	0	0	0	0	0
Broj smrtnih slučajeva za izvođača	0	0	0	0	0	0	0
Broj smrtnih slučajeva za 3. stranu	0	0	0	0	0	0	0
Broj požara	1	0	0	0	0	0	0

U 2011. godini nije bilo smrtnih slučajeva radnika Ine.



## Health & safety indicators at INA, d.d. from 2007 to 2011

Health & safety indicators	2007	2008	2009	2010	2011
Lost time injury (LTI) (No.)	71	85	62	64	40
Lost time injury frequency (LTIF)	3.4	4.0	3.0	3.1	2.2
Total reportable occupational illnesses frequency (TROIF)	0.0	0.0	0.0	0.0	0,0
Absence rate (AR) (%)	4.65	4.71	4.43	4.89	3.5
Lost day rates (LDR) (%)	0.16	0.22	0.29	0.07	0.09
Fatalities amongst employees (No.)	0	1	0	0	0
Fatalities amongst contractors (No.)	0	0	0	0	0
Fatalities amongst 3rd parties (No.)	0	0	1	1	1
Fires (No.)	3	4	9	8	12

## Health & safety indicators at INA's main subsidiaries in 2011

Health & safety indicators	Crosco	Proplin	STSI	Maziva Zagreb	Sinaco	Interina Ljubljana	Holdina Sarajevo
Lost time injury (LTI) (No.)	9	3	10	2	4	1	4
Lost time injury frequency (LTIF)	2.1	5.7	4.3	3.7	5.9	6.3	4.5
Total reportable occupational illnesses frequency (TROIF)	0	0	0	0	0	0	0
Absence rate (AR) (%)						n.a.	n.a.
Lost day rates (LDR) (%)	5.7	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Fatalities amongst employees (No.)	0.32			0.11			
Fatalities amongst contractors (No.)	0	0	0	0	0	0	0
Fatalities amongst 3rd parties (No.)	0	0	0	0	0	0	0
Fires (No.)	1	0	0	0	0	0	0

In 2011, no fatalities occurred amongst INA employees.



Učestalost ozljeda na radu s izgubljenim radnim vremenom (LTIF) u 2011. godini na razini INA, d.d. iznosi 2,2, a zabilježeno je 40 slučajeva ozljeda na radu s izgubljenim radnim vremenom (LTI), što predstavlja poboljšanje od 35% u odnosu na 2010. godinu. U SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina, LTIF iznosi 1,3, što je daleko bolje od prosjeka Ine i unutar standarda Internacionalne udruge proizvođača nafte i plina za europske djelatnosti. U SD Rafinerije i marketing LTIF je iznosio 4,4, što predstavlja poboljšanje od 8% u odnosu na 2010. godinu, ali je još uvijek lošiji od europskog prosjeka CONCAWE-a. U SD Trgovina na malo LTIF je iznosio 1,6, što je poboljšanje od čak 45% u odnosu na 2010. godinu. Najveći napredak, vezano uz statistiku sigurnosti LTIF-a, ostvaren je u poslovnim funkcijama, gdje poboljšanje iznosi 80%, LTIF je sa 3,0 smanjen na 0,6.

Regulativa Republike Hrvatske, za razliku od CONCAWE-a, kao ozljedu na radu priznaje i ozljede nastale na putu na i sa posla, kao i protupravno djelovanje trećih osoba. Prema tom kriteriju, u INA, d.d. u 2011. godini zabilježene su 104 ozljede, od kojih je 14 klasificirano kao teža ozljeda, a 90 kao lakša. 40 ozljeda, odnosno 38% rezultat je stresa nakon doživljenih razbojstva na Ininim benzinskim postajama (PTSP).

Većina ozljeda dogodila se kao posljedica "klizanja i pada" (32%), udarca s predmetima u radnom okolišu (14%) ili je vezana uz prijevoz (20,6%). Prema hrvatskim propisima, 40% ozljeda vezano je uz pljačke na benzinskim postajama, a 87% pripada lakšim ozljedama. Statistika broja ozljeda na radu tijekom godine pokazuje velike sezonske razlike.

Kako bi se smanjio broj ozljeda na radu, u Ini je uspostavljeno sustavno istraživanje i izvješćivanje o incidentima (IRIS), uz obveznu istragu svih ozljeda, te korištenje TRIPOD analize uzroka za sve srednje i veće incidente.

U 2011. godini nije bilo profesionalnih oboljenja.

Statistika broja ozljeda na radu tijekom godine pokazuje velike sezonske razlike.

Kao dio Ininog Projekta izgradnje korporativne kulture, Sektor OR i ZZSO pokrenuo je Projekt sigurne vožnje. Jedan od zadataka projektnog tima bio je i uspostava sustava praćenja i izvješćivanja o prometnim nesrećama (RAR). U 2011. godini zabilježeno je 97 prometnih nesreća što, uzimajući u obzir ukupan broj prevezenih kilometara, rezultira stopom prometnih nesreća (RAR) od 4,3.

The lost time injury frequency (LTIF) amounted to 2.2 at INA, d.d. in 2011, there were 40 cases of lost time injury (LTI), which constitutes a significant improvement of 35% in relation to 2010. With an LTIF of 1.3, INA's E&P BD had a much better result than the INA average and its result lies within the OGP standards for Europe operations. INA's R&M BD had an LTIF of 4.4, which constitutes an increase of 8% in relation to 2010, and is still worse than CONCAWE's European average, although significant improvement is present in the refining business. Retail BD had an LTIF of 1.6, which constitutes an improvement of as much as 45% in comparison to 2010. The biggest improvement in LTIF safety statistics was realized in functional units, where improvement amounts to 80%, while the LTIF was reduced from 3.0 to 0.6.

As opposed to CONCAWE, Croatian legislation also acknowledges injuries on the way to and from work and unlawful acts by third parties as injuries at work. According to this criterion, INA, d.d. marked 104 injuries in 2011, of which 14 were classified as serious injuries, 90 as minor injuries. 40 injuries, i.e. 38%, are the result of stress after robberies at INA petrol stations (PTSP).

Most injuries were the result of "slips and falls" (32%), employees being hit with objects at the work place (14%) or they were related to transportation (20.6%). According to Croatian legislation, 40% of the injuries are related to robberies at INA petrol stations (PTSP), while 87% pertain to minor injuries. According to statistics, the number of injuries at work show big seasonal differences.

To reduce the number of injuries at work, an incident reporting and investigation scheme (IRIS) was established at INA, with the mandatory investigation of all injuries, and the use of TRIPOD cause analyses for all medium to large incidents.

There were no occupational diseases in 2011.

As part of INA's corporate culture change project, the SD&HSE Sector launched the Safe Driving Project. One of the tasks of the project team was to establish a road accident monitoring and reporting (RAR) system. A total of 97 traffic accidents were reported in 2011, which, taking into consideration the total number of kilometers driven, results in a road accident rate (RAR) of 4.3.







## Sigurna vožnja u INA Grupi

Projekt Sektora održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša orijentiran je na promoviranje principa sigurne, defenzivne i ekološke vožnje u tvrtki, a njime se želi ostvariti promjena u kulturi vozačkog ponašanja svih Ininih radnika, na poslovnim zadacima, ali i u privatnom životu.

Početkom svibnja 2011. INA Grupa je usvojila „Politiku sigurne vožnje“. Politikom se definiraju osnovna načela kojih su se svi vozači u Ini dužni pridržavati radi smanjenja rizika i povećanja sigurnosti u cestovnom prometu. Budući da je INA kompanija s velikim brojem radnih mjesta koja zahtijevaju putovanja automobilom, uveden je sustav edukacije i treninga sigurne vožnje za profesionalne vozače, radnike koji često putuju i mlade vozače, koji su, prema statistikama, najugroženija skupina. Sudionici treninga sigurne vožnje pohađaju teorijski tečaj, tečaj nadzirane vožnje i praktični trening u centru sigurne vožnje.

Kao dio ovog projekta promovirano je 20 ambasadora sigurne vožnje, koji su prošli obuku na poligonu sigurne vožnje, a svoja znanja prenose radnicima Ine kroz teorijsku edukaciju, ali i tijekom nadziranih vožnji. Provedeno je više od 250 nadziranih vožnji, uglavnom s profesionalnim i mladim vozačima, kao dvjema najugroženijim skupinama. Cilj projekta je uključivanje svih Ininih radnika u ovakve edukacije.

Važan dio izgradnje bolje vozačke kulture i povećanja sigurnosti je i evidentiranje potencijalno opasnih situacija, odnosno neplaniranih događaja koji nisu rezultirali ozljedom ili štetom isključivo zahvaljujući sretnom spletu okolnosti ili nesvakidašnjoj reakciji. Registriranjem ovakvih događaja dobiven je besplatni alat koji može poslužiti za pouku i kao dragocjeno iskustvo svima koji se mogu naći u sličnim situacijama (bolje je učiti iz potencijalno opasnih situacija nego iz stvarnih nezgoda i nesreća).

Također, promovira se tzv. obrambena (defenzivna) vožnja, koja povećava sigurnost svih sudionika u prometu, ali je istovremeno i manje štetna za okoliš, budući da su potrošnja goriva i emisije u zrak po prijašnjem kilometru manje.

Osim u Ini, Politika sigurne vožnje primjenjuje se i u ovisnim društvima - Croscu, STSI-u, Sinacou, Mazivima, Osijek Petrolu, Holdini Sarajevo, Interini Ljubljana i ITR-u.



### PROJEKT U BROJKAMA

489 sudionika na prezentacijama

316 komentiranih vožnji

386 testiranih vozača

Broj nesreća na milijun kilometara u 2011. smanjen sa 6,5 (2010.) na 4,3.

Smanjena potrošnja goriva za 5,3% u odnosu na 2010.

163 Prijavljene “potencijalno opasne situacije”

### RAR

Logistika: 2010: 0,85      INA: 2010: 6,5

2011: 0,29      2011: 4,3

### Potrošnja goriva:

PJ upravljanja automobilima:

2010: 8,87 l/100km

2011: 8,4 l/100km (5,3%)

Logistika:

2010: 33,1 l/100km

2011 32,9 l/100km (-0,6%)

Smanjena potrošnja goriva - 1 milijun kuna

Smanjenje emisija CO<sub>2</sub> - 260.000 kg



## SD&HSE Sector Project: Safe driving at INA Group

This project by the SD&HSE Sector is oriented towards promoting the principles of safe, defensive and ecological driving, with the aim to achieve changes in the driving behavior of all INA employees, both on business assignments and in their private lives.

At the beginning of May 2011, INA Group adopted the Road Safety Policy. The policy defines the basic principles all INA drivers are required to comply with in order to reduce risks and increase road safety. Since INA is a company with a large number of positions which require travel by car, an education and training system for safe driving was introduced for professional drivers, employees who travel frequently by car and young drivers, who constitute the most endangered group according to statistics. Training participants attend a theoretical course, a supervised driving course and practical training at the safe driving center.

As part of the Safe Driving project, 20 safe driving ambassadors were appointed who have undergone training at the safe driving polygon and who convey their know-how to INA employees through theoretical education and supervised driving. More than 250 supervised drivings have been realized, primarily with professional and young drivers as the two most vulnerable groups in traffic. The aim of this project is the participation of all INA employees in these trainings.

An important part of creating a better driving culture and increasing safety is keeping evidence of potentially dangerous situations or unplanned events which did not result in injuries or damage solely due to fortunate circumstances or unusual reactions. By keeping evidence of such events, we have gained a complimentary training tool as well as valuable experiences for those who will find themselves in similar situations (it is much better to learn from potentially dangerous situations than from actual incidents and accidents).

In addition, so-called defensive driving is promoted, which increases the safety of all traffic participants, while it is also less harmful to the environment due to reduced fuel consumption and less emissions per kilometer.

Apart from INA, the Road Safety Policy also applies to the subsidiaries Crosco, STSI, Sinaco, Lubricants, Osijek Petrol, Holdina Sarajevo, Interina Ljubljana and ITR.



### PROJECT IN NUMBERS

489 presentation participants

316 supervised drivings

386 tested drivers

The number of accidents per million kilometers in 2011 was reduced from 6.5 (in 2010) to 4.3.

Fuel consumption was reduced by 5.3% compared to 2010.

163 "near misses" were reported

Reduced fuel consumption - 1 million HRK

Reduced CO<sub>2</sub> emissions - 260,000 kg

### RAR

Logistics: 2010: 0.85	INA: 2010: 6.5
2011: 0.29	2011: 4.3

### Fuel consumption:

Car Fleet:

2010: 8.87 l/100km

2011: 8.4 l/100km (-5.3%)

Logistics:

2010: 33.1 l/100km

2011 32.9 l/100km (-0.6%)



## Zaštita od požara i vatrogastvo

Provedena je analiza postojeće situacije, najavljenih i nenavljenih vatrogasnih vježbi i stručnih usavršavanja koja su organizirana kroz cijeli mjesec svibanj (koji je u Hrvatskoj mjesec zaštite od požara), te su definirani prioriteti u nadogradnji sustava zaštite od požara i smanjivanju eksplozija povezanih s tehnologijom. Završnu vježbu zaštite od požara organizirao je Sektor upravljanja imovinom i uslugama u Upravnoj zgradi Rafinerije nafte Sisak, a sudjelovala je profesionalna vatrogasna postrojba Sinaco.

Tijekom 2011. godine registrirano je 12 požara u INA, d.d. Iako većina požara nije imala značajan utjecaj na okoliš niti je predstavljala visoke financijske troškove, dva požara potrebno je posebno spomenuti.

U ožujku 2011. dogodio se požar u Rafineriji nafte Rijeka, na HDS jedinici zbog propuštanja na brtvi. Požar je ugašen pomoću tri ručna aparata za gašenje požara.

Velika nesreća dogodila se 20. lipnja 2011. u Rafineriji nafte Sisak kada je požar izbio na cjevovodu između procesnog i skladišnog prostora te se zapalilo 1,174 m<sup>3</sup> proliivenog lakog primarnog benzina. Odmah nakon incidenta imenovani su timovi za istragu i pružanje prve pomoći. Preliminarna i završna izvješća su pripremljena na temelju IRIS/Tripod metodologije. Identificirani su osnovni faktori rizika i definiran način detaljnog praćenja i nadzora stanja.

## Fire protection and fire fighting

An analysis of the current situation was carried out, and announced and unannounced fire fighting drills and professional trainings were organized throughout the month of May (fire protection month in Croatia), priorities were defined in terms of upgrades to the fire fighting system and reductions in technology-related explosions. The final fire protection exercise was organized by the AM&FM Sector in Sisak Refinery's administration building with the involvement of Sinaco's professional firefighting brigade.

A total of 12 fires were registered at INA, d.d. in 2011. Although most of them did not have any significant impact on the environment or finances, two fires have to be mentioned separately.

In March 2011, a fire erupted in Rijeka Refinery's HDS Unit because of a seal leakage. The fire was extinguished with three hand-held fire extinguishers.

On June 20<sup>th</sup>, 2011 a major accident took place at Sisak Refinery when a fire broke out in an open pipe trench between the process and storage area and 1.174m<sup>3</sup> of spilled light gasoline caught fire. The fire was extinguished after 2 hours and 50 minutes. Immediately after the incident, incident investigation and recovery teams were appointed. Preliminary and final reports were drawn up using the IRIS/Tripod methodology (root-cause analyses of failed barriers and controls, preconditions, active and latent - system failures). Basic risk factors were identified and a detailed monitoring and supervision method was defined.

## Obuka za održivi razvoj i zaštitu zdravlja, sigurnosti i okoliša

Kako bi se uspostavila visoka razina kulture sigurnosti u kompaniji i povećala svijest o potrebi održivog poslovanja, osnovane su interne trening mreže za edukaciju o održivom razvoju, zaštiti zdravlja, sigurnosti i zaštiti okoliša. U prosincu 2011. održan je prvi interni cjelodnevni trening za rukovoditelje organizacijskih jedinica održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša i buduće edukatore, koji će prenositi znanja rukovoditeljima. Cilj ovih treninga je povećanje orijentacije na održivi razvoj, sigurnost, zaštitu okoliša i zdravlja radnika prilikom donošenja odluka i razmjene iskustava.

## SD & HSE Management training

In order to establish a high level of safety in the company and increase awareness of the need for sustainable business operations, internal training networks for education on sustainable development and health, safety and environmental protection were established.

The first internal all-day training for managers of organizational units related to sustainable development and the protection of health, safety and the environment and future educators, who will convey their knowledge to managers, was held in December 2011. The objective of these trainings is to increase orientation towards sustainable development, safety, the protection of the environment and employee health in decision-making and the exchange of experiences.





Završna vatrogasna vježba - Sisak, 2011.  
Final Fire Exercise - Sisak, 2011



## Požar u Sisku - 20. lipnja 2011.

20. lipnja 2011. u 10,48 sati dogodila se velika nesreća u Rafineriji nafte Sisak, izbio je požar u rovu cjevovoda između Kombiniranog postrojenja 6 (KP-6) i spremničkog prostora Dorada (II). Požar je započeo nakon kontakta para prolivenog benzina s vrućom površinom visokotlačnog cjevovoda pare (80 bara, 500°C).

Nakon što je postalo jasno da je požar u području transfernog cjevovoda, između procesnog i spremničkog prostora, velikih razmjera, sve procesne jedinice su isključene, spremnici izolirani, aktivirani rashladni sustavi i pokrenuta je hitna intervencija.

U izravnom gašenju požara bila su uključena 73 vatrogasaca iz profesionalne industrijske vatrogasne brigade SINACO-a s 8 vozila za gašenje požara, rafinerijski operateri i ostalo osoblje.

Dodatnu pomoć na lokaciji pružala su 102 vatrogasca sa 18 vatrogasnih vozila: 45 vatrogasaca iz općinskih vatrogasnih postrojbi (Sisak, Zagreb, Kutina, Velika Gorica, Ivanić Grad, Bjelovar, Petrinja ...), 11 vatrogasaca iz industrijskih vatrogasnih postrojbi (Petrokemija Kutina, CMC Sisak) i 46 vatrogasaca dobrovoljnih vatrogasnih postrojbi (Stručec, Čazma, Greda, Odra, Novska, Lipovljani, Kozarice, Rajić, Dragonožec, Mlaka), uglavnom hladeći opremu izloženu požaru. Pomoć je također poslana iz DOK-ING Zagreb, MOL (FER) Szazhalombatta i Rafinerije nafte Rijeka.

Požar je stavljen pod kontrolu nakon uspješnog ručnog zatvaranja djelomično zatvorenog ventila na spremniku oko 12:40 sati i potpuno ugašen u 13:30 sati.

Ukupna količina prolivenog i izgorenog lakog benzina (LSRN) bila je 768 tona (1.174 m<sup>3</sup>). SINACO je potrošio 70.000 litara koncentrata pjene i 1500 kg suhog praha za gašenje požara, a ostale vatrogasne brigade su potrošile 6.500 litara koncentrata pjene. Ozlijeđeno je šest vatrogasaca SINACO-a i jedan iz dobrovoljnog vatrogasnog društva (prevezeni su u bolnicu, dvojica s opeklinama) i jedan procesni operater.

Odmah nakon incidenta, imenovani su timovi za istraživanje i sanaciju, te su sljedeći dan počeli s radom (prikupljanje informacija, dokumenata, izjava svih uključenih osoba i dr.).

Preliminarna i završna izvješća su pripremljena na temelju IRIS / Tripod metodologije.

(Dubinska analiza uzroka propuštanja barijera i kontrola, preduvjeti, aktivne i latentne pogreške u sustavu).

U fokusu Tripod analize su pogreške sustava (skrивene pogreške i glavni čimbenici rizika), čija je identifikacija bila osnova za definiranje akcijskog plana, njegovo odobravanje i provedbu.

Nakon pet mjeseci planiranih izmjena i potrebnih popravaka, Rafinerija je vraćena u pogon.





## Sisak Refinery fire - June 20, 2011

A major accident took place at Sisak Refinery at 10:48 am on June 20<sup>th</sup>, 2011, when a fire broke out in the pipeline trench between Combined Unit 6 (KP-6) and the tank farm area (Dorada II).

Deflagration started after spilled gasoline vapors came into contact with the hot surface of the high pressure steam pipeline (80 bar, 500°C).

After the large extent of the fire around the transfer pipelines between the process and storage areas had become clear, all process units were shut down, storage tanks were isolated, cooling systems activated and the emergency response began. 73 firefighters from SINACO's professional industrial fire brigade were involved in the direct firefighting action with 8 fire fighting vehicles, refinery operators and other staff.

Additional on-site assistance was provided by 102 firefighters with 18 fire fighting vehicles: 45 firefighters from municipal fire brigades (Sisak, Zagreb, Kutina, Velika Gorica, Ivanić Grad, Bjelovar, Petrinja...), 11 firefighters from industrial fire brigades (Petrokemija Kutina, CMC Sisak) and 46 firefighters from voluntary fire brigades (Stručec, Čazma, Greda, Odra, Novska, Lipovljani, Kozarice, Rajić, Dragonožec, Mlaka), who were mainly cooling down equipment exposed to the fire. Help was also sent by DOK-ING Zagreb, MOL (FER) Szazhalombatta and Rijeka Refinery.

The fire was brought under control after the successful manual closure of a partially closed valve on a storage tank around 12:40 pm, and it was completely extinguished at 1:30 pm.

The overall quantity of spilled and burned light gasoline (LSRN) amounted to 768 tons (1,174m<sup>3</sup>). SINACO spent 70,000 liters of foam concentrate and 1,500 kg of dry powder, other fire brigades spent 6,500 liters of foam concentrate. Six firefighters from SINACO's fire brigade and one firefighter from a voluntary fire brigade were injured (transferred to hospital, two with burns) as well as one process operator.

Immediately after the incident, incident investigation and recovery teams were appointed and they started to work the next day (collecting information, documents, statements of all involved personnel, etc.)

Preliminary and final reports were drawn up based on the IRIS/Tripod methodology. (Root-cause analyses of failed barriers and controls, preconditions, active and latent - system failures).

The Tripod analysis focuses on system errors (hidden errors and main risk factors), the identification of which was the basis for the definition of an action plan, its approval and execution.

After 5 months of planned turnaround and necessary repairs, the refinery was put back in operation.





## Obuka i cjeloživotno obrazovanje

Tijekom 2011. godine, 6.695 radnika Ine bilo je obuhvaćeno raznim oblicima internih i eksternih oblika edukacija (dio radnika bio je uključen u nekoliko različitih obrazovnih aktivnosti).

Nastavljena je praksa organiziranja internih edukacija u kojima se za podizanje kompetencija zaposlenih koriste vlastiti resursi, tj. stručnjaci iz pojedinih područja rada, koji svoja znanja prenose onima čije pozicije zahtijevaju određena specifična znanja. Tijekom 2011. bilo je angažirano 159 internih trenera.

Radnicima čije pozicije prema zakonima zahtijevaju posjedovanje određenih stručnih (državnih) ispita organizira se priprema i polaganje istih. Potrebno je istaknuti da su u ovom dijelu osposobljavanja radnici Ine kroz interne programe osposobljavanja ostvarili znatne uštede, tako da se za većinu plaćao samo trošak polaganja stručnog ispita.

### Obrazovanje u 2011.

	INA, d.d.	Crosco Grupa	STSI	TRS	Sinaco	Maziva Zagreb	Prirodni plin	ITR	Hostin
Prosječna satnica obrazovanja po radniku (sati/godinu)	13,9	11,55	5,3	0	19,5	11	n.p.	0	0

### Ocjena radnog učinka

Postupak ocjenjivanja radnog učinka radnika provodi se mjesečno. Kriteriji i modeli ocjenjivanja utvrđeni su Pravilnikom o radu. Postotak radnika koji su ocjenjeni ocjenom radnog učinka koja rezultira financijskom nadoknadom je oko 25 %.

Postupak ocjenjivanja menadžera provodi se jednom godišnje.

### Udio žena

Udio žena među radnicima je relativno nizak, kao posljedica činjenice da se na velik broj pozicija tradicionalno zapošljavaju muškarci. S obzirom na prethodne godine, u 2011. godini smanjio se broj žena radnica te ih je sada 22 %.

INA, d.d.	31.12.2006.	31.12.2007.	31.12.2008.	31.12.2009.	31.12.2010.	31.12.2011.
Broj radnika	10.183	10.121	10.108	9.931	9.061	8.876
% žena	25	25	25	25	24	22

INA Grupa	Crosco Grupa	STSI	Sinaco	TRS	Maziva Zagreb	Prirodni plin	ITR	Hostin
Broj radnika	2625	1151	364	256	264	28	14	19
% žena u ukupnoj radnoj snazi	7	9	4	91	32	64	27	47

Smanjenjem broja žena u radnom odnosu u 2011., u INA, d.d., smanjio se i udio žena u menadžmentu, ali još je uvijek visok u odnosu na druge kompanije i iznosi 26 %.

Radnici s posebnim ugovorima (tzv. top manageri) u INA, d.d.	31.12.2006.	31.12.2007.	31.12.2008.	31.12.2009.	31.12.2010.	31.12.2011.
Ukupan broj radnika	65	69	69	42	36	38
Broj žena	16	19	22	14	11	10
% žena	25	28	32	33	31	26

Omjer osnovne plaće muškaraca i žena prema svim kategorijama radnika je 1:1, što znači da nema diskriminacije i da se provodi načelo jednake plaće za rad jednake vrijednosti.



## Training and lifelong learning

In 2011, a total of 6,695 employees were included in various forms of internal and external education (some employees were involved in several educational activities).

The practice of organizing internal trainings with the aim of raising employee competence by using the company's own resources, i.e. experts from various fields who convey their knowledge to those whose positions require certain specific knowledge, was continued. A total of 159 internal coaches were engaged in 2011.

For employees whose positions require the passing of certain professional (state) exams according to the law, preparations for and the taking of such exams was organized. It should be noted that INA employees achieved significant savings here through internal training programs, so that the only cost for most of the participants was the cost of taking professional exams.

### Education in 2011

	INA, d.d.	Croscos Group	STSI	TRS	Sinaco	Maziva Zagreb	Prirodni plin	ITR	Hostin
Average annual training rate per employee (hours/year)	13.9	11.55	5.3	0	19.5	11	n.a.	0	0

### Performance assessment

Pursuant to the criteria and evaluation models established in the Labor Relations Bylaws, employee performance is evaluated monthly. The percentage of employees who received a bonus on their salaries for their performance was about 25%. Managers are evaluated annually.

### The share of women

The share of women amongst employees is relatively low considering that many positions have been traditionally considered to be male vocations. In relation to previous years, the number of women employees was reduced to 22% in 2011.

INA, d.d.	Dec.31, 2006	Dec.31, 2007	Dec.31, 2008	Dec.31, 2009	Dec.31, 2010	Dec.31, 2011
Number of employees	10,183	10,121	10,108	9,931	9,061	8,876
% of women	25	25	25	25	24	22

INA Group	Croscos Grupa	STSI	Sinaco	TRS	Maziva Zagreb	Prirodni plin	ITR	Hostin
Number of employees	2,625	1,151	364	256	264	28	14	19
% of women	7	9	4	91	32	64	27	47

With the reduction of the number of women employed at INA in 2011, the share of women in management was reduced as well, but it is still high compared to other companies and amounts to 26%.

Workers with special contracts ( top managers) at INA, d.d.	Dec. 31,2006	Dec. 31, 2007	Dec. 31, 2008	Dec. 31, 2009	Dec. 31, 2010	Dec. 31, 2011
Number of employees	65	69	69	42	36	38
Number of women	16	19	22	14	11	10
% of women	25	28	32	33	31	26

The ratio between the base salary of men and women and all employee categories is 1:1, meaning that there is no discrimination and that the principle of equal pay for work of equal value is being implemented.



## Ljudska prava

INA poštuje i podržava zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava. Obvezala se da će odrednice ljudskih prava biti dio strateških i kulturnih djelovanja prema radnicima lne, poslovnim partnerima, potrošačima i općoj javnosti. Svi dobavljači lne podvrgnuti su pregledu s obzirom na ljudska prava, kroz pretkvalifikacijski upitnik koji sadrži i pitanje o primjeni načela Deklaracije o ljudskim pravima Ujedinjenih naroda.

### Sloboda udruživanja i kolektivno pregovaranje

Sukladno međunarodnim konvencijama, hrvatskom zakonodavstvu, Kolektivnom ugovoru te Statutu lne, radnici se organiziraju u sindikate. U INA Grupi ravnopravno djeluju tri Sindikata (INAŠ - Sindikat radnika lne i društava lne, Sindikat naftnog gospodarstva - SING i Samostalni sindikat radnika u djelatnosti energetike, kemije i nemetala Hrvatske). Sva tri sindikata formirana su u lni početkom 1990-ih godina. Radnici lne sudjeluju u odlučivanju o pitanjima vezanima za njihova gospodarska i socijalna prava i interese, na način i pod uvjetima kako je to propisano Zakonom o radu, Kolektivnim ugovorom i Pravilnikom o radu. Sindikati samostalno odlučuju o načinu rada i zastupanju interesa svojih članova te određuju svoje predstavnike, odnosno povjerenike. Sindikalni povjerenici, odnosno predstavnici, štite i promiču prava i interese članova sindikata.

Od početka kolektivnog pregovaranja u lni (1996.), odredbe Kolektivnog ugovora u praksi se primjenjuju na sve radnike. Odredbe Kolektivnog ugovora se, sukladno zakonu, primjenjuju i na ostale radnike koji nisu članovi sindikata.

### Prakse podnošenja žalbi i pritužbi

Prava, obveze i odgovornost radnika propisani su Zakonom o radu i Kolektivnim ugovorom.

Radnik koji smatra da su mu povrijeđena neka prava iz radnog odnosa, što uključuje i odredbe Kolektivnog ugovora, može u određenom roku od dostave odluke kojom mu je povrijeđeno pravo, zahtijevati njegovo ostvarenje. Ukoliko INA u propisanom roku ne odgovori tom zahtjevu, radnik može pred nadležnim sudom zahtijevati zaštitu povrijeđenog prava.

U postupku redovitog otkazivanja uvjetovanog ponašanjem radnika, INA je dužna radnika prethodno upozoriti na obveze iz radnog odnosa i ukazati mu na mogućnost otkaza za slučaj nastavka kršenja obveza. Prije redovitog ili izvanrednog otkazivanja uvjetovanog iskrivljenim ponašanjem radnika, poslodavac mora radniku omogućiti iznošenje obrane. O namjeri otkazivanja ugovora o radu poslodavac se mora savjetovati sa Sindikatom, ali mišljenje Sindikata nije obvezujuće.

Na odluku o otkazu radnik može poslodavcu podnijeti zahtjev za zaštitu prava te ako poslodavac tom zahtjevu ne udovolji, radnik ima mogućnost podnošenja tužbe nadležnom sudu.

U 2011. godini u lni je izrečeno 85 usmenih opomena, 54 pisana upozorenja o obvezama iz radnog odnosa i mogućnosti otkaza, devet redovitih otkaza i šest izvanrednih otkaza.



## Human rights

INA respects and supports the protection of internationally recognized human rights. It is committed to making human rights guidelines a part of the strategic and cultural activities towards INA employees, business partners, customers and the general public.

All the INA's suppliers have to undergo human rights screening, through the pre-qualification questionnaire, which includes a question on application of the United Nations Human Rights Declaration principles.

### Freedom of association and collective bargaining

In accordance with international conventions, Croatian legislation, the Collective Agreement and INA's Articles of Association, employees are free to unionize. At INA, three trade unions are active (INAŠ - Trade Union of INA Employees and INA Companies Zagreb, SING - Petroleum Industry Trade Union, and EKN - Autonomous Trade Union of Workers in the Power Industry, Chemistry and Non-Metal Industry). All three trade unions were formed in the early '90s. INA employees participate in the decision-making process in relation to their economic and social rights and interests in the manner and under the conditions prescribed by the Labour Act, the Collective Agreement and the Company Labour Relations Bylaws. The trade unions independently determine their methods of operation and representation of their members' interests and appoint their representatives or delegates. Trade union representatives protect and promote the rights and interests of their union's members.

Since the beginnings of collective bargaining at INA (1996), the provisions of the Collective Agreement have been applied in practice to all workers. In compliance with the law, the provisions of the Collective Agreement also apply to employees who are not union members.

### Complaints and grievances

The rights, obligations and responsibilities of employees are regulated by the Labour Act and the Collective Agreement. Employees who believe that their employment rights have been violated, which also includes the provisions of the Collective Agreement, may demand the realization of their rights within a certain period of time after the receipt of a decision whereby their rights were violated. If INA fails to respond to such a request within the prescribed period of time, employees may request the protection of the violated rights before a competent court.

In the process of ordinary dismissal conditioned by employee conduct, INA is required to caution employees about their employment obligations and indicate the possibility of dismissal if obligation violations continue. Prior to an ordinary or extraordinary dismissal due to employee misconduct, the employer must make it possible for employees to present their defense. The employer must consult the trade unions about his intention to cancel an employment contract, although the opinion of the trade unions is not legally binding.

Employees may apply for the protection of their rights upon receipt of a dismissal notice, if the request is denied, employees have the option to file suit before a competent court.

In 2011, a total of 85 verbal warnings were issued at INA, 54 written warnings on obligations arising from employment and the possibility of dismissal, 9 ordinary and 6 extraordinary



## Pokazatelji učinka ljudskih prava

Pravilnik o radu i Etički kodeks INA Grupe štite radnike od mogućeg diskriminacijskog ponašanja, bez obzira na boju kože, rasnu pripadnost, spol, dob, jezik, vjeru, političko i drugo uvjerenje, nacionalno i drugo podrijetlo, rođenje, društveni položaj, članstvo u političkim strankama te tjelesne ili duševne poteškoće.

U 2011. godini su zaprimljene tri pritužbe, ali nakon provedene istrage, nije utvrđena diskriminacija.

Pripravnici i novi radnici koji ulaze u kompaniju upoznaju se s Pravilnikom o radu i Etičkim kodeksom INA Grupe kao dijelom obvezatnog programa pripravničkog stažiranja.

Tijekom 2011. vodilo se 38 radnih sporova, koje su pokrenuli radnici radi poništenja odluka o otkazu ugovora o radu, isplate razlike plaće, naknade štete zbog neiskorištenog godišnjeg odmora, isplate izgubljene zarade za vrijeme otkaza i isplate naknade za prijevoz.

U Ini ne postoje djelatnosti koje ugrožavaju ostvarivanje prava radnika na slobodu udruživanja i kolektivnog pregovaranja.

Tijekom 2011. donesen je Kolektivni ugovor koji je potpisan od strane Uprave Ine i predstavnika triju sindikata, kao dokaz kolektivnog pregovaranja.

Postojanje triju sindikata dokaz je potpore organizacije pravu na slobodu udruživanja.

Ovisna društva Ine zasebno donose svoj Kolektivni ugovor, kao rezultat pregovaranja poslodavca i sindikata.

INA Grupa, u skladu sa zakonskom praksom, ne zapošljava osobe mlađe od 18 godina što je regulirano Pravilnikom o radu. Tijekom 2011. godine, u skladu s tradicijom iz ranijih godina, na benzinskim postajama angažirano je 6.000 mladih osoba koje su zarađivale džeparac perući vjetrobranska stakla, pri čemu nije zabilježena niti jedna ozljeda niti incidentna situacija.

U INA Grupi nisu prepoznate djelatnosti koje bi u značajnijoj mjeri sadržavale opasnosti od slučajeva prisilnog ili obvezatnog rada niti je poznat ijedan slučaj prekovremenog rada pod prijetnjom otkaza.

Zaštitarska tvrtka koja je prisutna u Ini je Sinaco d.o.o, a svi zaposlenici na zaštitarskim poslovima educirani su o ljudskim pravima tijekom programa obuke za zaštitu osoba i imovine koja uključuje tjelesnu i tehničku zaštitu, a prema zakonskim propisima.

U cilju podizanja svijesti o odgovornom ponašanju u 2011. godini:

- održane su promotivne akcije za prihvaćanje promjena u korporativnoj kulturi Ine,
- otvoreni su i unaprijeđeni kanali komunikacije prema zaposlenicima (e-mail Vijesti, unaprijeđenje Intraneta),
- doneseni su dokumenti koji određuju etičko ponašanje radnika u odnosu prema zaštiti materijalne i nematerijalne imovine tvrtke,
- uvedene su češće interne kontrole rada radnika,

- dodijeljene su donacije i sponzorstva za društveno odgovorne akcije,
- održana su korporativna događanja s ciljem upoznavanja javnosti s vrijednostima Ine.

### Slobodno tržišno natjecanje

INA nije jedina naftna tvrtka na tržištu, prisutne su i druge tvrtke, tako da je izložena slobodnom tržišnom natjecanju. Posluje u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti tržišnog natjecanja.

### Pridržavanje propisa

Procesi poslovanja u Ini provode se sukladno zakonima Republike Hrvatske i međunarodnim propisima koje je Hrvatska ratificirala.



## Human rights indicators

The Labor Relations Bylaws and the Code of Ethics of INA Group protect employees from possible discriminatory behavior, regardless of skin color, race, gender, age, language, religion, political or other beliefs, national or other origin, birth, social status, membership in political parties, or physical or mental difficulties.

In 2011, three (3) grievances were received, but investigations revealed no discrimination.

Trainees and new employees entering the company are familiarized with the Labor Relations Bylaws and the Code of Ethics of INA Group as part of a compulsory internship program.

A total of 38 labor disputes were initiated by employees in 2011 in relation to work contract cancellations, the payment of salary differences, compensation for unused annual leave, the payment of lost wages during notice periods and the payment of commuting allowances.

There are no activities at INA which could threaten the realization of employee rights to freedom of association and collective bargaining.

In 2011, the Collective Agreement was adopted which was signed by Management Board of INA and representatives of three trade unions as evidence of collective bargaining.

The existence of three trade unions proves that the company supports the freedom of association.

INA's subsidiaries draw up their own collective agreements as a result of negotiations between the employer and trade unions.

In accordance with legal practices, INA Group does not employ under aged, which is regulated by the Labor Relations Bylaws. In accordance with the tradition in previous years, 6,000 young people were hired at petrol stations in 2011 to earn pocket money by washing windshields, without any reports of injuries or accidents.

No activities have been identified in INA Group which could contain a significant risk of forced or compulsory labor, nor have there been any cases of overtime work under threat of dismissal.

The security company present at INA is Sinaco, all security workers are informed about human rights during a training program for the protection of persons and property, which includes physical and technical protection, in accordance with legal requirements.

To raise awareness of responsible behavior in 2011:

- promotional activities to accept changes in INA's corporate culture were maintained,
- channels for communication towards employees were opened and improved (e-mail news, Intranet improvement),
- documents establishing ethical employee conduct in relation to the protection of tangible and intangible company assets were issued,

- more frequent internal controls of employee work were introduced,
- donations and sponsorships for socially responsible activities were allocated,
- corporate events to acquaint the public with INA's values were held.

### Free market competition

Due to the presence of several other oil companies on the market, we are exposed to free market competition, and thus operate in compliance with market competition regulations.

### Compliance

Our business processes are compliant with national laws and regulations, as well as international legislation ratified by Croatia.



## Pokazatelji društvenog učinka

INA je svjesna svog utjecaja na različite aspekte života zajednica u kojima djeluje, te u skladu s tim prati i nastoji smanjiti negativne i povećati pozitivne posljedice svog rada. Dio je strateške platforme Ine biti moderna i etična tvrtka i iskren i pouzdan partner zajednicama u kojima posluje.

Tako je 2011., u povodu obilježavanja Europske godine volontiranja, u Ini pokrenut Projekt korporativnog volontiranja radnika u lokalnoj zajednici, s ciljem pružanja pomoći onima kojima je to potrebno.

Osnovan je INA Klub volontera, koji je krajem 2011. brojio oko 200 članova. Međunarodni dan volontera, 5. prosinca, Inin klub volontera obilježio je volontirajući u Dječjem domu Zagreb, Domu za djecu Ivana Brlić Mažuranić u Rijeci i Klubu Žabica, Udruge za pomoć osobama s mentalnom retardacijom Grada Siska.

Učenicima osnovnih škola u područjima na kojima se nalaze Inina proizvodna polja, odnosno učenicima, koji obrađuju temu proizvodnje nafte i plina, ponuđena je mogućnost organiziranog obilazaka postrojenja te upoznavanja s procesom proizvodnje nafte i plina s naglaskom na zbrinjavanje otpada koji nastaje u procesu proizvodnje.



Prva volonterska akcija „Hrvatska volontira“, 21.9.2011., tri lokacije:  
Zagreb (Centar za autizam, Centar za rehabilitaciju, Udruga roditelja za sindrom Down) - 33 volontera  
Rijeka (Centar za rehabilitaciju) - 12 volontera  
Sisak (Igraonica Zvončica) - tri volontera

Druga volonterska akcija „Međunarodni dan volontera“, 5.12.2011., tri lokacije:  
Zagreb (Dom za djecu Zagreb) - 40 volontera  
Rijeka (Dom za djecu I.B.Mažuranić - 14 volontera  
Sisak (Klub Žabica) - šest volontera

Ukupno je u volonterskim akcijama u 2011. godini sudjelovalo 108 volontera, dakle utrošeno je 864 radnih sati u svrhu korporativnog volontiranja.



## Social performance indicators

INA is aware of its impact on different aspects of life in the communities in which it operates, and in accordance with this, it monitors and tries to reduce the negative effects and increase the positive effects of its operations. To be a modern and ethical company and an honest and reliable partner to the communities in which it operates is part of INA's strategic platform.

Thus a corporate volunteering project was launched in 2011 to mark the European Volunteering Year. Within the framework of this project, INA employees volunteered in local communities in order to help those in need.

The INA Volunteers Club was founded, and by the end of 2011 it had more than 200 members. INA's Volunteers Club marked International Volunteer Day on December 5 by volunteering at the Children's Home in Zagreb, the Ivana Brlić Mažuranić Home for Children in Rijeka and the Žabica Association for Helping People with Mental Retardation in Sisak.

Primary school pupils in areas where INA's production fields are located and students working on oil and gas production topics had the opportunity to visit facilities and to learn about the oil and gas production process, with an emphasis on the management of waste generated during the production process.

In September 2011, INA and Primorje-Gorje County signed a Memorandum of Understanding. Aware of the refinery's impact on the economy in the region and on the quality of life in the local community, it was agreed that cooperation and communication would be improved to achieve the following goals: air quality improvement, emission control system improvement, the relocation of people living within the immediate vicinity of Rijeka Refinery and continuous investment



First volunteering campaign, September 21<sup>st</sup>, 2011, 3 locations:  
Zagreb (Center for Autism, Center for Rehabilitation, Association of Parents of Children with Down Syndrome) - 33 volunteers

Rijeka (Rehabilitation Center) - 12 volunteers

Sisak (Tinker Bell Playroom) - 3 volunteers

Second volunteering campaign, December 5<sup>th</sup>, 2011, 3 locations:  
Zagreb (Zagreb Children's Home) - 40 volunteers

Rijeka (Children's Home IBMažuranić) - 14 volunteers

Sisak (Žabica Club) - 6 volunteers

In total, 108 volunteers were involved in volunteering campaigns in 2011, i.e. 864 working hours were spent on corporate volunteering.





U rujnu 2011. - INA i Primorsko-goranska županija potpisale su Sporazum o razumijevanju. Zbog svijesti o utjecaju Rafinerije na gospodarstvo u regiji i na kvalitetu života u lokalnoj zajednici, dogovoreno je poboljšanje suradnje i komunikacije radi postizanja sljedećih ciljeva: poboljšanja kakvoće zraka, poboljšanje sustava kontrole emisija, preseljenje stanovnika iz neposredne blizine Rafinerije Rijeka, te kontinuirano ulaganje u regiju. Pregovori o preseljenju stanovnika i uspostavi zelenog pojasa oko Rafinerije Rijeka su u tijeku.

Tijekom 2011. godine, u svim organizacijskim jedinicama Ine, utvrđene su financijske rezervacije za zaštitu okoliša. Identificirane su i kvantificirane okolišne obveze s aspekta zaštite tla, voda i gospodarenja otpadom. Izrađen je popis lokacija na kojima je moguće onečišćenje. Ovaj popis uključuje i mjesta na kojima je akumuliran otpad nastao tijekom prijašnjih aktivnosti, a kojeg je potrebno zbrinuti. S ciljem operativnog vođenja i ugovaranja procesa remedijacije, stalnog nadzora i ažuriranja financijskih rezervacija te programiranog postupnog smanjenja obveza, tijekom 2011. godine osnovan je Tim za upravljanje rezervacijama za zaštitu okoliša i remedijacijskim procesima.

Na 21 benzinskoj postaji provedene su analize tla i vode kako bi se utvrdilo onečišćenje (mineralna ulja i BTEX - benzen, toluen, etilbenzen i ksileni), od kojih su tri benzinske postaje bile kapitalno rekonstruirane, a na dvije postaje napravljena je zamjena cjevovoda od spremnika goriva do agregata.

Iskop i zamjena onečišćenog tla provedena je na jednoj benzinskoj postaji na kojoj se obavljala rekonstrukcija.

Na lokaciji Mlaka i Urinj Rafinerije nafte Rijeka provode se crpljenja ugljikovodika iz podzemlja koji se ponovno vraćaju u rafinerijski proces. Zbog curenja ugljikovodika s obale u more, Rafinerija nafte Rijeka (lokacija Urinj i Mlaka) djeluje kao onečišćivač obalnog pojasa. Zaštita mora provodi se pasivnim mjerama zaštite kao što su postavljanje i održavanje zaštitnih plutajućih zavjesa, upotreba upijajućih brana i krpa te upotreba disperzanata za slučaj onečišćenje mora. Da bi se smanjilo curenje u more, poduzimaju se i mjere aktivne zaštite čišćenjem ugljikovodika iz podzemlja na lokaciji Mlaka.

Prilikom izgradnje, rekonstrukcije ili rušenja benzinske postaje potrebno je ishoditi sve dozvole sukladno Zakonu o prostornom uređenju i gradnji (dozvola za rušenje, lokacijska dozvola i građevinska dozvola). Prilikom odabira lokacije za izgradnju benzinske postaje konzultira se lokalna uprava, uzimajući u obzir urbanistički plan lokacije.



in the region.

Negotiations on relocating people living within the vicinity of Rijeka Refinery and on defining a green belt around the refinery are currently underway.

Provisions for environmental protection were set aside in all organizational units of INA in 2011. In addition, environmental liabilities were identified and quantified with respect to water and soil protection and waste management. A list of sites where contamination is possible has been compiled. This list includes sites where waste was accumulated during previous activities and which should be disposed of.

A team for the management of environmental provisions and remediation processes was established in 2011 for operational management and remediation process contracting, the continuous monitoring and updating of financial provisions and programmed, gradual liability decreases.

Soil and water analyses were carried out at 21 petrol stations to determine contamination (mineral oil and BTEX - benzene, toluene, ethylbenzene and xylenes), 3 petrol stations were capitally reconstructed, while pipelines from the fuel tank to aggregates were replaced at 2 petrol stations. Contaminated soil was excavated and replaced at 1 petrol station which is currently being reconstructed.

At the locations Mlaka and Refinery Rijeka, hydrocarbon is extracted which is then returned to the refinery process. Due to hydrocarbon leakage from the shore into the sea, Rijeka Refinery (Urinj and Mlaka) acts as a polluter of the coastal belt. Sea protection is implemented through passive protection measures such as the installation and

maintenance of protective floating curtains, the use of absorbent dams and patches, and the use of dispersants in case of marine pollution. In order to reduce leakage into the sea, active protection measures are being carried out at the Mlaka location through the extraction of hydrocarbons from underground.

During the construction, reconstruction or demolition of gas stations all necessary permits need to be obtained in accordance with the Law on Physical Planning and Construction (demolition permit, location permit and building permit). When choosing petrol station locations, local authorities are consulted while taking into account the site's zoning plan.

## Anti-corruption

INA Group's Code of Ethics includes an anti-bribery and corruption policy and is publicly accessible to all employees on INA's Intranet.

Within one year INA Group Ethics Committee received 23 ethical notifications, including questions and concerns regarding Code of Ethics violation.

- 6 complaints were subjected to ethical investigation, in 5 cases no Code violation was found, one procedure is still in progress;
- There was no investigation procedure for 11 complaints;
- 3 complaints were forwarded to the Corporate Security Sector;
- There were 3 requests for advice on acting in accordance with Code of Ethics.

INA has also accepted and undertaken to promote the 10 Global Compact principles, one of which is to combat corruption. ([www.ina.hr](http://www.ina.hr)).

Supervisory board members are trained through a corporate governance training program to comprehend business and management processes through the adoption of basic economic knowledge and corporate governance mechanisms and systems, which also include anti-corruption elements.



## Antikorupcija

Etički kodeks INA Grupe uključuje i politiku sprečavanja mita i korupcije i javno je dostupan svim radnicima Ine na intranetskom portalu.

Tijekom jednogodišnjeg razdoblja Etičko povjerenstvo INA Grupe primilo je 23 pritužbe/upita/izraza zabrinutosti u pogledu postupanja sukladno Etičkom kodeksu INA Grupe:

- za 6 pritužbi donesena je odluka o provođenju istražnog postupka, kojim je u 5 slučajeva utvrđeno da nije bilo kršenja Kodeksa, a 1 postupak je još u tijeku,
- za 11 podnesenih pritužbi nije proveden istražni postupak,
- 3 pritužbe su proslijeđene na obradu u Sektor upravljanja sigurnošću Društva,
- postavljena su 3 pitanja u pogledu postupanja sukladno Kodeksu.

INA je također prihvatila i obvezala se promicati u svom poslovanju 10 načela Global Compacta od kojih je jedno i suzbijanje korupcije (detaljnije na [www.ina.hr](http://www.ina.hr)).

Članovi Nadzornih odbora educirani su kroz program edukacije Korporativno upravljanje za visoku razinu poznavanja poslovnih i upravljačkih procesa temeljem usvajanja osnovnih ekonomskih znanja te mehanizama i sustava korporativnog upravljanja, koji uključuju i elemente sprječavanja korupcije.

### Interne istrage

2010. godine osnovana je Služba internih istraga, kao organizacijska jedinica unutar Sektora upravljanja sigurnošću društva. Zadatak Službe je provođenje internih istraga, odgovori na zahtjeve državnih tijela i trećih osoba i iniciranje unapređenja poslovnih procesa.

Sektor korporativne sigurnosti provodi istrage i utvrđuje činjenice, a eventualne postupke pokreću određene organizacijske jedinice, u suradnji sa Sektorom upravljanja ljudskim resursima i Pravnim sektorom.

Tijekom 2011. godine provedene su 822 kontrole benzinskih postaja s aspekta sigurnosti i poslovanja, 414 kontrola usklađenosti s Politikom čistog stola, 63 kontrole tjelesne zaštite u objektima Ine; analiza rizika s aspekta tjelesne i tehničke zaštite provedena je na 55 Inina objekta.

U 2011. je provedeno 125 internih istraga; te je postupano po 82 zahtjeva državnih službi i drugih kompanija; provedena je provjera poslovnih partnera za 55 kompanija.

### Javne politike i sudjelovanje u razvoju javnih politika i lobiranju

U svrhu doprinosa realizaciji strateških ciljeva Ine, jačanju pozicije Ine na relevantnim tržištima, te sudjelovanja u razvoju javnih politika, na razini kompanije osnivaju se članstva u profesionalnim udruženjima (nacionalnim i međunarodnim udruženjima). Cilj zastupanja Ine u udruženjima je zaštita i zastupanje interesa društva na profesionalan, proaktivan i konstruktivan način, promičući

načela tržišnog natjecanja.

INA, kao značajan energetska subjekt, sudjeluje u konzultacijama sa regulatorom, državnim tijelima i ostalim relevantnim dionicima unutar industrije kako bi svojim stručnim znanjima i kompetencijama doprinijela kvaliteti politika i regulatornih akata. INA kontinuirano prati regulatorne trendove u Europi kako bi pravovremeno uskladila svoje poslovanje i podržala usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sa europskom regulativom.

### Prekršajni postupci u 2011.

U 2011. godini, u Ini je bilo 79 prekršajnih postupaka. U tijeku ih je 66, a 13 je već pravomoćno okončano (šest postupaka u kojima je INA oslobođena optužbe te sedam prekršajnih postupaka u kojima je INA proglašena krivom i kažnjena novčanim kaznama). Ukupno 79:

- povreda Zakona o posebnom porezu na naftne derivate - 3 spora
- povreda Zakona o zapaljivim tekućinama i plinovima - 6 sporova
- povreda Zakona o zaštiti od požara - 15 sporova
- povreda Zakona o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti - 2 spora
- povreda Zakona o sigurnosti prometa na cestama - 3 spora
- povreda Zakona o državnom inspektoratu - 1 spor
- povreda Zakona o radu - 12 sporova
- povreda Zakona o ograničavanju uporabe duhanskih proizvoda - 3 spora
- povreda Zakona o zaštiti na radu - 5 sporova
- povreda Zakona o zaštiti potrošača - 6 sporova
- povreda Zakona o trgovini - 2 spora
- povreda Zakona o vodama - 3 spora
- povreda Zakona o energiji - 3 spora
- povreda Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti - 3 spora
- povreda Zakona o radnom vremenu, obveznim odmorima mobilnih radnika i uređajima za bilježenje u cestovnom prometu - 2 spora
- povreda Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju, Zakona o mirovinskom osiguranju - 1 spor
- povreda Zakona o pomorskom dobru i lukama - 1 spor
- povreda Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti - 2 spora
- povreda Zakona o prijevozu u cestovnom prometu - 1 spor
- povreda Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja - 1 spor
- povreda Zakona o zaštiti okoliša - 1 spor
- povreda Zakona o otpadu - 1 spor
- povreda Zakona o zaštiti zraka - 1 spor
- povreda zakona o trgovačkim društvima - 1 spor

Zbog nepridržavanja odredbi zakona u 2011. godini plaćeno je približno 69.200,00 kuna po pravomoćnoj presudi.



## Internal Investigations

In 2010, the Internal Investigations Department was established as an organizational unit within the Corporate Security Sector. The department is responsible for conducting internal investigations, responding to requests by government bodies and third parties, and for initiating business process improvements.

The Corporate Security Sector conducts investigations and determines facts, while possible actions are initiated by specific organizational units in cooperation with the Human Resources Sector and the Legal Sector.

A total of 822 controls were carried out at petrol stations in 2011 in terms of safety and operations, 414 controls in relation to compliance with the Clean Desk Policy, 63 controls of physical protection at INA facilities, while risk analyses in terms of physical and technical protection were conducted at 55 INA facilities.

125 internal investigations were conducted, 82 requests from government bodies and other companies were processed, while 55 business partner checks were performed.

## Public policies and participation in public policy development and lobbying

In order to contribute to the realization of INA's strategic objectives, to strengthen INA's position on relevant markets and to participate in the development of public policies, memberships in professional associations (national and international) are established at the corporate level. The objective of representing INA in associations is to protect and represent company interests in a professional, proactive and constructive manner while respecting legal requirements concerning competition.

As a significant energy company INA is involved in consultations with regulators, government bodies and other relevant stakeholders within the industry to contribute with its expertise and competence to the quality of policies and regulatory documents. INA is continuously monitoring regulatory trends in Europe for the timely alignment of its operations and to contribute to aligning national legislation with European regulations.

## Misdemeanor proceedings in 2011

INA registered 79 misdemeanor proceedings in 2011, of which 66 are still in progress, while 13 have been concluded (INA was acquitted in 6 proceedings, while it was fined in 7 misdemeanor proceedings). Total 79:

- violation of the Act on Special Tax on Oil Derivatives- 3 litigations
- violation of the Act on Inflammable Liquids and Gases - 6 litigations
- violation of the Fire Protection Act - 15 litigations
- violation of the Act on the Protection of Citizens against Infectious Diseases - 2 litigations
- violation of the Road Traffic Safety Act - 3 litigations
- violation of the State Inspectorate Act - 1 litigation
- violation of the Labor Act - 12 litigations
- violation of The Act on Restrictions to the Use of Tobacco Products - 3 litigations
- violation of The Occupational Health and Safety Act - 5 litigations
- violation of the Consumer Protection Act - 6 litigations
- violation of the Trade Act - 2 litigations
- violation of the Water Act - 3 litigations
- violation of The Energy Act - 3 litigations
- violation of the Act on Technical Requirements for Products and Conformity Assessment - 3 litigations
- violation of the Act on Working Hours and Mandatory Rest Periods of Mobile Workers and Road Traffic Recording Devices - 2 litigations
- violation of the Mandatory Health Insurance Act, the Pension Insurance Act - 1 litigation
- violation of the Maritime Domain and Seaports Act - 1 litigation
- violation of the Hospitality and Catering Industry Act - 2 litigations
- violation of the Road Transport Act - 1 litigation
- violation of the Competition Act - 1 litigation
- violation of the Environmental Protection Act - 1 litigation
- violation of the Waste Act - 1 litigation
- violation of the Air Protection Act - 1 litigation
- violation of the Companies Act - 1 litigation

In 2011, approximately HRK 69,200.00 were spent on the basis of final verdicts due to non-compliance with legal provisions



## ODGOVORNOST ZA PROIZVOD

Poslovna odgovornost za kvalitetu proizvoda podijeljena je na najvišoj razini lne između izvršnih direktora segmenata djelatnosti: SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina, SD Rafinerije i marketinga i SD Trgovina na malo, koji odgovaraju za dijelove procesa koji su pod njihovom nadležnošću kako bi se izašlo na tržište s proizvodima propisane kvalitete.

INA norme propisuju zahtjeve za pojedine proizvode, a temelje se na provjerenim znanstvenim, tehničkim i iskustvenim rezultatima te daju odrednice za proizvode i usluge koje istovremeno osiguravaju zaštitu zdravlja i života ljudi te sigurnost okoliša.

Tijekom 2010. usklađene su INA Norme za motorne benzine i dizelska goriva s europskim normama (EN 228 and EN 590), a INA norma za brodska goriva usklađena je s ISO normama ISO 8216-1 i ISO 8217. INA norma za avio goriva (JET A-1) usklađena je s posljednjom smjernicom AFQRJOS „Lista provjere“.

Politikom normizacije kompanije utvrđeni su okviri i smjernice za izradu INA normi temeljem zahtjeva kvalitete međunarodnih i europskih normi.

Jednom godišnje organizacijske jedinice koje koriste usluge dobavljača provode njihovo ocjenjivanje sukladno Uputi za ocjenjivanje dobavljača u lni te se temeljem analize dobavljača poduzimaju preventivne radnje.

### Pokazatelji učinka odgovornosti za proizvod

Kao dio sveobuhvatnog sustava upravljanja proizvodima i uslugama, za sve nove i postojeće proizvode i usluge potrebno je provoditi nadzor prije stavljanja proizvoda na tržište, kao i periodički, razmjerno postojećim rizicima. Proces zahtijeva nadzor proizvoda kod značajnih promjena vezanih uz opasnost, izloženost, korištenje proizvoda, zakonski okvir i / ili druge parametre.

Podaci o proizvodu i uslugama sadržani su u Sigurnosno - tehničkom listu i naljepnicama materijala sukladno zakonskoj legislativi. Te informacije se revidiraju u skladu s revizijom životnog ciklusa proizvoda (PS) za sve nove i postojeće proizvode. Revizija obuhvaća procjenu primjenjivosti zakona, legislative i ostalih zahtjeva bitnih za odgovoran odnos prema kemikalijama. Dodatne informacije mogu se dobiti u Službi za korisnike i iz Sigurnosno-tehničkog lista.

Vrste podataka o proizvodu:

- Norme proizvoda (Intranet),
- Sigurnosno - tehnički listovi, sukladno Uredbama REACH i CLP (Intranet i Internet).

Zadovoljavanju zahtjeva REACH i CLP Uredbi podložni su svi lni novi i postojeći proizvodi.

## PRODUCT RESPONSIBILITY

Business responsibility for product quality is shared at the highest level amongst executive directors responsible for the following business divisions: Oil & Gas Exploration and Production, Refining & Marketing and Retail. The executive directors are responsible for process parts within their competence in order to place products of the prescribed quality on the market.

INA's standards prescribe the requirements for each product, and they are based on verified scientific, technical and practical results and provide guidelines for products and services which ensure at the same time the protection of human health and life and environmental safety.

INA's standards for petrol and diesel fuels have been harmonized with European standards (EN 228 and EN 590), while INA's standard for marine fuels was harmonized with ISO standards ISO 8216-1 and ISO 8217 in 2010. In addition, INA's standard for aviation fuel (JET A-1) has been harmonized with the latest AFQRJOS check list.

The Company Standardization Policy establishes the framework and guidelines for drafting company standards pursuant to the quality requirements of international and European standards.

Once a year, organizational units which use supplier services conduct an evaluation thereof in accordance with the Instructions for the Evaluation of Suppliers at INA. Based on such analyses, preventive actions are taken.

### Product responsibility indicators

As part of the comprehensive product stewardship management system, all new and existing products and services need to be reviewed prior to commercialization and periodically in proportion to existing risks. The process also requires product stewardship reviews in the event of significant changes in relation to hazards, exposure, product use, legal frameworks and/or other parameters.

Product and service information is stated on safety data sheets and product labels where required by the law. This information is also reviewed as part of our product stewardship review process for all new and existing products. The review includes an assessment of the applicability of regulations, legislation and other requirements significant for a responsible relationship towards chemicals. Additional information may be obtained from Customer Service or from safety data sheets.

Types of product data:

- Product standards (Intranet),
- Safety data sheets according to REACH and CLP regulations

All INA products, new or existing, are subject to compliance with REACH and CLP requirements.







## Zadovoljstvo potrošača i kupca

### 14 godina INA besplatnog telefona 0800-1112

1997. INA je, među prvima u Republici Hrvatskoj, otvorila besplatni telefon za stalnu izravnu komunikaciju s kupcima i najširoom javnošću.

Svake se godine bilježi sve veći broj poziva na Inin besplatni telefon. Najviše je upita vezano za opće informacije, obavijesti, a slijede reklamacije i pohvale.

Besplatni je telefon otvoren 24 sata na dan, a izvan radnog vremena pozive evidentira automatska sekretarica.

#### Struktura poziva na besplatni telefon

	2010.	2011.	2011./2010. (%)
Informacija	7.778	9.741	125
Reklamacija	446	783	176
Pohvala	379	463	122
Prijedlog	42	24	57
Obavijest	1.054	783	74
Ostalo	0	0	-
<b>Ukupno</b>	<b>9.699</b>	<b>11.794</b>	<b>122</b>

Broj poziva povećava se prilikom organiziranja nagradnih igara na benzinskim postajama, promjena cijena, sezone grijanja (zbog nabave loživa ulja) i drugih aktualnih zbivanja.

Osim telefonom, građani mogu kontaktirati Inin besplatni telefon posjetom Ininoj web-stranici, e-mailom, pismima ili osobnim dolaskom. Temeljno pravilo besplatnog telefona je da svatko mora dobiti odgovor, uz zajamčenu privatnost, budući da se informacije o predstavljenim osobama ne daju trećim osobama, izvan kruga sudionika u procesu davanja informacija ili rješavanja reklamacija.

#### Struktura bilježenja zadovoljstva potrošača i kupca

		Broj	Udio (%)
	Anonimno	18.568	78,7
	Predstavljeno	5.020	21,3
Komunikacijski kanal	Poziv	22.435	95,1
	E-mail	883	3,7
	Voice-mail	275	1,2
	Faks	2	0,0
	Pismo	0	0,0
Način obrade	Izravno riješeno	20.746	88,0
	Proslijeđeno	1.885	8,0
	Ostalo	957	4,1
Struktura zahtjeva	Informacija	9.741	82,6
	Reklamacija	783	6,6
	Pohvala	463	3,9
	Prijedlog	24	0,2
	Obavijest	783	6,6
	Ostalo	0	0,0
<b>UKUPNO</b>		<b>11.794</b>	<b>100,0</b>



## Customer satisfaction

### 14 years of Ina's toll-free telephone number 0800-1112

In 1997, INA was amongst the first in Croatia to establish a free telephone line for direct communication with customers and the wider public.

Ever more calls to INA's toll-free number are recorded every year. Most of the inquiries are related to general information and announcements, followed by complaints and praise.

The toll-free number is open 24 hours a day, all calls outside working hours are recorded by an answering machine.

#### The structure of toll-free phone calls

	2010	2011	2011/2010(%)
Information	7,778	9,741	125
Reclamation	446	783	176
Compliment	379	463	122
Suggestions	42	24	57
Notification	1,054	783	74
Other	0	0	-
<b>Total</b>	<b>9,699</b>	<b>11,794</b>	<b>122</b>

The number of calls increases during prize competitions at petrol stations, price changes, the heating season (supply with heating oil) and other current events.

Apart from the toll-free number, people can also contact INA via its website, e-mail, mail or in person. The fundamental rule of the toll-free number is that everyone receives a response and that privacy is guaranteed given that information about callers is not forwarded to any third parties outside the circle of participants in the process of providing information and resolving complaints.

#### The structure of recording of customer satisfaction and buyer

		Number	Share (%)
Communication channel	Anonymous	18,568	78.7
	Introduced	5,020	21.3
	Call	22,435	95.1
	E-mail	883	3.7
	Voice mail	275	1.2
	Fax	2	0.0
	Letter	0	0.0
Processing method	Directly solved	20,746	88.0
	Forwarded	1,885	8.0
	Other	957	4.1
Request structure	Information	9,741	82.6
	Complaint	783	6.6
	Praise	463	3.9
	Suggestion	24	0.2
	Notification	783	6.6
	Other	0	0.0
<b>TOTAL</b>		<b>11,794</b>	<b>100.0</b>



## Istraživanje o zadovoljstvu kupaca

SD Trgovine na malo provodi godišnju analizu zadovoljstva kupaca. Osnovni cilj analize je mjerenje pomaka u poslovanju dijelova Ine obuhvaćenih istraživanjem, povećanje zadovoljstva kupaca te povećanje konkurentnosti na tržištu.

U prošloj godini rađene su dvije vrste istraživanja tržišta: Gallupovo istraživanje koje je provedeno po treći put u Hrvatskoj, te istraživanje tržišta metodom tajnih kupaca tzv. mystery shopping, koje daje vrijedna saznanja o iskustvima naših kupaca prilikom prodajnog procesa na benzinskim postajama.

Ovakvi rezultati, dobiveni na mikro razini svake pojedine Inine benzinske postaje, vrijedna su povratna informacija na osnovu koje se kreiraju aktivnosti s ciljem poboljšanja zadovoljstva kupaca. Rezultati tih aktivnosti su egzaktno mjerljivi kroz istraživanja koja slijede svake godine, a organiziraju se u dva vala (ljetno/zima).

Otvaranjem Inine Facebook stranice u prosincu 2011., približili smo se svojim kupcima, uvodeći dvosmjernu komunikaciju i razmjenu informacija u realnom vremenu. Korištenjem novog društvenog medija komunikacija s klijentima postaje brža, interaktivna i izravna.

Privatnost kupca maksimalno se poštuje u skladu sa svim pravilima struke, procedurama u Ini i zakonskim zahtjevima. Sigurnost kartica i zaštita podataka fizičkih i pravnih osoba je rigorozna. Do sada nije bilo pritužbi vezano za povredu privatnosti kupca.

## Standardi oglašavanja

Poslovati na sve razvijenijem tržištu, u uvjetima sve agresivnije konkurencije, zahtijeva i osmišljenu politiku oglašavanja. I u tom području INA se pridržava ne samo pravila što ih propisuju oglašivači, već i etike u promociji, kao i Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o osobnom identifikacijskom broju, Zakona o zaštiti osobnih podataka, Kodeksa oglašavanja HURA-e te odgovarajućih internih dokumenata.

Za provedbu oglašavanja zadužena je Služba marketinških komunikacija u Sektoru korporativnih komunikacija. Sukladno temeljnim ciljevima Inine poslovne politike, prikazuju se poslovni rezultati i uspjesi na domaćem i inozemnom tržištu, s ciljem zauzimanja pozicije tržišno poželjnog partnera. Tu je i želja za trajnom suradnjom i vezanošću za kupce koja se manifestira kroz promotivne akcije, kampanje, stalnu komunikaciju, upite i obavijesti. Sponzorske i humanitarne aktivnosti, promotivni prikazi skrbi o dobrobiti radnika, očuvanju okoliša, zaštita zdravlja i sigurnosti dio su politike odgovornog oglašavanja.

Od svakog segmenta koji koristi usluge Sektora korporativnih komunikacija pravodobno se prikupljaju godišnje potrebe za oglašavanjem temeljem plana akcija ekonomske promidžbe, unapređivanja prodaje, sajмова, odnosa s javnošću i svega drugog što pridonosi boljem nastupu na tržištu.

U 2011. godini nije bilo prijavljenih prekršaja koji bi se odnosili na Inino nepoštivanje propisa ili dobrovoljnih kodeksa o informacijama o proizvodima ili na marketinšku komunikaciju, odnosno sponzorstva.







## Survey on customer satisfaction

Retail BD conducts an annual customer satisfaction review. The main objective of the analysis is to measure changes in the surveyed INA business sections, to increase customer satisfaction and market competitiveness.

Last year, two types of market research were conducted: A Gallup survey, which was conducted for the third time in Croatia, and a market research method called mystery shopping, which provides valuable insights about the experiences of our customers during sales processes at petrol stations.

These results, which were obtained at the micro level of each INA petrol station, are a valuable feedback based on which activities are created to improve customer satisfaction. The results of these activities are precisely measurable through research every year and are organized twice a year (summer/winter).

With the creation of INA's Facebook page in December 2011, we have become closer to our customers by introducing two-way communication and information exchange in real time. Using new social media, communication with customers is becoming faster, interactive and direct.

Customer privacy is maximally respected in accordance with all professional standards, INA procedures and statutory requirements. Card safety and the protection of data of natural persons and legal entities is rigorous. So far, there have been no complaints in relation to customer privacy breaches.

## Advertising Standards

Doing business on an increasingly more developed market and amidst ever more aggressive competition requires a meaningful advertising policy. INA adheres not only to the rules laid down by advertisers, but also to ethics in advertising and the Consumer Protection Act, the Personal Identification Number Act, the Personal Data Protection Act, the Advertising Code of the Association of Advertising Agencies (HURA) and relevant internal documents.

At INA, the Marketing Communications Department in the Corporate Communications Sector is responsible for advertising. In accordance with the fundamental objectives of INA's business policy, business results and performance on domestic and foreign markets are presented with aim to be a desirable partner. There is also a desire for ongoing cooperation and ties to customers, which manifests itself through promotional activities, campaigns, constant communication, inquiries and notifications. Sponsorship and charity activities, promotional presentations of care for the welfare of employees, environmental protection, health and safety protection are also part of the responsible advertising policy.

The annual advertising needs of each segment using the services of the Corporate Communications Sector are collected on time through an action plan on economic promotion, sales promotions, fairs, public relations and everything else that contributes to a better performance on the market.

In 2011, no offenses were reported in relation to INA's non-compliance with regulations or voluntary codes on product information or in relation to marketing communication or sponsorships.





**Berislav Gašo,**

Izvršni direktor PF Korporativnih servisa

Executive director of Corporate Services BF

*Za nas u Ini korporativna kultura predstavlja kamen temeljac održivosti našeg poslovanja. Ona predstavlja naša vjerovanja i vrijednosti koja se manifestiraju kroz naše ponašanje i rad, te nas usmjerava prema našim dugoročnim ciljevima.*

**S** ciljem poboljšanja sveukupnog poslovanja, Ina je u proteklih nekoliko godina pokrenula niz programa unutar svih svojih djelatnosti i poslovnih funkcija. Intenzitet započetih programa izuzetno je velik, a njegovi nosioci su Inini zaposlenici kao najveća vrijednost i snaga kompanije. Kako bismo dodatno ojačali svijest naših zaposlenika o njihovoj važnosti, u 2011. godini smo pokrenuli projekt izgradnje korporativne kulture. Za nas u Ini korporativna kultura predstavlja kamen temeljac održivosti našeg poslovanja. Ona predstavlja naša vjerovanja i vrijednosti koja se manifestiraju kroz naše ponašanje i rad, te nas usmjerava prema našim dugoročnim ciljevima.

Projekt izgradnje korporativne kulture u Ini smo započeli definiranjem onih naših vrijednosti koje želimo zadržati i onih koje želimo unaprijediti. Ključni korak bio je uključivanje što većeg broja zaposlenika u izgradnju korporativne kulture pomoću niza manjih projekata i inicijativa koji su obuhvatili sve dijelove Ine. Naši zaposlenici bili su ujedno i autori i provoditelji inicijativa, a svrha inicijativa je bila promicanje Ininih prethodno definiranih vrijednosti i ponašanja. Polučeni rezultati su bili iznad očekivanja, a Inini zaposlenici uključeni u projekte su svojim predanim radom i usmjerenošću na stvaranje rezultata, ne samo omogućili izvršenje inicijativa već su svojim primjerom demonstrirali promjenu. Svi oni danas mogu biti ponosni jer su usmjerili našu kompaniju na pravi put - put koji će Inu učiniti još uspješnijom kako bi svojim zaposlenicima omogućila daljnji razvoj i zadovoljstvo što su dio uspješnog tima. Pod motom „INA može više. Vi činite razliku!“ u srpnju je

održan Inin „Forum promjene“ koji je okupio više od 300 sudionika, uglavnom zaposlenika aktivnih tijekom Projekta izgradnje korporativne kulture, zajedno s Upravom i izvršnim direktorima kompanije. Na Forumu promjene su predstavljani rezultati projekata čime je ovaj događaj zaokružio uspješnu prvu fazu Projekta izgradnje korporativne kulture.

Nakon prve „kraće“ faze projekta pred nama u Ini je druga „duža“ faza u kojoj nastavljamo graditi i unapređivati našu korporativnu kulturu uključujući u proces sve zaposlenike kako bismo Inu učinili liderom u regiji u svim segmentima djelatnosti.

INA kao energetska kompanija posebnu pažnju poklanja održivom razvoju i upravo kroz našu korporativnu kulturu, vrijednosti i snagu koju predstavljaju naši zaposlenici nastaviti ćemo njegovati odgovorno poslovanje kao naš, ali i društveni, dugoročan cilj.

*Pod motom „INA može više. Vi činite razliku!“ u srpnju je održan Inin „Forum promjene“ .*



Over the recent years, INA has initiated a number of programs within all of its business divisions and functions with the objective of improving the overall business. The intensity of the programs initiated has been immense, with INA employees, the greatest asset and the driving force of the company, as its holders. To raise our employees' sense of importance, in 2011, we initiated Corporate Culture Change Project. To all of us at INA, Corporate Culture presents the cornerstone of sustainability of our business. It presents our beliefs and values manifesting through our behavior and performance and steering us towards our long-term goals.

We started the Corporate Culture Change Project at INA by defining the values that we wanted to preserve and the ones that we wanted to improve. The key step was to include as many employees as possible in the Corporate Culture Change through a number of smaller projects and initiatives encompassing all parts of INA. Our employees were both the authors and the enforcers of the initiatives, and the purpose of the initiatives was to promote the predefined values and behavior at INA.

The results achieved surpassed the expectations, and INA employees involved in the projects not only enabled execution of the initiatives by their dedicated work and focus on achieving results, but they demonstrated the change by their examples. Today, all of them should be proud of themselves because they steered our company along the right path - the path that would make INA even more successful so that it could facilitate further growth and satisfaction of being part of a successful team for its employees.

Last July, INA "Change Forum" was held under the motto "INA can do more. You make the difference!", which gathered over 300 participants, mostly employees that had been active in the Corporate Change Culture Project, together with the Management Board and executive directors of the company. At the Change Forum project results were presented, which concluded the successful first phase of the Corporate Change Culture Project.

After the "short" first project phase, we, at INA, have reached the second "longer" phase in which we are continuing to build and improve our corporate culture by including all employees in the process, to make INA the region's leader in all business segments.

As an energy company, INA is giving special attention to sustainable development, and through our corporate culture, values and force represented by our employees, we will continue to tend to responsible business operations as our long-term and social goals.

*To all of us at INA, Corporate Culture presents the cornerstone of sustainability of our business. It presents our beliefs and values manifesting through our behavior and performance and steering us towards our long-term goals.*

*Last July, INA "Change Forum" was held under the motto "INA can do more".*



## G3 GRI pokazatelji

Razina primjene Smjernica za izvještavanje GRI-a u Izvješću o održivosti u INA Grupi za 2011. godinu: A

Razina stupnja primjene:

G3 osvrt na profil

1.1, 1.2

2.1-2.10

3.1-3.13

4.1-4.17

G3 osvrt na pristup

Osvrt na pristup upravljanju za svaku od upravljanju označenih kategorija

G3 pokazatelji učinka:

Ekonomski

Okolišni

Radni odnosi

Ljudska prava

Zajednica

Odgovornost za proizvod

### G3 GRI pokazatelji Profil

Strategija i analiza

1.1 Izjava predsjednika Uprave 8

1.2 Opis ključnih utjecaja, rizika i prilika 4,12

Profil

2.1-2.10 Organizacijski profil 18,20,28

3.1-3.13 Parametri izvješća 4,6

Upravljanje, obveze i sudjelovanje

4.1-4.10 Strukture upravljanja i sustav upravljanja 22,24,26,28

4.11-4.13 Obveze prema vanjskim inicijativama 31,32

4.14-4.17 Uključenost dionika 28

### Pokazatelji ekonomskog učinka

Ekonomski učinak

EC1 44,46,48,50

EC2 12

EC3 52

EC4

EC5 52

Tržišna prisutnost

EC6 52

EC7 52

Neizravni ekonomski utjecaji

EC8 36

EC9 36

## G3 GRI performance indicators

Application level of the GRI G3 Guidelines in Sustainability Report for the year 2011: A

Degree of application:

G3 profile disclosures

1.1, 1.2

2.1-2.10

3.1-3.13

4.1-4.17

G3 Approach Disclosures

Management approach disclosures for each indicator category

G3 performance indicators:

Economic

Environmental

Labour

Human rights

Society

Product responsibility

### G3 GRI indicators Profile

Strategy and Analysis

1.1 Letter from the President of the Management Board 9

1.2 Key Impacts, Risks, Opportunities 5,13

Profile

2.1-2.10 Organizational Profile 19,20,28

3.1-3.13 Report Parameters 4,6

Governance, Commitments, and Engagement

4.1-4.10 Structure and System of Management 22,25,27,29

4.11-4.13 Commitments to External Initiatives 31,33

4.14-4.17 Stakeholder Engagement 29

### Economic Performance Indicators

Economic Performance

EC1 45,47,49,51

EC2 13

EC3 53

EC4

EC7 53

Market Presence

EC6 53

EC7 53

Indirect Economic Impacts

EC8 37

EC9 37



**Pokazatelji okolišnog učinka****Materijali**

EN1	66
EN2	66

**Energija**

EN3	14, 68
EN4	14, 68
EN5	14, 68

**Voda**

EN8	14, 72
EN10	14

**Biološka raznolikost**

EN11	78
EN12	78

**Emisije, otpadne vode i otpad**

EN16	14, 80
EN17	14, 82
EN18	82
EN19	82
EN20	82
EN21	14, 74
EN22	84, 86
EN23	14, 88

**Proizvodi i usluge**

EN26	88
EN27	87

**Pridržavanje propisa**

EN28	92
Opće	
EN30	92

**Pokazatelji društvenog učinka****Pokazatelji radnih odnosa i dostojnog rada:****Zapošljavanje**

LA1	106, 108
LA2	98

**Odnosi zaposlenika i menadžmenta**

LA4	110
LA5	98

**Zdravlje i sigurnost na radu**

LA6	
LA7	16, 114, 116, 118
LA8	112, 114
LA9	112

**Obuka i obrazovanje**

LA10	126
LA11	102, 126
LA12	100, 126

**Raznolikost i jednake mogućnosti**

LA13	126
LA14	126

**Pokazatelji učinka ljudskih prava****Prakse ulaganja i nabave**

HR1	128
HR2	128

**Nediskriminacija**

HR4	130
-----	-----

**Sloboda udruživanja i kolektivno pregovaranje**

HR5	130
-----	-----

**Environmental Performance Indicators****Materials**

EN1	67
EN2	67

**Energy**

EN3	15, 69
EN4	15, 69
EN5	15, 69

**Water**

EN8	15, 73
EN10	15

**Biodiversity**

EN11	78
EN12	78

**Emissions, Effluents, and Waste**

EN16	15,81
EN17	15, 83
EN18	83
EN19	83
EN20	83
EN21	15,75
EN22	85 ,86
EN23	15,89

**Products and Services**

EN26	89
EN27	87

**Compliance**

EN28	93
Overall	
EN30	93

**Social Performance Indicators****Labour Practices and Decent Work:****Employment**

LA1	107, 109
LA2	99

**Labour/Management Relations**

LA4	111
LA5	99

**Occupational Health and Safety**

LA6	
LA7	17, 115,117, 118
LA8	112, 115
LA9	112

**Training and Education**

LA10	127
LA11	103, 127
LA12	101, 127

**Diversity and Equal Opportunity**

LA13	127
LA14	127

**Human Rights Performance Indicators****Investment and Procurement Practices**

HR1	129
HR2	129

**Non-discrimination**

HR4	131
-----	-----

**Freedom of Association and Collective Bargaining**

HR5	130
-----	-----



Dječji rad		Child Labour	
HR6	130	HR6	130
Prisilni i obvezatni rad		Forced and Compulsory Labour	
HR7	n.p.	HR7	n.a.
Sigurnosne prakse		Security Practices	
HR9	136	HR9	137
<b>Pokazatelji društvenog učinka</b>		<b>Society Performance Indicators</b>	
Zajednica		Community	
SO1	112	SO1	113
Korupcija		Corruption	
SO2	136	SO2	135
SO3	136	SO3	135
SO4	136	SO4	137
Javna politika		Public Policy	
SO5	136	SO5	137
Ponašanje protivno načelu slobodnoga tržišnog natjecanja		Anti-competitive Behaviour	
SO7	136	SO7	137
SO8	136	SO8	137
<b>Pokazatelji učinka odgovornosti za proizvod</b>		<b>Product Responsibility Performance Indicators</b>	
Zdravlje i sigurnost kupaca		Customer Health and Safety	
PR1	138	PR1	138
Označavanje proizvoda i usluga		Product and Service Labeling	
PR3	138	PR3	138
PR5	142	PR5	143
Marketinške komunikacije		Marketing Communications	
PR6	142	PR6	143
PR7	142	PR7	143
Poštivanje privatnosti kupaca		Customer Privacy	
PR8	142	PR8	143
PR9	136	PR9	137



Izvešće o održivosti za INA Grupu za 2011. godinu pripremili su članovi Radne grupe za održivi razvoj, uz sudjelovanje brojnih pojedinaca i organizacijskih jedinica INA Grupe.

#### ČLANOVI RADNE GRUPE ZA ODRŽIVI RAZVOJ:

Ivanka Lebinec Merzel, Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša  
Zrinka Belošić, Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša  
Sonja Jelić, Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša  
Kamilka Pejčković, Sektor upravljanja ljudskim resursima  
Rosana Asić-Pukljak, Sektor razvoja organizacije i upravljanja procesima  
Nataša Šakić, Sektor korporativnih komunikacija  
Antonia Planinić-Krključ, Sektor upravljanja sigurnošću društva  
Ivana Markanović, Sektor za odnose s vanjskim subjektima  
Sonja Šegon, Sektor informatičkih servisa  
Petra Birek, Sektor pravnih poslova  
Darko Hinić, Sektor kontrolinga  
Živka Mašina, SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina  
Dubravka Fadljević, Rafinerija nafte Rijeka  
Darko Galić, Rafinerija nafte Sisak  
Zdravko Grgurač, Sektor razvoja rafinerija i marketinga  
Hrvoje Tadić, Sektor logistike  
Sandra Kovačević, SD Trgovina na malo  
Mihael Šutalo, PF Korporativnih servisa

INA Sustainability Report 2011 was prepared by the members of the Sustainable Development Working Group with the participation of many individuals and organizational units of INA Group.

#### MEMBERS OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT WORKING GROUP:

Ivanka Lebinec Merzel, Sustainable Development & Health, Safety and Environment (SD & HSE) Sector  
Zrinka Belošić, Sustainable Development & Health, Safety and Environment (SD & HSE) Sector  
Sonja Jelić, Sustainable Development & Health, Safety and Environment (SD & HSE) Sector  
Kamilka Pejčković, Human Resources Management Sector  
Rosana Asić-Pukljak, Organisational Development and Process Management Sector  
Nataša Šakić, Corporate Communications Sector  
Antonia Planinić-Krključ, Corporate Security Sector  
Ivana Markanović, Enterprise Relations Sector  
Sonja Šegon, Information Services Sector  
Petra Birek, Legal Sector  
Darko Hinić, Controlling Sector  
Živka Mašina, Exploration & Production Business Division  
Dubravka Fadljević, Refinery Rijeka  
Darko Galić, Refinery Sisak  
Zdravko Grgurač, Refining & Marketing Development Sector  
Hrvoje Tadić, Logistics Sector  
Sandra Kovačević, Retail Business Division  
Mihael Šutalo, Corporate Services Business Function

#### Dodatne informacije:

INA, d.d., Zagreb, Avenija V. Holjevca 10  
[www.ina.hr](http://www.ina.hr)  
e mail: [Odrzivi\\_Razvoj@ina.hr](mailto:Odrzivi_Razvoj@ina.hr) , [PR@ina.hr](mailto:PR@ina.hr)

#### Additional Information:

INA, d.d., Zagreb, Avenija V. Holjevca 10  
[www.ina.hr](http://www.ina.hr)  
E-mail: [Odrzivi\\_Razvoj@ina.hr](mailto:Odrzivi_Razvoj@ina.hr) , [PR@ina.hr](mailto:PR@ina.hr)



# Rječnik pojmova i kratica

## B

BPK

Biološka potrošnja kisika - je količina otopljenog kisika potrebnog aerobnim mikroorganizmima vode kod razgradnje organske tvari, prisutne u određenom uzorku vode pri određenoj temperaturi u određenom vremenskom razdoblju, te se koristi kao mjera stupnja onečišćenja vode.

## C

Ciljevi

Detaljni ciljevi identificirani od strane organizacije potrebni za postizanje strateških ciljeva iz područja ZZSO. Ciljevi su obično kratkoročni i ostvarivi unutar godinu dana i nose najviše težine ako su uključeni u godišnji poslovni plan organizacije. Svi ciljevi moraju biti realni.

CONCAWE

(CONservation of Clean Air and Water in Europe)

Organizacija europskih naftnih tvrtki za zaštitu okoliša, zaštitu zdravlja i sigurnost. Njene aktivnosti pokrivaju područja kao što su kvaliteta goriva i emisije, kvaliteta zraka, kvaliteta voda, onečišćenje tla, otpad, zaštita zdravlja i sigurnost na radu, upravljanje naftnim proizvodima te performanse naftnih cjevovoda.

CPS

Centralna plinska stanica.

COMPASS

Sveobuhvatna procjena rizika.

## D

d.d.

dioničko društvo.

Dionici

Dionici su one skupine koje utječu i/ili bi mogle biti pod utjecajem aktivnosti, proizvoda ili usluga i povezanih djelovanja organizacije.

Direktna emisija CO<sub>2</sub>

Emisije u zrak ugljikovog dioksida (CO<sub>2</sub>) od spaljivanja fosilnih goriva i iz proizvodnih procesa, iz izvora u vlasništvu tvrtke. Ne uključuje emisije iz transporta ili indirektna emisije.

Dow Jones procjena održivosti

Definirani skup kriterija i složenosti koji se koristi za

procjenu mogućnosti i rizika koje proizlaze iz ekonomskog, okolišnog i društvenog razvoja za izabrane tvrtke. Na temelju procjene korporativne održivosti tvrtke su rangirane unutar svojih industrijskih grupa i odabrane za Dow Jones indeks održivosti, ako su među vodećima u održivosti u svom području.

Pokazuje da su kompanije koje su motivirane održivošću financijski uspješnije od drugih kompanije iste skupine.

Društveno odgovorno poslovanje (DOP)

„Odgovornost poduzeća za njihov utjecaj na društvo“  
Koncept u kojem kompanije integriraju brigu o društvu i okolišu u svoje poslovanje te u odnose sa svojim dionicima, i to na dobrovoljnoj osnovi. Biti društveno odgovoran znači ne samo ispunjavati zakonske obaveze, već i investirati u ljudski kapital, okoliš i odnose s dionicima.

## E

Europska shema trgovanja emisijama (EU ETS)

Europska shema trgovanja emisijama stakleničkih plinova međunarodni je sustav za trgovanje emisijama stakleničkih plinova unutar EU.

## G

Global Compact

vidjeti UN Global Compact

GRI

Global reporting initiative (GRI), je međunarodna neprofitna organizacija osnovana 1997. godine, koja djeluje u cilju održivog globalnog gospodarstva, pružajući smjernice za izvještavanje o održivosti. Vizija GRI je da izvješćivanje o ekonomskim, okolišnim i društvenim učincima postane rutina za sve organizacije, jednako kao što je financijsko izvješćivanje.

G3 je treća generacija GRI Smjernica za izvješćivanje o održivosti, objavljena je 2006. godine.

GVE

Granična vrijednost.

## H

Hlapivi organski spojevi (VOC)

Hlapivi organski spojevi su organski spojevi koji imaju visoki napon para kod uobičajene, sobne temperature i stoga lako hlapu. Mnogi HOS su opasni za zdravlje ljudi ili mogu štetno djelovati na okoliš.

## I



## Incident

Neplanirani događaj ili niz događaja koji je rezultirao, ili je mogao rezultirati ozljedom, oboljenjem ili štetom (gubitkom) imovine, štetom po okoliš ili štetom po ugled kompanije. Ne uključuje incidente koji su se dogodili u procesu, pri održavanju te koji su u vezi s kvalitetom ili pouzdanošću, a koji nemaju stvarne ili potencijalne posljedice na zdravlje, sigurnost i okoliš.

Intervencija kod izvanrednih događaja (ER)  
Sustav intervencije kod izvanrednih događaja.

## IPNP

Istraživanje i proizvodnja nafte i plina

## ISO 14001

Najrašireniji međunarodno prihvaćeni standard za upravljanje okolišem.

## IRIS

Sustav istraživanja i izvješćivanja o incidentima.

## Izlijevanje > 1m<sup>3</sup>

Neplanirano ili nekontrolirano izlijevanje opasnih tvari u količini većoj od 1 metra kubnog u vanjski okoliš (podzemne vode, površinske vode, tlo), osim izlijevanja koja su zadržana u nepropusnom okruženju.

## Izvanredni događaj

Događaj koji može predstavljati opasnost za sigurnost i zdravlje zaposlenika, kupaca, odnosno lokalne zajednice ili koji može oštetiti imovinu ili imati negativan utjecaj po okoliš.

## Izvješće o održivosti

Izvještavanje o održivosti je praksa mjerenja, objavljivanja i polaganja računa unutarnjim i vanjskim dionicima u vezi s organizacijskim učinkom u cilju održivog razvoja. Izvješće o održivosti pruža uravnotežen i razuman prikaz održivosti organizacije koja izvještava, uključujući pozitivne i negativne doprinose.

## K

KPK - Kemijska potrošnja kisika (mg/l) - test koji se najčešće koristi za indirektno mjerenje količine organskih spojeva u vodi.

## N

## Nadzor

Sustavni, nezavisni i dokumentirani proces za dobivanje uvida i objektivnu procjenu da bi se odredio stupanj do kojeg su ispunjeni kriteriji nadzora sustava upravljanja, postavljeni od strane organizacije.

## Najbolje raspoložive tehnike (NRT)

NRT podrazumijeva primjenu najučinkovitije raspoložive tehnike u pojedinom industrijskom sektoru s ciljem postizanja visokog stupnja zaštite okoliša.

## O

### Objedinjeni uvjeti zaštite okoliša (IPPC)

Objedinjeni uvjeti zaštite okoliša ili jednostavnije okolišna dozvola, direktiva je Europske unije kojoj je cilj sprečavanje i kontrola onečišćenja koje potječe od industrijskih i poljoprivrednih aktivnosti.

### Odbor za održivi razvoj

upravljačko tijelo OR najviše razine u kompaniji

### Održivi razvoj (OR)

„Razvoj koji zadovoljava potrebe sadašnje generacije, a istodobno ne ugrožava mogućnosti budućih generacija da zadovolje svoje potrebe“ (izvor: Brundtland komisija)

## OGP

Međunarodno udruženje proizvođača nafte i plina.

## Okoliš

Okruženje u kojem tvrtka djeluje, uključujući zrak, vodu, zemlju, tlo, prirodne resurse, floru, faunu, staništa, ekosustave, biološku raznolikost, ljude (uključujući i ljudske artefakte, kulturalno značajne lokacije i socijalne aspekte) i njihove interakcije. Okruženje u tom kontekstu proteže se od operacije do globalnog sustava.

## Okolišne obveze

Obveze tvrtke za sanaciju onečišćenja uzrokovanih njenim aktivnostima.

## Opasne tvari

Tvari koje imaju potencijal predstavljanja značajnog rizika za zdravlje i sigurnost ljudi ili za okoliš.

## Opasni otpad

Otpad koji ima jednu ili više karakteristika, koje ga čine opasnim, a definirane su važećom zakonskom regulativom.

## Opasnosti

Izvor ili situacija s potencijalom da uzrokuje štetu u smislu povrede ili bolesti, oštećenja imovine, štete po okoliš odnosno kombinacije navedenog.

## OR i ZZSO

Održivi razvoj i zaštita zdravlja, sigurnost i okoliš.

## Osobna zaštitna oprema

Sva oprema (uključujući i odjeću) koja je namijenjena osobnom zaduženju u svrhu zaštite radnika pri radu, a



kao zaštita od jednog ili više rizika po njegovo zdravlje ili sigurnost (npr. zaštitne kacige, zaštitne rukavice, zaštitne naočale, odjeća visoke uočljivosti, zaštitna obuća).

## Otpad

Materijali određeni zakonskom regulativom koji se odlažu ili se namjeravaju odlagati te moraju biti zbrinuti od strane njihovih vlasnika.

## Ozljeda na radu

Ozljeda na radu koja se dogodi tijekom rada ili je vezana za organizirani rad (za vrijeme putovanja za potrebe rada, rukovanje materijalima ili prijevoz materijala, čišćenja, organiziranog obroka, tijekom zdravstvenih pregleda ili bilo koje druge aktivnosti koju je organizirao poslodavac za vrijeme radnih aktivnosti) nezavisno od vremena, datuma, mjesta i stupnja uključenosti (ozlijeđenog) zaposlenika. Bilo koja ozljede koje se dogodi prilikom putovanja od kuće do radnog mjesta i obrnuto ne smatra se u smislu ovog pravilnika ozljedom na radu, osim ako se takva ozljeda dogodi u vozilu u vlasništvu ili zakupu od strane poslodavca.

## Ozljede koje nisu u vezi s radom

Ozljede koje su se dogodile zaposleniku izvan radnog mjesta tj. koje nisu u vezi s radom organiziranim od poslodavca. Na primjer, svaka ozljeda koja se zaposleniku dogodi pri prijevozu na posao i s posla kući, osim ako se ozljeda dogodi u vozilu koje je u vlasništvu ili zakupu od strane poslodavca.

## Ozljede na radu koje nisu LTI

Ozljede povezane s radom koje ne zahtijevaju odsustvo ozlijeđene osobe s radnog mjesta i gubitak najmanje jedne smjene. Uključuje prvu pomoć (FAC), medicinsku pomoć (MAC) i otežani rad (RWC).

## Ozljede na radu s izgubljenim radnim vremenom (LTI)

Broj ozljeda na radu kod kojih je ozlijeđen bio odsutan s radnog mjesta najmanje jednu smjenu. Smrtni slučajevi su uključeni.

U sustavu izvješćivanja MOL Grupe računaju se ozljede na radu i ozljede u vezi s organiziranim radom (službeno putovanje; rukovanje materijalima i transport; održavanje higijene, prehrana na radnom mjestu, zdravstveni pregled ili bilo koji drugi servis koji je osigurao poslodavac tijekom radnog vremena), nezavisno od datuma, doba dana, lokacije i stupnja uključenosti ozlijeđenog zaposlenika. Ozljede na putu na posao i s posla ne računaju se kao ozljede na radu, osim ako se nisu dogodile u vozilu koje je u vlasništvu ili u najmu poslodavca.

## P

### PF

Poslovna funkcija.

## Plan zaštite od požara i tehnoloških eksplozija

Dokument sastavljen u skladu s nacionalnim smjernicama, usmjeren na najveći mogući požar na lokaciji, s definiranim zalihama pjenila, vode i potrebne opreme za slučaj intervencije, koje se čuvaju na lokaciji te su stalno dostupne interventnom osoblju.

## Ponašanje u duhu ZZSO

Ponašanje koje se očekuje kao rezultat učinkovite provedbe Sustava upravljanja ZZSO. Uključuje ponašanje zaposlenika, svih razina vodstva, izvođača radova i drugih nezaposlenih s pristupom kompanijskim operacijama.

## Potencijalno opasna situacija (POS)

Potencijalno opasna situacija je situacija koja je mogla uzrokovati ozljedu, bolest i/ili štetu (gubitak) ljudi, imovine, okoliša i ugleda kompanije, ali se nije dogodila.

## Preventivne mjere

Radnje za sprječavanje ili smanjenje vjerojatnosti nastanka neželjenih incidenta iz područja ZZSO, kao što su gubitak kontrole, nesukladnosti s internim ili zakonskim zahtjevima, nesreće, ozljede, bolesti, požari ili drugi gubici vezani uz ZZSO.

## Procjena

Sustavni i dokumentirani pregled učinkovitosti implementacije procesa ZZSO, programa i procesnih pravila, bazirana na općim procesnim kriterijima (mjerilima) procesa i profesionalnoj prosudbi iskusnih procjenitelja.

## R

### REACH Uredba

REACH Uredba predstavlja novu zakonsku regulativu za obavljanje registracije, evaluacije, autorizacije i ograničavanja kemikalija.

### Remedijacija

Uklanjanje onečišćenja ili zagađenja iz tla, podzemnih voda, sedimenata ili površinskih voda kako bi se zaštitilo zdravlje ljudi i okoliš na mjestu namijenjenom za prenamjenu.

### Rizici iz područja ZZSO

Kombinacija vjerojatnosti i posljedica specifičnih opasnosti koje mogu uzrokovati nepoželjni događaj iz područja ZZSO.

### R&M

Rafinerije i marketing.

### RNS

Rafinerija nafte Sisak.

### RNR

Rafinerija nafte Rijeka.



## S

Savjet za društveno odgovorno poslovanje  
Tijelo koje čine direktori Sektora OR i ZZSO, Korporativnih komunikacija, Upravljanja ljudskim resursima i Sektora za odnose s vanjskim subjektima, direktor Službe za odnose s investitorima te koordinator OR

SD  
Segment djelatnosti.

SEVESO II  
Sprječavanje velikih nesreća koje su posljedica industrijskih djelatnosti, a uključuju opasne tvari.

Sigurnosno-tehnički list (STL)  
Dokument koji sadrži podatke o potencijalnim zdravstvenim učincima zbog izloženosti kemikalijama ili drugim potencijalno opasnim tvarima te o sigurnosnim radnim postupcima kojih se korisnici trebaju pridržavati prilikom rukovanja sa kemikalijama.

Sredstva utrošena za smanjenje rezervacija financijskih sredstava za zaštitu okoliša  
Ukupan iznos potrošen na projekte vezane uz smanjenje rezervacije financijskih sredstava za zaštitu okoliša. Rezervacija (kao što je definirano MRS-37): postojeća obveza karakterizirana nesigurnim vremenskim okvirom i iznosom, koja će se, bazirano na prošlim događajima, s velikom vjerojatnošću pojaviti (vjerojatnost veća od 50%), i zahtijevat će financijske obveze.

Staklenički plinovi  
Atmosferski plinovi odgovorni za globalno zagrijavanje i klimatske promjene. Glavni staklenički plinovi su ugljični dioksid (CO<sub>2</sub>), metan (CH<sub>4</sub>) i dušikov oksid (N<sub>2</sub>O). Manje učestali, ali vrlo značajni staklenički plinovi su fluorouglikovodici (HFC), perfluorouglijci (PFCs) i sumporov heksafluorid (SF<sub>6</sub>). Prijavljuju se kao ekvivalent CO<sub>2</sub>.

Stopa istraživanja incidenata  
Broj ZZSO incidenata istraživanih analizom korijenskog uzroka (TRIPOD metodologija - softverski alat za istraživanje incidenata), u odnosu na broj svih ZZSO incidenata.

Stopa odsutnosti s posla (LDR)  
Postotak odsutnosti s posla radi bolovanja koja su nastala kao posljedica ozljeda na radu ili profesionalnih bolesti. Računa se po formuli:  
$$LDR = (\text{Izgubljeni dani zbog ozljeda na radu ili profesionalnih bolesti}) / ((\text{ukupni fond radnih dana}) * 100\%.$$

Sustav upravljanja sigurnošću procesa (PSM)  
PSM je sustav upravljanja za rješavanje svih elemenata procesa sigurnosti koji na metodološki prepoznatljiv,

razumljiv način doprinosi smanjenju rizika u industrijskim procesima. Njegova glavna svrha je sprečavanje ozbiljnih incidenta poput velikih požara, eksplozija ili trovanja koje bi mogle utjecati na zaposlenike, građanstvo, okoliš ili rezultirati značajnim materijalnim gubicima.

## Š

Šteta  
Značajan i/ili dugotrajan štetan utjecaj na ljude, okoliš ili zajednicu.

## U

Učestalost ozljeda na radu s izgubljenim radnim vremenom (LTIF)  
Broj LTI na milijun radnih sati. Računa se po formuli:  
$$LTIF = (\text{broj LTI}) / (\text{ukupni fond radnih sati}) * 1,000,000$$

Učestalost prometnih nesreća (RAR)  
Broj prometnih nesreća iskazan na milijun prevezenih kilometara.

Učestalost svih izvješća o profesionalnim bolestima (TROIF)  
Broj ukupno zabilježenih profesionalnih bolesti iskazan na milijun radnih sati (rad tijekom izvještajnog razdoblja). Računa se po formuli: 
$$TROIF = (\text{broj TROI}) / (\text{ukupni fond radnih sati}) * 1,000,000.$$

UN Global Compact  
Global Compact je strateška inicijativa koja se temelji na 10 osnovnih načela iz područja ljudskih prava, prava radnika, okoliša i borbe protiv korupcije.

ULJR  
Upravljanje ljudskim resursima

## Z

Zaštita zdravlja i sigurnost, ZZiS  
Interdisciplinarno područje koje se bavi zaštitom zdravlja i sigurnosti te dobrobiti zaposlenika na radnom mjestu.

ZZSO  
Zaštita zdravlja, sigurnost i okoliš.



# Glossary of terms and abbreviations

## A

### Audit

A systematic, independent and documented process for obtaining audit evidence and evaluating it objectively to determine the extent to which the management system audit criteria set by the organization are fulfilled.

### Assessment

A systematic and documented review of the effectiveness of the implementation of HSE processes, programs and process regulations, based on general process criteria and the professional judgment of experienced assessors.

## B

### Best available technology, BAT

Most effective techniques developed on a scale which allows implementation in the relevant class of activity under economically and technically viable conditions, taking into consideration costs and advantages, as long as they are reasonably accessible to the person carrying out the activity.

### BD

Business division.

### BF

Business function.

### BOD

Biological oxygen demand - is the amount of dissolved oxygen required by aerobic microorganisms in water to decompose organic material present in a given water sample at certain temperature over a specific time period. It is used as a measure of the degree of water pollution.

## C

### CGS

Central gas station

### COD

Chemical oxygen demand (mg/l) - test which is commonly used to indirectly measure the amount of organic compounds in water.

### COMPASS

Comprehensive risk assessment.

### CONCAWE

(CONservation of Clean Air and Water in Europe)

European Oil Company Organisation for Environment, Health and Safety. Its activities cover areas such as fuels quality and emissions, air quality, water quality, soil contamination, waste, occupational health and safety, petroleum product stewardship and pipeline performance.

### Corporate social responsibility, CSR

“Company responsibility for its impact on society“.

### CSR Council

Body consisting of directors of SD&HSE, Corporate Communications, Human Resources and Enterprise Relations Sectors, director of Investors Relations Department and SD Leader

## D

d.d. = PLC (public limited company)

### Direct CO<sub>2</sub> emission

Carbon dioxide (CO<sub>2</sub>) emissions from fossil fuel combustion and production processes from sources owned or controlled by a company. Does not include emissions from transport or indirect emissions.

### Dow Jones Sustainability Index, DJSI

The first global index tracking the financial performance of leading sustainability-driven companies worldwide.

## E

### Environment

Surroundings in which a company operates, including air, water, land, soil, natural resources, flora, fauna, habitats, ecosystems, biodiversity, humans (including human artefacts, culturally significant sites and social aspects) and their interaction. Environment in this context ranges from operations to global systems.

### Environmental liability, EL

An obligation based on the principle that a polluting party should pay for any and all damage caused to the environment by its activities.

### European Union Emission Trading Scheme, EU ETS

Under the EU ETS, large emitters of carbon dioxide within the EU must monitor and annually report their CO<sub>2</sub> emissions, and they receive (or buy) certain emission allowances from the government for a certain period of time.

### Environmental provision release



Total amount spent on provision-related projects. Provision (as specified by MRS-37): a present liability with uncertain timing and amount, which will, arising from a past event, occur with high probability (greater than 50%), and will require a financial commitment.

### Emergency

An abnormal occurrence which can pose a threat to the safety or health of employees, customers or local communities, or which can cause damage to assets or the environment.

### Emergency response, ER

Intervention system during an emergency situation (ERS).

### E&P

Exploration & Production.

## F

### Fire prevention and technological explosion plan

A document created by following national guidelines and focusing on the largest possible fire in an establishment, with defined foam concentrate and emergency water supplies and the necessary equipment to be stored on site and always available to intervention staff.

## G

### Global Compact

see UN Global Compact

### Global reporting initiative, GRI

The Global Reporting Initiative (GRI) is a non-profit organization, founded in 1997, which works towards a sustainable global economy by providing sustainability reporting guidance. GRI's vision is that reporting on economic, environmental, and social performance by all organizations is as routine and comparable as financial reporting.

G3 is the third generation of GRI's Sustainability Reporting Guidelines, was launched in 2006.

### Greenhouse gases, GHG

The atmospheric gases responsible for causing global warming and climate change. The major GHGs are carbon dioxide (CO<sub>2</sub>), methane (CH<sub>4</sub>) and nitrous oxide (N<sub>2</sub>O). Less prevalent, but very powerful greenhouse gases are hydrofluorocarbons (HFCs), perfluorocarbons (PFCs) and sulphur hexafluoride (SF<sub>6</sub>). Reported as CO<sub>2</sub> equivalent.

## H

### Harm

A significant and/or long-lasting adverse impact on people, the environment or the community.

### Hazardous materials

Substances that have the potential to pose a significant risk to the health and safety of people or the environment.

### Hazardous waste, HW

Waste with one or more characteristics that make it dangerous, as defined by current legislation.

### Hazards

Sources or situations with the potential to cause harm in terms of injury or illness, damage to assets, damage to the environment or combinations of both.

### HR (M)

Human resources (management)

### HSE

Health, safety and environment.

### HSE behavior

Behaviour expected to result from the effective implementation of the organization's HSE management system. This includes the behaviour of employees, all leadership levels, contractors and other non-employees with access to company operations.

## I

### Incident

An unplanned event or chain of events which has or could have resulted in injury, illness or damage (loss) to assets, the environment or a company's reputation. Does not include incidents which occurred during processes or maintenance, or which are related to quality or reliability and did not have any actual or potential HSE consequences.

### ISO 14001

Most common internationally accepted environmental protection standard.

### IRIS

Incident Reporting and Investigation System.

### Integrated pollution prevention control, IPPC

EU directive whose aim is to prevent and control pollution from industrial or agricultural activities.

### Incident inquiry rate, IIR

Number of HSE incidents inquired by root cause analyses (TRIPOD approach - software tool for accident investigation) per number of all HSE incidents.



## L

### LV

Limit value.

### Lost time injury, LTI

Work-related injury resulting in a person's inability to work at least one shift. Fatalities are included.

MOL Group's reporting system registers only occupational injuries and injuries in connection with organized work (business travels, materials handling and transport, hygiene maintenance, meals at the workplace, medical examinations or any other service provided by the employer during working hours), regardless of the date, time of day, location and the degree of involvement of the injured employee. Injuries on the way to and from work do not count as injuries at work, unless they happened in a vehicle that is owned or leased by the employer.

### Lost time injury frequency, LTIF

The number of LTIs per 1 million working hours

Calculated as follows:

$LTIF = (\text{number of LTIs}) / (\text{scheduled working time}) * 1,000,000$

### Lost day rate, LDR

Absence from work rate due to illness as a result of occupational injuries or occupational illness

Calculated as follows:

$LDR = (\text{days lost due to occupational injuries or occupational illness}) / (\text{scheduled working time}) * 100\%$

## M

### Material safety data sheet, MSDS

Document which contains information on the potential health effects of exposure to chemicals or other potentially dangerous substances, and on safe work procedures users should adhere to when handling chemical products.

## N

### Near-miss

A near-miss is an incident which could have potentially caused injuries or occupational illness and/or damage (loss) to people, assets, the environment or the company's reputation, but did not occur.

### Non-work-related injury

Injury which happened to an employee outside the workplace or during work not organized by the employer, e.g. any injury which occurred on the way to and from work, unless the injury occurred in a vehicle owned or leased by the employer.

### Non-LTI work injuries

A work-related injury which does not require the absence of the injured person from work and the loss of at least one shift, including first aid cases, medical treatment cases and restricted workday cases.

## O

### Occupational health and safety, OH&S

Interdisciplinary area dealing with protecting the safety, health and welfare of people engaged at the workplace.

### OGP

The International Association of Oil & Gas Producers.

## P

### Personal protective equipment, PPE

All equipment (including clothing) intended to be worn or used by persons at work protecting them against one or more risks to their health or safety (e.g. safety helmets, gloves, eye protection, high-visibility clothing, protective footwear).

### Preventive action

An action designed to prevent or reduce the probability of the occurrence of an undesirable HSE incident such as the breakdown of controls, non-conformance with regulatory requirements, accidents, injuries, illness, fire or other HSE-related loss, etc.

### Process safety management, PSM

PSM is a management system addressing all process safety elements to methodologically identify, understand and reduce risks related to industrial processes. Its main purpose is to prevent serious incidents like major fires, explosions or toxic releases which might affect plant personnel, off-site populations, the environment or result in significant material losses.

## R

### REACH

Registration, evaluation, authorization and restriction of chemicals New EU legal framework for chemicals.

### Remediation

Removal of pollution or contaminants from the soil, groundwater, sediments or surface water to protect human health and the environment at sites intended for redevelopment.

### Risks in relation to HSE



Combination of the likelihood and consequence(s) of specified hazards which may cause undesirable HSE events

RNS  
Rijeka Refinery

RNR  
Sisak Refinery

R&M  
Refining & Marketing

Road accident rate, RAR  
The number of road accidents per 1 million km driven

## S

SD Comitee  
The company's highest level SD governance body.

SEVESO II  
Directive aimed at preventing major accidents resulting from industrial activities involving dangerous substances.

Spills > 1m<sup>3</sup>  
Unplanned or uncontrolled spills of hazardous substances in quantities greater than 1 cubic meter into the external environment (groundwater, surface water, soil), except for spills retained in an impermeable environment.

Sustainability reporting  
Sustainability reporting is the practice of measuring, disclosing and reporting to internal and external stakeholders in relation to organizational performance for the purpose of sustainable development. Sustainability reports provide a balanced and reasonable overview of the sustainability performance of the reporting organization, including both positive and negative contributions.

Sustainable development, SD  
"Development that meets the needs of the current generation without compromising the ability of future generations to meet their own needs" (source: UN/ Brundtland Commission).

Stakeholders  
Stakeholders are groups which affect and/or could be affected by the activities, products or services and related activities of an organization.

SD&HSE  
Sustainable development & health, safety and environment.

## T

Targets  
Detailed goals identified by an organization as necessary to achieve strategic HSE objectives. Targets are usually short-term and achievable within a year, and they carry the highest weight when integrated into the organization's annual business plan. All targets should be realistic.

Total reportable occupational illnesses frequency, TROIF  
Number of total reported occupational illnesses per 1 million working hours (in the reporting period)  
Calculated as follows:  $TROIF = (\text{number of TROIFs}) / (\text{scheduled working time}) * 1,000,000$ .

## U

UN Global Compact  
The UN Global Compact is a strategic policy initiative for businesses that are committed to aligning their operations and strategies with ten universally accepted principles in the areas of human rights, labour, environment and anti-corruption.

## V

VOC  
Volatile organic compounds (VOCs) are organic compounds with high vapour pressure at ordinary room temperature, hence they evaporate easily. Many VOCs are dangerous to human health or cause harm to the environment.

## W

Waste  
Materials specified by applicable legislation which are disposed of or intended for disposal and must be disposed of by their owners.

Work-related injury  
An occupational injury which occurred during work or in relation to organized work (during travel for work purposes, materials handling or transport, hygiene maintenance, organized workplace catering, medical examinations or any other activities provided by the employer during working hours), independent of the time, date and location and the degree of involvement of the (injured) employee. Any injury which occurred on the way to and from work is not considered to be a work-related injury, unless such injury happened in a vehicle owned or leased by the employer. Injuries on the way to and from work must be statistically monitored in accordance with Croatian legislation.



## Nezavisna ocjena 1

INA izvještava na godišnjoj razini o svom napretku u području održivosti još od 2007. kada je izvještavano o učinku u 2006. godini. Ovo Izvješće je, dakle, peto za redom, što Inu čini jednom od najdosljednijih hrvatskih tvrtki u izvještavanju o održivosti. U skladu s Izvješćem 2010., ovo Izvješće također obuhvaća INA Grupu u cjelini, ali se često odnosi i na učinak INA, d.d. i pojedinih dijelova tvrtke. Doista, to razdvajanje mnogih pokazatelja izuzetno je koristan dodatak jer pokazuje da, u širem prosjeku Grupe kao cjeline, postoji znatna razlika u učinku s obzirom na aspekte održivosti i posebice, u smislu veličine i naravi utjecaja na okoliš različitih podjedinica. INA Grupa nastavlja koristiti Global Reporting Initiative (GRI) G3 smjernice izvješćivanja i izvješće ispunjava sve uvjete za A standard izvještavanja, posebice kada se čita zajedno s revidiranim financijskim izvješćima INA Grupe i raznim izvješćima MOL-a. U idealnom slučaju, izvješće je trebalo koristiti izmijenjeni G3.1 okvir i dodatak za sektor nafte i plina (<https://www.globalreporting.org/reporting/sector-guidance/oil-and-gas/Pages/default.aspx>), što bi u oba slučaja dodalo vrijednost izvješćivanju. Sljedeća generacija smjernica za izvješćivanje, G4, trebala bi biti objavljena u svibnju 2013, vjerojatno prekasno da bi se koristila za izvješće INA Grupe 2012, tako da se za sljedeće izvješće jako preporuča korištenje G3.1 i sektorskog dodatka. Također, preporučamo da izvješće sadrži i kratki odlomak - „Komunikacije o napretku“, što je zahtjev za članove Global Compact inicijative Ujedinjenih naroda.

To bi omogućilo procjenu učinka tvrtke u odnosu na 10 temeljnih načela Global Compact-a, što bi moglo dodati korisniku razumljiviju dimenziju metodi korištenoj u ovom izvješću, naime, referenciranju specifičnih GRI pokazatelja. Struktura izvješća slijedi, više ili manje, strukturu prethodnih izvješća, s uvodnim dijelom koji se bavi širokim pitanjima upravljanja, nakon čega slijede pojedine sekcije, odnosno, ekonomski, okolišni i društveni učinak. Za buduća izvješća, INA Grupa bi mogla razmotriti mogućnost dodavanja posebne sekcije o radnoj snazi, ne samo zbog činjenice da je tako veliki poslodavac u Hrvatskoj. S obzirom na način na koji tvrtka povezuje pitanja zaštite okoliša i zaštite zdravlja i sigurnosti na radu, u ovom trenutku čitatelj može imati poteškoća u pronalaženju ključnih informacija vezanih uz radnu snagu. Poglavlje o socijalnim performansama za sada je vrlo teško čitati i moglo bi biti zanimljivije. Ja bih, također, preporučio poseban dio koji se odnosi na prošle i sadašnje obveze i učinke. U ovom trenutku, to je prilično izgubljeno u širokoj naraciji. GRI potiče one koji izvješćuju na jasno pokazivanje veza između upravljačkog pristupa, procjene i upravljanja rizicima, korporativnog upravljanja, učinka i budućih obveza. U ovom trenutku, iako se o svakom od tih aspekata govori u izvješću, veza između njih je često više implicitna nego eksplicitna.

S obzirom na tehničku prirodu velikog dijela prezentiranih informacija, dodani rječnik pojmova iznimno je koristan za

širu javnost. Više ljudsku dimenziju u “pristupu upravljanju” također daju izravni navodi direktorica sektora održivog razvoja i ljudskih potencijala. U budućnosti bi moglo biti više takvog pristupa, omogućujući čitateljima da dobiju jasniji uvid u strateški fokus INA Grupe. Kao što je navedeno u prethodnom izvješću, donošenje Etičkog kodeksa i osnivanje Etičkog odbora, pod predsjedanjem vanjskog neovisnog stručnjaka, važni su pomaci u smislu reakcije na ključni rizik vezan uz reputaciju tvrtke. U budućnosti, preporučujem da Etički kodeks INA Grupe bude dostupan javnosti i da buduća izvješća daju bolji uvid u članstvo, ulogu i zadaće Etičkog povjerenstva. Način na koji je u izvješću obrađen veliki požar u Rafineriji nafte Sisak i ključne lekcije koje su naučili, primjer su dobre prakse s obzirom na načelo “materijalnosti” koje je u središtu GRI G3 okvira za izvještavanje. Značajnost se odnosi na činjenicu da se izvješća moraju baviti pitanjima koja najviše utječu na sposobnost tvrtke za stvaranje ekonomske, ekološke i društvene vrijednosti. U tom smislu, možda bi trebalo obratiti više pozornosti na utjecaj događaja u Egiptu i trenutnih sukoba u Siriji, ali i različite sporne aspekte odnosa INA-MOL.

U izvješću su prikazana poboljšanja učinka po mnogim ključnim pokazateljima održivosti, uključujući pokazatelje vezane uz zdravlje i sigurnosti na radu, kao i potrošnju energije. INA Grupa je uspostavila nekoliko važnih novih inicijativa, inovacija i reformi u aspektima osnovne djelatnosti tvrtke, uključujući kampanju i obuku za sigurniju vožnju, koja je već dala rezultate. U izvješću su također dani mnogi primjeri načina na koje se INA Grupa prilagođava novoj stvarnosti članstva Hrvatske u EU, vjerojatno od 1. srpnja 2013, a posebno se odnose na članstvo u EU shemi trgovanja emisijama. Neke inovacije, kao što je korištenje solarnih panela na naftnim platformama, mogle su biti opisane opširnije. U usporedbi s prethodnim izvješćima, ovo sadrži manje informacija o doprinosu INA Grupe obrazovanju i malo rasprava o pristupu tvrtke investiranju u društvo i zajednicu.

U budućnosti, INA Grupa bi mogla razmisliti o objavi nekih od rezultata istraživanja o zadovoljstvu kupaca, te o načinu na koji različiti dionici mogu dobiti najpotrebnije informacije od budućih izvješća o održivosti. Članstvo INA Grupe u Hrvatskom poslovnom savjetu za održivi razvoj (HRPSOR), koje je odobreno u ožujku 2011, ključni je korak naprijed. Ulaskom u zajednicu tvrtki u Hrvatskoj koje se zalažu za poboljšanje svog profila u smislu društveno odgovornog poslovanja, INA Grupa bi danas trebala moći brže napredovati u integraciji načela održivosti u svoj upravljački pristup. INA Grupa već je dosljedan i pouzdan izvjestitelj o održivosti u Hrvatskoj. Buduća izvješća mogu ići dalje u demonstriranju integracije načela održivosti, kao temeljnog dijela vrijednosti, misije i praksi INA Grupe.

Dr.sc. Paul Stubbs

Viši znanstveni suradnik/Znanstveni savjetnik, Ekonomski institut, Zagreb, 26 lipnja 2012.



## Independent review 1

INA has reported annually on its progress with regard to sustainability since 2007, reporting on 2006 performance. This report is, therefore, the fifth report in a row, making INA one of the most consistent reporters in Croatia. In keeping with the 2010 report, this report covers the performance of INA Group as a whole, as well as referring frequently to the performance of INA d.d. and other parts of the company. Indeed, the disaggregation of many indicators is an extremely useful addition since it shows that, within the broad average of the group as a whole, there is considerable variation in performance regarding aspects of sustainability and, in particular, in terms of the size and nature of different sub-units' environmental footprint. INA Group continues to use the Global Reporting Initiative (GRI) G3 reporting framework, and the report fulfils all the conditions for an A standard of reporting, especially when read alongside the audited financial reports of INA Group and the various reports of MOL. Ideally, the report should have used the revised G3.1 framework and the Oil and Gas Sector Supplement (<https://www.globalreporting.org/reporting/sector-guidance/oil-and-gas/Pages/default.aspx>), both of which would have added value to the reporting. The next generation reporting framework, G4, is due to be produced in May 2013, presumably too late to be used for INA Group's 2012 report, so that the use of the G3.1 and sector supplement is recommended strongly for the next report. I also recommend that the report includes a short section on the 'Communication on Progress' as required as a member of the Global Compact initiative of the United Nations. This would allow for an assessment of the company's performance in relation to the Global Compact's 10 core principles which could add a more user-friendly dimension to the method used in this report, namely, cross referencing specific GRI indicators.

The structure of the report follows, more or less, the structure of previous reports, with an Introductory section addressing broad management issues followed by sections on, respectively, Economic, Environmental, and Social Performance. In future reports, INA Group may wish to consider adding a separate section on the Workforce, not least because it is such a large employer in Croatia. Given the way in which the company links Environmental issues with issues of Health and Safety at Work, at the moment there is some difficulty for the reader in finding key information regarding the workforce. The section on Social performance is, at the moment, rather hard to read and could be made more interesting. I would, also, strongly recommend a separate section which looks at past and present commitments and performance. At the moment, this is rather lost within the broad narrative. The GRI encourages reporters to demonstrate clearly the link between management approach, risk assessment and management, corporate governance, performance, and future commitments. At the moment, al-

though all of these aspects are addressed in the report, the linkage between them is, often, more implicit than explicit.

Given the technical nature of much of the information presented, the addition of a Glossary of terms is extremely helpful for the general reader. A more human dimension to the 'management approach' is also provided by direct quotes from the directors of the Sustainable Development and Human Resources sectors. In future, there could be more of these, allowing readers to gain a clearer insight into INA Group's strategic focus. As noted in the previous report, the establishment of a Code of Ethics and an Ethics Committee, chaired by an external independent expert, are important steps forward in terms of responding to a key risk to reputation. In future, I recommend strongly that INA Group makes the Code of Ethics available publically and that future reports consider giving a greater insight into the membership, role and tasks of the Ethics Committee. The way in which the extensive fire at the Sisak refinery is addressed in the report, and the key lessons which were learnt, is an example of good practice regarding the principle of 'materiality' which is central to the GRI G3 reporting framework. Materiality refers to the fact that reports must address those issues which are the most relevant to the company's ability to create economic, environmental and social value. In this regard, perhaps more attention to the impact of events in Egypt, the current conflict in Syria, and the diverse controversial aspects of the INA-MOL relationship, is also needed. The report charts improvements in performance on many key sustainability indicators, including those of health and safety at work, as well as regarding energy consumption. INA group has established of a number of important new initiatives, innovations and reforms in aspects of the company's core business, including campaigns and training around safer driving, which have already yielded results. The report also provides many examples of the ways in which INA Group is adapting to the new realities of Croatia's EU membership, likely from 1 July 2013, in particular relating to membership in the Emissions Trading Scheme. Some innovations, such as the use of solar panels on oil platforms, could have been addressed at greater length. Compared to previous reports, there is less information provided on INA Group's contribution to education and little discussion of the company's approach to social and community investment.

In future, INA Group may also consider making available some of the results from customer satisfaction surveys, and consider how diverse stakeholders can obtain the material they most need from future sustainability reports. INA Group's membership of The Croatian Business Council for Sustainable Development (HRPSOR), which was approved in March 2011, is a crucial step forward. Joining a community of businesses in Croatia committed to improving their profile in terms of Corporate Social Responsibility, INA Group should now be able to make more rapid progress in integrating sustainability principles into its management approach.



## Nezavisna ocjena 2

Izvješće o održivosti za 2011. nastavak je dugogodišnjeg nefinancijskog izvještavanja koje se u INA-i njeguje od 1997., a izvještavanje temeljeno na GRI okviru primjenjuje se od 2004. Takvo sustavno praćenje daje kontinuiranu kvalitetu u izvještavanju i mogućnost ključnim dionicima dobru informiranost o učincima koje je INA ostvarila u proteklom razdoblju i ciljeve koje si je postavila za budućnost.

Izvješće za 2011. je veoma obimno s mnoštvom informacija i pokazatelja učinka čiji je broj, kvaliteta i preglednost veći nego prošle godine, a koji su pregledno raspoređeni po područjima te odvojeni i različitim bojama kako bi se olakšalo praćenje. Velik broj članova radne grupe za održivi razvoj kreatori su izvješća koje zahtijeva velik angažman i stručnost. Predstavljeno je i nekoliko projekata iz prošlog razdoblja u području društvene odgovornosti koji će pridonijeti povećanju ugleda INA-e kao lidera jer INA Grupa sa više od 14.000 zaposlenika i ogromnim utjecajem na okruženje treba predvoditi pozitivne promjene i biti pokretač i promotor održivog razvoja u ovoj regiji.

Jasnoćom i preglednošću ističe se dio izvješća koje pokriva informacije temeljene na zahtjevima pokazatelja učinaka okolišne dimenzije što je, naravno, razumljivo jer je INA tvrtka s velikim utjecajem na okoliš i podliježe strogim propisima, a brojni tim stručnjaka mjeri i prati učinke kako bi se smanjio negativan utjecaj na najmanju moguću mjeru. Osim detaljnih informacija u području emisija u okoliš, INA promišlja i rizike i prilike za kompaniju s obzirom na značajne okolišne rizike te stoga ozbiljno promišlja smanjenje emisija stakleničkih plinova te alternativne metode njihovog zbrinjavanja.

Također je vidljivo da INA ulaže velike napore u razvoj sustava zaštite zdravlja i sigurnosti na radu što pokazuje kontinuiran pad broja ozljeda na radu kao i povezanog broja izgubljenih radnih dana. Očit je i visok stupanj zadovoljstva zaposlenika INA-e što pokazuju ne samo nagrade Poslodavac partner već i vrlo niski postotak fluktuacije zaposlenih.

Usprkos snažnoj strukturi sektora i vodstva koje podupire različite mjere u područjima važnim za održivi razvoj, nedostaje jasnoća o načinu kako je odgovornost za ova pitanja prenesena u strukturu upravljanja i organizaciju. Način donošenja strateških odluka i primjena načela održivosti nije dovoljno jasno vidljiva u izvješću kao niti u osnovnim dokumentima tvrtke s obzirom da misija i vizija izražavaju usmjerenost na stvaranje dobiti vlasniku i ne spominju održivi razvoj niti društvenu odgovornost. Vjerujemo da će INA kao vodeća naftna tvrtka u Hrvatskoj svojom razinom primjene održivosti u poslovnoj strategiji i sadržanim načelima određivanja sadržaja i kvalitete izvještavanja biti primjer dobre prakse koju mogu slijediti i druge tvrtke.

Provjerom zastupljenosti pokazatelja učinka može se potvrditi iskazana razina primjene GRI okvira. U ovom ocjenjivanju nije provjeravana točnost iznesenih podataka niti su traženi dokazi o iznesenim podacima, već zastupljenost

pokazatelja, stupanj jasnoće, detaljnost i ravnoteža unutar granica izvješća. Smatramo da INA-ino izvješće predstavlja vrlo vrijedan izvor informacija za sve dionike zainteresirane za nefinancijske učinke poduzeća, a očekujemo da će i u narednim izvještajnim razdobljima INA nastaviti kontinuirani napredak u izvještavanju o nefinancijskim učincima.

Komisija UV-a HR PSOR-a



INA Group is, already, a consistent and reliable sustainability reporter in Croatia. Future reports can go further in demonstrating the integration of these sustainability principles as a core part of INA Group's values, mission, and practices.

Paul Stubbs, Ph.D  
Senior Research Fellow / Znanstveni savjetnik,  
The Institute of Economics,  
Zagreb, 26 June 2012

## Independent review 2

Review on INA Group's Sustainability Report for 2011

The Sustainability Report for 2011 is the continuation of the longstanding non-financial reporting INA has been fostering since 1997, while GRI-based reporting has been applied since 2004. Such systematic monitoring provides continuous quality in reporting and ensures that all key stakeholders are well informed about INA's performance in the previous period and the goals it has set for itself for the future.

The report for 2011 is very extensive and contains a multitude of information and performance indicators, whose number, quality and transparency is more extensive than last year, and which are clearly arranged by regions and separated by different colours to facilitate reading. The report was compiled by a large number of Sustainable Development Working Group members, which required major commitment and expertise. Several projects related to social responsibility from the last period which will help increase the reputation of INA as a leader, since INA Group with more than 14,000 employees and an enormous impact on the environment must lead positive changes and be an initiator and promoter of sustainable development in the region, were presented as well.

The report part covering information based on the requirements of environmental dimension performance indicators distinguishes itself through its clarity and transparency, which is, of course, understandable since INA is a company with a significant environmental impact and subject to strict regulations, with a large team of experts measuring and monitoring performance in order to reduce negative impacts to the lowest possible level. In addition to detailed information on emissions into the environment, INA also ponders both risks and opportunities for the company in light of significant environmental risks, and it thus seriously deliberates the reduction of greenhouse gas emissions and alternative disposal methods.

It is also evident that INA is investing great efforts to develop occupational health and safety, which is indicated by a continuous decline in the number of workplace injuries and associated lost work days. A high degree of satisfaction amongst INA employees is evident as well, which is proven not only through the Employer Partner Award, but also

through a very low employee fluctuation percentage.

Despite a strong sector and leadership structure, which supports a variety of measures in areas important for sustainable development, there is a lack of clarity on how responsibility for these matters is transferred to the management structure and organization. The manner in which strategic decisions are made and sustainability principles are applied is insufficiently visible in the report and in the company's basic documents considering that its mission and vision express a focus on generating profit for the owner and that sustainable development or social responsibility are not mentioned. We believe that INA as the leading oil company in Croatia with its level of sustainability application in its business strategy and the contained principles for determining reporting content and quality, will be an example of good practices to be followed by other companies.

The reported GRI framework application level can be confirmed through the verification of the presence of performance indicators. In this review, the accuracy of the presented data was not verified, nor was evidence of the presented data requested, but indicator presence, the clarity degree, the level of detail and balance within the boundaries of the report. We believe that INA's report constitutes a very valuable source of information for all stakeholders interested in the company's non-financial performance, and we expect INA to continue having continuous progress in reporting on non-financial performance in future reporting periods.

Governing Council Commission of Croatian Business Council  
for Sustainable Development



#### IMPRESSUM

INA - Industrija nafte d.d.,  
Avenija V. Holjevca 10,  
p.p. 555, 10002 Zagreb

IZDAVAČ: INA - Industrija nafte, d.d.,  
Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja,  
sigurnosti i okoliša  
ZA IZDAVAČA: Adriana Petrović  
GLAVNA UREDNICA: Ivanka Lebinec Merzel  
FOTOGRAFIJE: Tomislav Lazarić, Ferdo Buva  
GRAFIČKO OBLIKOVANJE: Zrinka Belošić  
LEKTOR ZA ENGLJSKI JEZIK: Christina Galić

#### IMPRESSUM

INA - Industrija nafte d.d.,  
Avenija V. Holjevca 10,  
p.p. 555, 10002 Zagreb  
PUBLISHED BY: INA - Industrija nafte d.d.,  
SD & HSE Sector  
FOR THE PUBLISHER: Adriana Petrović  
EDITOR-IN-CHIEF: Ivanka Lebinec Merzel  
PHOTOGRAPHY: Tomislav Lazarić, Ferdo Buva  
DESIGN AND LAYOUT: Zrinka Belošić  
ENGLISH PROOFREADER: Christina Galić

