



IZVJEŠĆE O ODRŽIVOM RAZVOJU
SUSTAINABILITY REPORT







SADRŽAJ

UVOD

PISMO PREDSJEDNIKA UPRAVE I GLAVNOG IZVRŠNOG
DIREKTORA

PROFIL INA, D.D.

EKONOMSKA DIMENZIJA

OKOLIŠNA DIMENZIJA

DRUŠTVENA DIMENZIJA



CONTENTS

INTRODUCTION

LETTER FROM THE PRESIDENT OF THE MANAGEMENT
BOARD AND CHIEF EXECUTIVE OFFICER

COMPANY PROFILE

ECONOMIC DIMENSION

ENVIRONMENTAL DIMENSION

SOCIAL DIMENSION





UVOD/INTRODUCTION

INA,d.d. ima četrnaest godina dugu tradiciju u objavljivanju nefinancijskih izvještaja. Započeli smo izvještavati o zaštiti okoliša 1997. kada smo pripremili izvještaj za dvogodišnje razdoblje od 1996. do 1997. i otad redovito jednom godišnje izvještavamo o aktivnostima zaštite okoliša. Od 2002. u Izvješće o zaštiti okoliša uključujemo i zaštitu zdravlja i sigurnost.

Prvo Socijalno izvješće sukladno GRI smjernicama izvještavanja INA,d.d. je objavila 2004. za kalendarsku 2003. godinu. Otad INA,d.d. redovito godišnje objavljuje Socijalno izvješće služeći se istom metodologijom. U listopadu 2007. INA,d.d. objavljuje Izvješće o održivom razvoju sukladno G3 GRI metodologiji, čime je objedinila socijalno izvještavanje i izvještavanje o zaštiti okoliša, zdravlja i sigurnosti. Izvješće je obuhvatilo informacije za 2006.

Socijalna izvješća INA,d.d. i Izvješće o održivom razvoju INA,d.d. za 2006. i 2007. nezavisno su ocijenili predstavnici Hrvatske gospodarske komore, Ekonomskog instituta i Radne skupine za pripremu pregovora s Europskom unijom o 20. poglavlju "Industrijska politika i poduzetništvo".

Izvješće o održivom razvoju INA,d.d. za 2009. obuhvaća puni raspon ekonomskih, okolišnih i društvenih utjecaja INA, d.d. na njene dionike. Očekuje se da će Izvješće koristiti njenim radnicima, vlasnicima, upravi, kupcima i široj društvenoj zajednici.

Izvješće pokriva informacije koje se odnose: na poslovne djelatnosti istraživanja i proizvodnje nafte i plina, rafinerijsku preradu i veleprodaju te trgovinu na malo, a obuhvaća informacije za 2009. godinu.

Pri izradi izvješća korišten je tekst financijskog izvješća INA,d.d. za 2009. koji je verificirao nezavisni revizor Deloitte.

Temeljem Zakona o računovodstvu Republike Hrvatske financijska izvješća INA,d.d. se pripremaju u skladu s Međunarodnim standardima financijskog izvješćivanja (MSFI), koje objavljuje Odbor za Međunarodne računovodstvene standarde, tako da ta izvješća daju istinitu i objektivnu sliku financijskog stanja i rezultata poslovanja. INA,d.d. u svom poslovanju primjenjuje sve relevantne međunarodne računovodstvene standarde primjenjujući pretpostavke, tehnike, metode i procjene koje ti standardi nalažu.

Podatci iz područja zaštite zdravlja i sigurnosti prate se prema direktivama Međunarodne organizacije rada i hrvatskom zakonodavstvu te prema metodologiji praćenja ozljeda na radu EU udruženja naftnih kompanija CONCAWE.

INTRODUCTION

INA-Industrija nafte d.d. has a 14-year tradition of publishing annual non-financial reports. We began reporting about environmental protection in 1997 when we prepared a bi-annual report for the period covering 1996-1997 and since then have been reporting annually about our activities in environmental protection. Since 2002, our environmental protection reports have included a section on health-care and safety.

Our first Corporate Social Responsibility (CSR) Report based on the GRI guidelines for reporting was released in 2004 and covered the calendar year of 2003.

Since then, each year INA has regularly released a CSR Report using the same methodology. In October 2007, we released our first Sustainability Report, again in line with the G3 GRI methodology integrating the CSR Report with the Environment, Health and Safety Report. This report covered the period for 2006.

Our CSR Reports and 2006 & 2007 Sustainability Reports were independently reviewed by the Croatian Chamber of Commerce, the Economics Institute and the Working Group for Negotiations with the European Union for Chapter 20 – “Industrial Policies and Entrepreneurship“.

This Sustainability Report covers a full range of economic, environmental and social impacts of INA on its stakeholders. We expect this Report will be useful to its employees, owners, management, buyers and the wider community.

This Report covers information relating to our business activities in: oil and gas exploration and production, refining and wholesale and retail, over the course of 2009.

It has been prepared using information from our 2009 Financial Report, which was reviewed and certified by an independent auditor – Deloitte.

Pursuant to the Croatian Accounting Law, our financial reports are prepared in compliance with the International Financial Reporting Standards (IFRS) published by the International Accounting Standards Board (IASB), and give a true and fair view of the financial situation and business results of INA. We apply all relevant international accounting standards in our business, and the presumptions, techniques, methods and evaluations that these standards prescribe.

Data relating to health and safety is monitored according to the directives of the International Labour Organisation and Croatian legislation, as well as the methodology for monitoring occupational accidents set by the EU association of oil companies – CONCAWE.

Emissions of hazardous matter into the environment and matter with environmental impact are

Emisije štetnih tvari u okoliš i tvari koje imaju utjecaj na okoliš određene su mjerenjem, emisijskim čimbenicima ili na osnovi materijalne bilance.

Skraćena verzija Izvješća o održivom razvoju INA,d.d. uključena je u Godišnje izvješće MOL Grupe za 2009. koje je nezavisno ocjenjeno od Ernst & Young Advisory Ltd.

Izvješće o održivom razvoju INA,d.d. za 2009. su pripremili članovi Radne grupe za održivi razvoj i društveno-odgovorno poslovanje.

ČLANOVI RADNE GRUPE ZA ODRŽIVI RAZVOJ I DRUŠTVENO-ODGOVORNO POSLOVANJE:

Svea Švel-Cerovečki, Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša

Lidija Korošec, Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša

Kamilka Pejković, Sektor upravljanja ljudskim resursima

Anđelka Tokić, Sektor računovodstva i poreza

Jadranka Borić, Sektor razvoja organizacije i upravljanja procesima

Darko Limanović, Sektor korporativnih komunikacija

Živka Mašina, Segment djelatnosti Istraživanje i proizvodnja nafte i plina

Višnja Sušić, Segment djelatnosti Rafinerije i marketing

Vjeran Konc, Segment djelatnosti Trgovina na malo

Razina primjene Smjernica za izvještavanje GRI-a u Izvješću o održivom razvoju za 2009.:

Razina stupnja primjene: B

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 upravljanja označenih kategorija

G3 pokazatelji učinka:

Ekonomski	5
Okolišni	21
Radni odnosi	14
Ljudska prava	8
Zajednica	7
Odgovornost za proizvod	4

Dodatne informacije:

INA, d.d., Zagreb, Avenija V. Holjevca 10

www.ina.hr

Sektor korporativnih komunikacija

tel. +385(1)6450-406, faks. +385(1)6452-406

e-mail: PR@ina.hr

determined by measurement, emission factors, or on the basis of material balances.

An abridged version of the INA Sustainability Report is contained in the MOL Group Annual Report 2009, which was independently reviewed by Ernst & Young Advisory Ltd.

The INA Sustainability Report 2009 was prepared by members of the Sustainable Development and Corporate Social Responsibility Work Group.

MEMBERS OF THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT AND CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY WORKING GROUP:

Svea Švel-Cerovečki, Sustainable Development & Health, Safety and Environment (SD & HSE)Sector

Lidija Korošec, SD & HSE Sector

Kamilka Pejković, Human Resources Management Sector

Anđelka Tokić, Accounting and Taxation Sector

Jadranka Borić, Organisational Development and Process Management Sector

Darko Limanović, Corporate Communications Sector

Živka Mašina, Exploration & Production business division

Višnja Sušić, Refining & Marketing business division

Vjeran Konc, Retail business division

Application level of the GRI G3 Guidelines in this report:

Degree of application: B

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 5

Environmental 21

Labour 14

Human rights 8

Society 7

Product responsibility 4

Additional Information:

INA, d.d., Zagreb, Avenija V. Holjevcina 10

www.ina.hr

Corporate Communications Sector

Tel: +385(1)6450-406, Fax: +385(1)6452-406

E-mail: PR@ina.hr

G3 GRI pokazatelji

Profil	stranica
Strategija i analiza	
1.1 Izjava predsjednika Uprave	14, 16
1.2 Opis ključnih utjecaja, rizika i prilika	36
Profil	
2.1-2.10 Organizacijski profil	20, 22, 24, 32
3.1-3.13 Parametri izvješća	6, 8, 10, 12
Upravljanje, obveze i sudjelovanje	
4.1-4.10 Strukture upravljanja i sustav upravljanja	26
4.11-4.13 Obveze prema vanjskim inicijativama	28, 30
4.14-4.17 Uključenost dionika	30
Pokazatelji ekonomskog učinka	
Ekonomski učinak	
EC1	38, 40, 42
EC2	60
EC4	42
Tržišna prisutnost	
EC6	42
Neizravni ekonomski utjecaji	
EC8	42
Pokazatelji okolišnog učinka	
Materijali	
EN1	50
Energija	
EN3	52
EN4	52
EN6	52
Voda	
EN8	54
EN9	54, 56
Biološka raznolikost	
EN11	58
EN12	58
EN13	58
EN15	58
Emisije, otpadne vode i otpad	
EN16	60
EN18	60
EN19	62
EN20	62
EN21	54
EN22	62
EN23	64
Proizvodi i usluge	
EN26	66
EN27	62
Pridržavanje propisa	
EN28	66
Opće	
EN30	68

G3 GRI Content Index

Profile	page
Strategy and Analysis	
1.1 Letter from the President of the Management Board	15, 17
1.2 Key Impacts, Risks, Opportunities	37
Profile	
2.1-2.10 Organizational Profile	21, 23, 25, 33
3.1-3.13 Report Parameters	7, 9, 11, 13
Governance, Commitments, and Engagement	
4.1-4.10 Structure and System of Management	27
4.11-4.13 Commitments to External Initiatives	29, 31
4.14-4.17 Stakeholder Engagement	31
Economic Performance Indicators	
Economic Performance	
EC1	38, 41, 43
EC2	61
EC4	43
Market Presence	
EC6	43
Indirect Economic Impacts	
EC8	43
Environmental Performance Indicators	
Materials	
EN1	51
Energy	
EN3	53
EN4	53
EN6	53
Water	
EN8	55
EN9	55, 57
Biodiversity	
EN11	59
EN12	59
EN13	59
EN15	59
Emissions, Effluents, and Waste	
EN16	61
EN18	61
EN19	63
EN20	63
EN21	55
EN22	63
EN23	65
Products and Services	
EN26	67
EN27	63
Compliance	
EN28	67
Overall	
EN30	69

Pokazatelji društvenog učinka**Pokazatelji radnih odnosa i dostojnog rada:**

Zapošljavanje

LA1 80, 82

LA2 82,84

LA3 84

Odnosi zaposlenika i menadžmenta

LA4 84

LA5 84

Zdravlje i sigurnost na radu

LA6 74

LA7 74, 76, 78

LA8 86

LA9 86

Obuka i obrazovanje

LA10 86

LA11 86

LA12 88

Raznolikost i jednake mogućnosti

LA13 88

LA14 90

Pokazatelji učinka ljudskih prava

Prakse ulaganja i nabave

HR1 94

HR2 94

HR3 94

Nediskriminacija

HR4 94

Sloboda udruživanja i kolektivno pregovaranje

HR5 94

Dječji rad

HR6 92

Prisilni i obvezatni rad

HR7 94

Sigurnosne prakse

HR8 94

Pokazatelji društvenog učinka

Zajednica

SO1 98

Korupcija

SO2 96

SO3 96

SO4 98

Javna politika

SO5 98

SO6 98

Ponašanje protivno načelu slobodnoga tržišnog natjecanja

SO7 98

Pokazatelji učinka odgovornosti za proizvod

Zdravlje i sigurnost kupaca

PR2 102

Označavanje proizvoda i usluga

PR5 104

Marketinške komunikacije

PR6 106

Poštivanje privatnosti kupaca

PR8 106

Social Performance Indicators	
Labour Practices and Decent Work	
Employment	
LA1	81, 83
LA2	83, 85
LA3	85
Labour/Management Relations	
LA4	85
LA5	85
Occupational Health and Safety	
LA6	75
LA7	75, 77, 79
LA8	87
LA9	87
Training and Education	
LA10	87
LA11	87
LA12	89
Diversity and Equal Opportunity	
LA13	89
LA14	91
Human Rights Performance Indicators	
Investment and Procurement Practices	
HR1	95
HR2	95
HR3	95
Non-discrimination	
HR4	95
Freedom of Association and Collective Bargaining	
HR5	95
Child Labour	
HR6	93
Forced and Compulsory Labour	
HR7	95
Security Practices	
HR8	95
Society Performance Indicators	
Community	
SO1	99
Corruption	
SO2	97
SO3	97
SO4	97, 99
Public Policy	
SO5	99
SO6	99
Anti-competitive Behaviour	
SO7	99
Product Responsibility Performance Indicators	
Customer Health and Safety	
PR2	101
Product and Service Labeling	
PR5	103
Marketing Communications	
PR6	107
Customer Privacy	
PR8	107

PISMO PREDSJEDNIKA UPRAVE I GLAVNOG IZVRŠNOG DIREKTORA

Poštovani dionici,

INA je kompanija koja je u svojih 45 godina postojanja u hrvatskom i regionalnom gospodarstvu imala iznimno značajnu ulogu. Njenim razvojem razvijali su se i krajevi u kojima se odvijala djelatnost proizvodnje, prerade i distribucije nafte, plina i naftnih derivata.

Za nama je godina u kojoj je globalna gospodarska i financijska kriza utjecala na poslovanje, ali i djelovala kao izazov kako bismo se prilagodili novim zahtjevima što nam donosi tržište i konkurentski uvjeti.

U 2009. započele su promjene unutar kompanije, kako brojne mjere optimizacije i smanjenja troškova, tako i reorganizacija kompanije. Poduzeli smo niz aktivnosti kako bismo ekološke i društvene aspekte povezali s poslovnim procesima i dionicima.

Postavši strateškim partnerom Mola, intenzivirali smo suradnju razmjenom iskustava i znanja, a prvi puta je u Godišnjem izvješću Mol Grupe uvršteno skraćeno godišnje Izvješće održivog razvoja INA,d.d.

Po ostvarenom prihodu INA, d.d. zauzela je vodeće mjesto u Hrvatskoj i u jugoistočnoj Europi čime je potvrđen njen visoki rejting. Međutim, INA Grupa je u 2009. ostvarila 394 milijuna kuna gubitka, što je 704 milijuna kuna bolje u odnosu na gubitak u 2008. godini. Menadžment INA,d.d. usredotočen je na stabilizaciju financijskog položaja i poboljšanje likvidnosti.

U 2009. INA,d.d. je dodijelila 30 donacija. Provedena je humanitarna akcija „INA za 45 obitelji“ u kojoj su darovane 45 najugroženije obitelji diljem Hrvatske.

Pomoć INA,d.d. dobilo je devet bolesnih radnika i petero teško bolesne djece ininih radnika.

U sklopu akcije TOP stipendija za TOP studente, INA,d.d. je uz ostalih sedam kompanija partnera sudjelovala u stipendijskom fondu kojim se stipendira trideset i osam najboljih hrvatskih studenata.



LETTER BY THE PRESIDENT OF THE MANAGEMENT BOARD AND CHIEF EXECUTIVE OFFICER

Dear Stakeholders,

INA is a company that has had an exceptionally significant role in the Croatian and Regional economy for the past 45 years of its existence. As INA developed so did the local regions where the company engaged in its production, refining and distribution activities of oil, gas and oil derivatives.

Behind us is a year in which the global economic and financial crisis affected our business but also presented us with the challenge of adapting to new demands emerging in competitive market conditions.



In 2009, certain internal changes began in the company, ranging from various measures of optimisation and cost reduction to steps to re-organise the company. We undertook a series of activities to combine ecological and social aspects into our business processes and with our stakeholders.

By becoming a strategic partner with MOL Group, we intensified our cooperation and exchange of experiences and know-how, and for first time this year in the Annual Report by MOL Group, an abridged version of INA's Sustainability Report was included.

INA d.d. is the most successful company in Croatia and Southeast Europe regarding the revenue achieved, confirming its high rating in the region. However, in 2009, INA Group realised a loss of HRK 394 million, which is HRK 704 million better in comparison to the loss realised in 2008. The Management Board is focused on stabilising the financial position of INA and improving its liquidity.

In 2009, INA awarded 30 donations. We organised and implemented a special charity campaign – “INA for 45 Families” and 45 of the neediest families throughout Croatia were awarded donations. Aid was donated to nine sick workers and five seriously ill children of INA employees.

As part of the TOP Scholarships for TOP Students campaign, INA and seven other partner companies

Nastavljajući 15 godina dugu tradiciju, INA,d.d. je profesoru Wieslawu Borysu iz Krakowa dodijelila Nagradu za promicanje hrvatske kulture u svijetu.

U 2009. izrađen je prijedlog revizije Kodeksa poslovnog ponašanja i etike. Poštujući etičke vrijednosti utječemo na društvene sustave s ciljem poboljšanja kvalitete življenja naših radnika i šire zajednice.

Udjel žena u top-menadžmentu kompanije u stalnom je porastu i u 2009. iznosio je 33,3 %.

U 2009. se nastavio trend smanjenja proizvodnje opasnog otpada tako da ga je ove godine proizvedeno čak 51 % manje.

Učestalost ozljeda na radu s izgubljenim vremenom (LTIF) smanjena je u odnosu na 2008. Nažalost, broj požara povećan je sa četiri u 2008. na devet u 2009.

Vrlo smo ponosni na veliki uspjeh lninih inovatora. Na 12. izložbi „Arhimed“, međunarodnom salonu industrijskog vlasništva održanom u Moskvi naši inovatori dobili su 15 diploma, pet odličja Laureat Arhimeda te 14 posebnih nagrada.

Segment djelatnosti istraživanja i proizvodnje nafte i plina INA -Industrije nafte, d.d. nagrađen je Zlatnim grbom općine Ferdinandovac za najviše zasluge u promicanju gospodarstva.

Dugoročno održivi razvoj INA,d.d. temeljimo na profitabilnom razvoju istraživanja i proizvodnje nafte i plina, rafinerijskoj preradi nafte, veleprodaji naftnih derivata i prirodnog plina te prodaji naftnih derivata putem maloprodajne mreže benzinskih postaja u zemlji i inozemstvu, vodeći brigu o zaštiti okoliša, zdravlja, sigurnosti i dobrobiti radnika te respektirajući dobrobit društvene zajednice.

Za izradu ovog Izvješća korišten je kao i prethodnih godina G3 GRI (Global Reporting Initiative) okvir koji predstavlja trenutačno najrazvijeniju metodologiju za pripremu izvještaja o društvenoj odgovornosti.

Vjerujemo da ovim Izvješćem doprinosimo transparentnosti našeg poslovanja gradeći uzajamno povjerenje i zajedničke vrijednosti svih naših dionika. Cilj nam je, uz financijski, stvarati i socijalni kapital.

Predsjednik Uprave
Zoltán Áldott



Glavni izvršni direktor
Bojan Milković



awarded scholarships to thirty-eight of Croatia's best students.

Continuing a 15 years long tradition, INA awarded Professor Wieslaw Borys from Krakow with the Award for Promotion of Croatian Culture Worldwide.

In 2009, a proposal was prepared to review the Code of Conduct and Ethics. By respecting ethical values, we directly influence social systems with the objective of improving the quality of living of our employees and the broader community.

The share of women in our top management positions in the company is continually rising and in 2009 this share was equal to 33.3%.

In 2009 we continued the trend of reducing production of hazardous waste and this year we managed to produce 51% less waste.

The Lost Time Injury Frequency (LTIF) was reduced compared to 2008. Unfortunately, the number of fires that occurred increased from four in 2008 to nine in 2009.

We are very proud of the success of INA's innovators. At the 12th Moscow International Salon of Inventions and Innovation Technologies - "Archimedes", our innovators were awarded 15 diplomas, five honours as Archimedes Laureates and 14 other special awards.

Our Exploration & Production BD was awarded with a Golden Crest by the Ferdinandovac Municipality for the highest services in promoting the economy.

INA's long-term sustainability is based on profitable development in oil & gas exploration and production, oil refining, wholesale of petroleum products and natural gas, and the sale of petroleum products through our retail network in the country and abroad, keeping in mind environmental protection, health, safety and the well-being of our employees, as well as respecting the wishes and well-being of the wider community.

Like in previous years, this year's report was also prepared using the G3 GRI guidelines, currently the most developed methodology for CSR reporting.

We believe that with this report we are contributing to the transparency of our business, building mutual trust and common values for all our stakeholders. Our aim in addition to creating financial capital is to create social capital.

INA Chairman
Zoltán Áldott



Chief Executive Officer
Bojan Milković







PROFIL INA, D.D./COMPANY PROFILE

PROFIL INA, D.D.

INA-Industrija nafte, d.d. (INA,d.d.) dioničko je društvo u vlasništvu mađarske naftne kompanije MOL (47,155%), Republike Hrvatske (44,836%) te privatnih i institucionalnih dioničara (8,009%). INA Grupu čini više ovisnih društava u potpunom ili djelomičnom vlasništvu INA – Industrija nafte, d.d. te zajednički upravljana društava, koja uglavnom djeluju u Republici Hrvatskoj. Strana ovisna društva uključuju trgovačka društva koja djeluju kao distributeri proizvoda INA Grupe, dobavljači sirovina, ugovarači financiranja i kao predstavništva na dotičnim tržištima. Od 1. prosinca 2006. Inine dionice su izlistane na Londonskoj i Zagrebačkoj burzi.

Grupa ima dominantnu ulogu u Hrvatskoj u istraživanju i proizvodnji nafte i plina, preradi nafte te distribuciji plina, nafte i naftnih derivata.

INA je osnovana 1. siječnja 1964. spajanjem Naftaplina Zagreb, Rafinerije nafte Rijeka i Rafinerije nafte Sisak. Potkraj 1964. dijelom Ine postaje Trgovina, a 1966. i Rafinerija Lendava. Proces je nastavljen, pa INA s vremenom izrasta u tvrtku koja uključuje Rafineriju nafte Zagreb, Tvornicu mineralnih gnojiva u Kutini, Petronaftu Solin, Naftovod Opatovac – Bosanski Brod, Inženjering Zagreb, petrokemijske tvornice OKI Zagreb i DINA Omišalj.

Od 1990. INA je poduzeće u državnom vlasništvu, a od 1993. dioničko društvo.

U svojih 45 godina postojanja INA je u hrvatskom gospodarstvu imala iznimno značajnu ulogu. Njenim razvojem razvijali su se i krajevi u kojima se odvijala djelatnost proizvodnje, prerade i distribucije nafte, plina i naftnih derivata. Omogućena su nova zapošljavanja, izgradnja industrijskih pogona, radilišta, stanova, cesta i ostale lokalne infrastrukture. Preko poznate rente koja se uplaćivala lokalnim zajednicama, temeljem realizirane proizvodnje nafte i plina, razvijali su se brojni hrvatski krajevi i njihovi gospodarski potencijali. Od osnutka INA je bila i sastavnim djelom međunarodnog naftnog biznisa. Poslovna suradnja s brojnim naftnim kompanijama diljem svijeta jedna je od konstanti njena poslovanja i razvoja. INA je doprinijela i nastanku srednjoškolskih i visokoškolskih ustanova koje su školovala različite vrste stručnjaka za potrebe naftne industrije.

Sjedište INA, d.d. nalazi se u Zagrebu, Avenija V. Holjevca 10, Hrvatska.

Na dan 31. prosinca 2009. broj zaposlenih u INA Grupi iznosio je 16 304, a u INA,d.d. 9 931.

Svjetska gospodarska kriza je snizila profitabilnost INA Grupe i umanjila sposobnost stvaranja novčanih tokova u razdoblju u kojem su bili u tijeku značajni investicijski projekti (modernizacija rafinerija i ulaganja u istraživačke djelatnosti u Siriji i na sjevernom Jadranu).

COMPANY PROFILE

INA-Industrija nafte d.d. (INA d.d.) is a joint stock company owned by the Hungarian oil company MOL (47.155%), the Republic of Croatia (44.836%) and private and institutional shareholders (8.009%).

INA Group consists of several subsidiary companies wholly or partially owned by INA –Industrija nafte d.d., and jointly managed companies whose business is mostly conducted in the Republic of Croatia. Our subsidiaries abroad include distributors of INA Group products, crude oil suppliers, financial contractors, and other branch offices in the respective markets.

INA d.d. shares have been listed on the London and Zagreb stock exchanges since 1 December 2006.

The Group has a dominant role in Croatia in oil and gas exploration and production as well as oil refining and distribution of gas, oil and oil products.

INA was founded on 1 January 1964, through the merger of Naftaplin Zagreb, the Rijeka Oil Refinery and the Sisak Oil Refinery. Late in 1964, the Retail Services became part of INA and in 1966 so did Lendava Refinery. The process continued and INA eventually grew to include Zagreb Oil Refinery, Kutina Fertilizer Plant, Petronafta Solin, the Opatovac – Bosanski Brod, Zagreb Inženjering, OKI Zagreb and DINA Omišalj Petrochemical Plants.

In 1990, INA became state-owned, while since 1993 it is a joint stock company.

Over the last 45 years, INA has played an important role in the Croatian economy. The development of INA has contributed to the development of areas where INA's experts have worked. New oil discoveries brought more business to the supporting and other industries, as well as new employment, construction of new manufacturing plants, apartment blocks, roads and other local infrastructure. The annuities paid to local communities based on the quantities of oil and gas produced has helped develop many areas of Croatia and their economic potential. Since its establishment, INA has been an integral part of international oil business. Constant cooperation with numerous oil companies all over the world is part of our business development strategy. We have also contributed to the development of secondary and tertiary educational institutions, where various professionals were trained to work in the oil industry.

Our head office is located in Zagreb, Avenija V. Holjevca 10, Croatia.

On 31 December 2009, INA Group had 16,304 employees, while INA d.d. had 9,931 employees.

The global economic crisis has reduced the Group's profitability and ability to produce cash flow during a period marked with ongoing significant investment projects (refinery modernisation and investment into exploration activities in Syria and the northern Adriatic).

PASIVA	mil. kn 2009.	mil. kn 2008.	mil. kn 2007.
KAPITAL I PRIČUVE			
Upisani kapital	9000	9000	9000
Revalorizacijske rezerve	10	(135)	135
Ostale rezerve	1952	1952	1952
Zadržana dobit	(211)	420	1410
UKUPNI KAPITAL	10751	11237	12591
DUGOROČNE OBVEZE			
Obveze po dugoročnim kreditima	5646	4331	2988
Ostale dugoročne obveze	125	134	144
Otpremnine i jubilarne nagrade	84	76	65
Dugoročna rezerviranja	2541	1313	1331
Ukupno dugoročne obveze	8396	5854	4528
KRATKOROČNE OBVEZE			
Obveze po bankovnim kreditima, dopuštenim prekoračenjima	681	249	97
Tekući dio obveza po dugoročnim kreditima	575	47	45
Obveze prema povezanim poduzećima	2878	3288	3096
Obveze prema dobavljačima	2704	2574	1876
Porezi i doprinosi	1585	1088	535
Ostale kratkoročne obveze	338	155	86
Odgođeno plaćanje troškova i prihod budućih razdoblja	54	56	97
Otpremnine i jubilarne nagrade	12	11	8
Kratkoročna rezerviranja	190	148	25
Ukupno kratkoročne obveze	8917	7616	5865
UKUPNE OBVEZE	17313	13470	10393
UKUPNA PASIVA	28064	24707	22984

GLAVNI PROIZVODI, USLUGE I TRŽIŠTA

Glavnina aktivnosti, istraživanja i proizvodnje INA Grupe, odvija se na kopnenom dijelu Hrvatske, s rastućom prisutnošću u obalnim dijelovima Hrvatske te u zemljama Bliskog istoka i sjeverne i zapadne Afrike. Rafinerijska prerada odvija se na području Hrvatske, a Inine benzinske postaje smještene su u Hrvatskoj i susjednim zemljama.

Glavne Inine djelatnosti i njenih ovisnih društva (Grupe) su:

- istraživanje i proizvodnja nafte i plina: prvenstveno u Hrvatskoj, u kopnenom dijelu i u podmorju; osim toga INA, d.d. ima koncesije u Angoli, Egiptu, Siriji, Namibiji i Iranu;
- prerada nafte i proizvodnja derivata u rafinerijama u Rijeci (Urinj) i Sisku;
- prodaja goriva i popratnih proizvoda preko Inina maloprodajnog lanca sa 491 benzinskih postaja na dan 31. prosinca 2009. (438 diljem Hrvatske i 53 izvan Hrvatske);
- trgovina sirovom naftom i naftnim derivatima preko mreže inozemnih ovisnih društava i predstavništava, uglavnom u Londonu, Ljubljani i Sarajevu;
- dobava i prodaja prirodnog plina (Prirodni plin, d.o.o.);
- pružanje usluga bušenja, remonta i drugih radova povezanih s vađenjem nafte iz kopnenog dijela i podmorja preko ovisnog društva za tehnološke usluge i usluge bušenja CROSCO-a d.o.o.;
- pružanje usluga pri gradnji naftovoda, plinovoda, procesnih postrojenja i održavanja procesnih postrojenja (STSI d.o.o.);
- proizvodnja i prodaja maziva (Maziva-Zagreb, d.o.o.);
- proizvodnja i trgovina ukapljenim plinom (Proplin, d.o.o.);
- zaštita zdravlja i sigurnosti (Sinaco, d.o.o.).

INA D.D. TOTAL EQUITY & LIABILITIES STRUCTURE ON 31 DECEMBER 2009

LIABILITIES	mil. HRK 2009	mil. HRK 2008	mil. HRK 2007
CAPITAL & RESERVES			
Share capital	9000	9000	9000
Revaluation reserves	10	(135)	135
Statutory reserves	1952	1952	1952
Retained earnings	(211)	420	1410
TOTAL CAPITAL	10751	11237	12591
LONG TERM LIABILITIES			
Liabilities for long term loans	5646	4331	2988
Other long term liabilities	125	134	144
Severance payments and long-service recognition bonuses	84	76	65
Provisions	2541	1313	1331
Total long term liabilities	8396	5854	4528
SHORT TERM LIABILITIES			
Bank loans and overdrafts	681	249	97
Long term loans	575	47	45
Inter-company payables	2878	3288	3096
Trade payables	2704	2574	1876
Taxes & contributions	1585	1088	535
Other short term liabilities	338	155	86
Accruals and deferred income	54	56	97
Severance payments and long-service recognition bonuses	12	11	8
Provisions	190	148	25
Total short term liabilities	8917	7616	5865
TOTAL LIABILITIES	17313	13470	10393
TOTAL EQUITY AND LIABILITIES	28064	24707	22984

INA PRODUCTS, SERVICES, AND OPERATIONS

The majority of the Group's exploration and production operations are focused onshore and offshore Croatia, however with a growing presence in countries of the Middle East, and northern and western Africa. Refining is conducted in Croatia, while our petrol stations are located throughout Croatia as well as in neighbouring countries.

The core activities of INA and its subsidiaries (the Group), are:

- Exploration and production of oil and gas: primarily in Croatia – on-shore and off-shore, in addition INA has concessions in Angola, Egypt, Syria, Namibia and Iran;
- Oil refining in the fuel refineries of Rijeka (Urinj) and Sisak;
- Retail of fuel and associated products through a chain of 491 petrol stations – on 31 December 2009 (438 in Croatia and 53 abroad)
- Trading in crude oil and oil products through a network of international subsidiaries and branch offices – mainly in London, Ljubljana and Sarajevo;
- Supply and sale of natural gas (Prirodni plin d.o.o.);
- Provision of drilling, workover, and other services related to both onshore and offshore exploration and production through our subsidiary company CROSCO d.o.o.;
- Provision of services related to the construction of oil pipelines, gas pipelines, processing plants and processing plant maintenance services - (STSI d.o.o.);
- Production and sale of lubricants – (Maziva-Zagreb d.o.o.);
- Production and sale of liquefied natural gas – (Proplin d.o.o.);
- Occupational health and safety - (Sinaco d.o.o.)

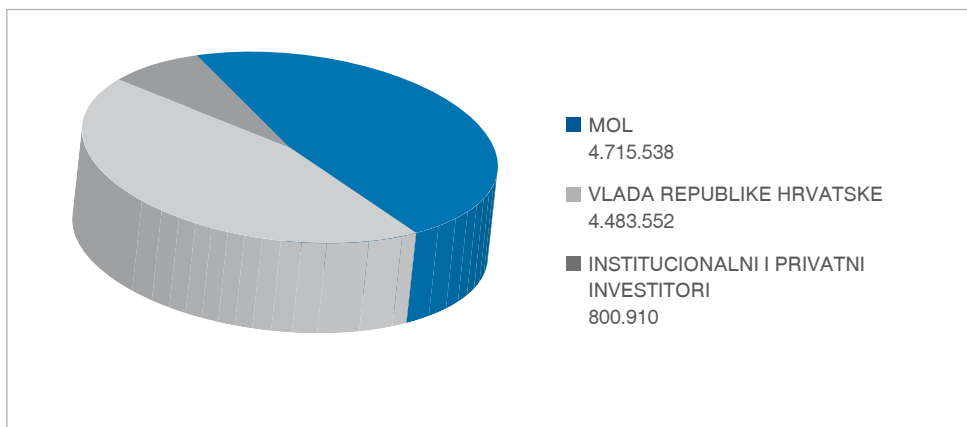
STRUKTURA VLASNIČKIH ODNOSA

Temeljni kapital INA, d.d. razdijeljen je na 10 000 000 redovnih dionica nominalne vrijednosti jedne dionice 900,00 kn.

Svaka redovna dionica INA, d.d. daje pravo na jedan glas i pravo na dividendu.

Javno trgovanje dionicama započelo je 1. prosinca 2006.

Struktura dioničara INA, d.d. na dan 31. prosinca 2009.



MISIJA, VIZIJA, TEMELJNE VRIJEDNOSTI

INA, d.d. 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.

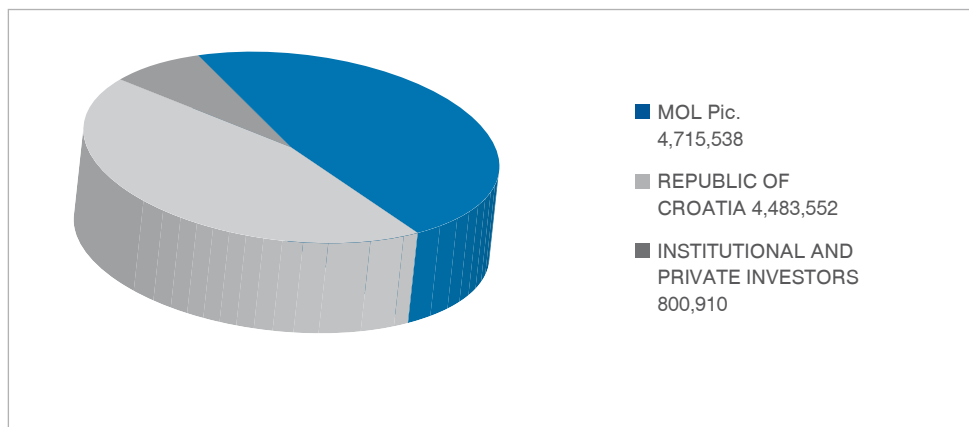
Dobrobit radnika - kreativnost i jedinstvenost

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

SHAREHOLDER STRUCTURE

INA's capital stock is divided into 10,000,000 common shares of HRK 900.00 (nominal value) each. Each common share of INA, d.d. carries one vote and the right to a dividend. Public trading of INA's shares began on 1 December 2006.

INA, d.d. Shareholder Structure on 31 December 2009.



MISSION, VISION, AND CORE VALUES

INA, d.d. 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, an influential player in the oil, oil products and gas markets of Croatia and neighbouring countries, committed to creating higher value by continuously improving business and the quality of our products and services.

Vision

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

Core values

In order to fulfill our mission and achieve our vision, it is essential that we commit to the expectations and goals of all our stakeholders – customers, shareholders, employees and communities - whilst

not impairing our natural environment. Therefore, our core values are:

Benefits for the Owner

Achieve growth and create the values expected from our shareholders and investors.

Partnership with Customers

Fulfill the interests and expectations of our customers, and gain their trust and long-term loyalty.

Suppliers

Maintain a correct relationship with suppliers.

Respect for the Community - Recognisable Image

Maintain awareness of the INA brand through close cooperation with communities, respecting their cultural, national and regional characteristics.

Benefits to Employees - Creativity and Uniqueness

Recognize our employees' needs, interests, and abilities through an incentive-based reward and promotion system, since they are an indispensable creative resource, overall support, and foundation for the attainment of our corporate goals.

Sukladno Zakonu o trgovačkim društvima i Statutu INA, d.d. upravljačku strukturu predstavljaju Skupština, Nadzorni odbor, Uprava i Odbor izvršnih direktora.

Za svaku sjednicu Glavne skupštine INA, d.d., Vlada Republike Hrvatske i strateški partner MOL imenuju svog predstavnika ili opunomoćenika.

INA – Industrija nafte, d.d. održala je dana 10. lipnja 2009. sjednicu Glavne Skupštine, na kojoj je bilo prisutno 9.209.500 glasova ili 92,095 % od ukupno 10.000.000 glasova.

Glavna Skupština usvojila je novi Statut INA, d.d. koji je stupio na snagu danom upisa u sudski registar.

Imenovani su novi članovi Uprave i Nadzornog odbora INA - Industrija nafte, d.d. (više www.ina.hr).

Osim Uprave INA - Industrije nafte, d.d. koja je odgovorna za cjelokupno poslovanje kompanije, uveden je i Odbor izvršnih direktora koji operativno upravlja Inom i ima potpunu odgovornost nad operativnim poslovanjem kompanije.

Uprava INA, d.d. donijela je dokumente koji definiraju organizaciju i način rada Uprave, organizaciju i procedure Odbora izvršnih direktora, upravljačku strukturu te ovlasti i odgovornosti u upravljanju.

INA, d.d. je certificirana sukladno normi ISO 9001 za sustav kvalitete, ISO 14001 za zaštitu okoliša i OH-SAS 18001 za zaštitu zdravlja i sigurnosti. Jednom godišnje vanjska nezavisna procjeniteljska kompanija provodi nezavisno ocjenjivanje sustava upravljanja INA, d.d. što daje uvid 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. Recertifikacija sustava kvalitete uspješno je provedena nakon 3 godine početkom 2009. i novi certifikat vrijedi do 2011.

Poslovni procesi i kvaliteta poslovanja stalno se unapređuju što se potvrdilo 2006. uvođenjem integriranog informacijskog sustava SAP koji predstavlja standard u naftnoj industriji.

INA, d.d. ima uveden i održavan sustav upravljanja kvalitetom na razini kompanije. U Politici kvalitete poslovanja INA Grupe navedeno je da se upravlja poslovnim procesima na način:

- Kroz sva područja poslovanja INA Grupe usmjereni smo na harmonizaciju sustava upravljanja i transparentno upravljanje 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.

U okviru sustava upravljanja poslovanjem 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.

INA norme se temelje 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.

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

Poslovna odgovornost za kvalitetu proizvoda podijeljena je na najvišoj razini INA, d.d. između izvršnih direktora segmenata djelatnosti: istraživanja i proizvodnje nafte i plina, rafinerija i marketinga i trgovine na malo koji odgovaraju za dijelove procesa koji su pod njihovom nadležnošću kako bi se izašlo na tržište s propisanom kvalitetom.

CORPORATE GOVERNANCE

Pursuant to the Companies Act and INA's Articles of Association, the company's management structure consists of the General Shareholder Assembly, Supervisory Board, Management Board and the Executive Board.

For each General Shareholder Assembly meeting, the Croatian Government and its strategic partner MOL, appoint their representatives or delegates.

On 10 June 2009, INA – Industrija nafte, d.d. held a meeting of the General Shareholder Assembly with 9,209,500 votes present or 92.095 % of the total of 10,000,000 votes.

The General Shareholder Assembly adopted new Articles of Association of INA d.d., which came into effect on the date of its registration in the Court Register.

New members were appointed to the Management Board and the Supervisory Board of INA d.d. (for more information see: www.ina.hr).

Apart from the INA Management Board, which is responsible for the overall business of the company, an Executive Board was established to manage the operational business of the company.

The INA, d.d. Management Board adopted documents that define the organisation and procedures of the Board, organisation and procedures of the Executive Board, the management structure, authorities and responsibilities.

INA, d.d. is certified according to standard ISO 9001 for quality control, ISO 14001 for environment management system and OHSAS 18001 for occupational health and safety. Each year an independent external auditing company conducts an evaluation of INA's management system, which offers insight into whether corporate regulations conform to the requirements of the standards.

The ISO 9001 standard is applied through an integrated system to not only core processes but also to every process that supports our core activities, for which INA attained the ISO 9001:2000 certificate in 2005. Re-certification of the quality management system was conducted successfully three years later – early 2009 and the new certificate is valid until 2011.

Corporate processes and quality management are constantly being improved, which was confirmed in 2006 with the introduction of an integrated information system SAP, representing the best global practise in the oil industry.

INA has set up and maintained a quality management system at corporate level. The Quality Management Policy of INA Group states that business processes are to be managed in the following manner:

- In all business areas of INA Group, we are focused on harmonising our management system and transparency in management processes set by corporate regulations;
- By applying contemporary sciences and practises on the principle of sustainable development, we are directed to continually improve the quality of our products and services;
- We are permanently reviewing and improving our corporate processes in order to satisfy criteria of efficiency and effectiveness in our business, hence creating added value;
- We are continually developing our technology, procedures, products and services, keeping in mind the lowest possible risks or impact on health and safety, and the environment.

As part of our corporate management system, we have defined the Procedures for Corrective Action in INA, d.d. and the Procedures for Preventive Action in INA, d.d. according to the requirements of ISO standards.

INA standards are based on verified scientific, technical and practical results offering guidelines for our products and services while at the same time ensuring protection of human health and the environment.

Once a year, the organisational units that use the services of suppliers conduct an evaluation of their compliance with the INA Suppliers Evaluation Guidelines. Based on the results of such an analysis, the necessary preventive measures are undertaken.

In order to release products of appropriate quality on the market, corporate product responsibility is distributed at the highest management level of INA between the executive directors of the Exploration & Production, Refining & Marketing, and Retail business divisions, who are each responsible for the parts of the process under their authority.

INA, d.d. je 2007. postala članica UN Global Compacta, najveće mreže za društveno odgovorno poslovanje i time se obvezala promicati 10 načela Global Compacta u svom poslovanju.

Implementacijom 10 načela Global Compacta, INA, d.d. podržava temeljne društvene vrijednosti iz područja ljudskih prava, radnih prava, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije. O svom napredovanju, na području društvene odgovornosti INA, d.d. redovito godišnje izvješćuje i uključena je u mrežnu komunikaciju „Communication on Progress“.



Korelacija načela Global Compacta i GRI pokazatelja u Izvješću održivog razvoja INA, d.d.

Područje	Global Compact načelo	Odgovarajući GRI pokazatelj
Ljudska prava	Načelo 1 - Poduzeća treba poštivati i podržavati zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava Načelo 2 – Poduzeća trebaju osigurati da sama ne sudjeluju u kršenju ljudskih prava	LA4, LA6-9, LA13-14, HR2-8, SO5, PR1-2, PR8 HR2-8, SO5
Radna prava	Načelo 3 - Poduzeća trebaju primjenjivati slobodu udruživanja i stvarno priznati pravo na kolektivno pregovaranje Načelo 4 – Poduzeća trebaju iskorjenjivati sve oblike prisilnog i nesamostalnog rada Načelo 5 - Poduzeća trebaju ukidati dječji rad Načelo 6 Poduzeća trebaju uklanjati diskriminaciju pri zapošljavanju i na poslu	LA4-5, HR2-3, HR5, SO5 HR3, HR7, SO5 HR2-3, HR6, SO5 EC7, LA2, LA13-14, HR2-4, SO5
Okoliš	Načelo 7 - Poduzeća trebaju pažljivo i obzirno pristupati pitanjima okoliša Načelo 8 - Poduzeća trebaju pokretati inicijative kojima je cilj promicanje veće odgovornosti prema okolišu Načelo 9 - Poduzeća trebaju poticati razvoj i usvajanje tehnologija koja su prihvatljive za okoliš	EN1-30, SO5 EN1-30, SO5 EN6, EN18, EN26-27, EN30, SO5
Suzbijanje korupcije	Načelo 10 - Poduzeća se trebaju boriti protiv svih oblika korupcije, uključujući iznudu i potkupljivanje	SO2-6

Detaljnije informacije o implementaciji smjernica Global Compacta možete naći na www.ina.hr, a 10 načela Global Compacta koje INA, d.d. promiče na www.unglobalcompact.org.

As member of Global Compact since 2007, INA is committed to promoting the 10 principles of GC in its operations.

By implementing the 10 principles of Global Compact, INA supports the fundamental social values in the areas of human rights, labour rights, the environment, and anti-corruption. Regarding corporate social responsibility, INA reports on its progress annually, and participates in the online “Communication on Progress”.



GC Principles-GRI Indicators Cross Reference Table for the 2009 Sustainability Report

Issue Area	GC Principle	Relevant GRI Indicator
Human Rights	Principle 1 - Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights. Principle 2 – Businesses should make sure that they are not complicit in human rights abuses.	LA4, LA6-9, LA13-14, HR2-8, SO5, PR1-2, PR8 HR2-8, SO5
Labour	Principle 3 - Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining. Principle 4 – Businesses should uphold the elimination of all forms of forced and compulsory labour. Principle 5 - Businesses should uphold the effective abolition of child labour. Principle 6 - Businesses should uphold the elimination of discrimination in respect of employment and occupation.	LA4-5, HR2-3, HR5, SO5 HR3, HR7, SO5 HR2-3, HR6, SO5 EC7, LA2, LA13-14, HR2-4, SO5
Environment	Principle 7 - Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges. Principle 8 - Businesses should undertake initiatives to promote greater environmental responsibility. Principle 9 - Businesses should encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies.	EN1-30, SO5 EN1-30, SO5 EN6, EN18, EN26-27, EN30, SO5
Anti-corruption	Principle 10 - Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery.	SO2-6

You may find more information on our implementation of Global Compact guidelines at www.ina.hr, and the ten Global Compact principles that INA supports at www.unglobalcompact.org.

U srpnju 2009. predsjedniku Uprave INA,d.d. stigao je dopis glavnog izvršnog direktora UN Global Compacta, kojim se pohvaljuje Izvješće o održivom razvoju INA,d.d za 2008., što nas veseli i daje poticaj za daljnje unapređenje izvješćivanja o održivosti u INA,d.d..

Kodeks poslovnog ponašanja i etike

U INA, d.d. je na snazi Kodeks poslovnog ponašanja i etike čije smjernice se podudaraju s načelima Global Compacta, a obuhvaćaju odnos prema radu, suradnicima, poslovnim partnerima, zaštiti zdravlja, sigurnosti, zaštiti okoliša, poštivanju zakona i običaja, smjernice protiv sukoba interesa i mehanizme nadzora. U tijeku je revizija teksta Kodeksa kako bi se uskladio s Kodeksom strateškog partnera Mola.

Uključenost dionika

Za društveno odgovorno poslovanje INA, d.d. od iznimne važnosti je dijalog s dionicima. Dionici su određeni kao pojedinci i grupe unutar i izvan INA,d.d. koji imaju neke zahtjeve ili interese od kompanije.

Kontinuirani dijalog 24 sata dnevno odvija se putem INA besplatnog telefona 0800-1112 i putem www.ina.hr gdje INA, d.d. objavljuje korisne informacije.

Inim radnicima dostupni su intranet i interna glasila.

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

Inovativnost i intelektualno vlasništvo

U INA, d.d. davno je prepoznato da inovativnost omogućuje kompaniji kontinuirani razvoj, tako da njegovanje inovativnog rada u INA, d.d. ima dugogodišnju tradiciju. Reguliranje područja intelektualnog vlasništva i inovativnog rada govori u prilog tvrdnji da u kompaniji postoji već više od trideset godina sustav koji je sada unaprijeđen kako sa stanovišta interesa inovatora tako i poslodavca. Inovativnost spada u dio procesa sustavnog upravljanja intelektualnim vlasništvom, a često je njezin rezultat tehničko unapređenje, racionalizacija poslovanja, a u idealnom slučaju i patent. U INA, d.d. zaposlenike motiviramo i potičemo na inovativni rad i razmjenu znanja čime se dolazi do novih, još boljih rješenja.

Formirana je Komisija za ocjenu inovacijskih prijedloga koja utvrđuje njihovu korisnost i vrijednost s ciljem donošenja transparentnih i usporedivih odluka u cijeloj INA, d.d.

Inovacije sagledavamo:

- u funkciji poboljšanja već postojećih proizvoda/ usluga/procesa;
- u funkciji stvaranja potpuno novih proizvoda i usluga.

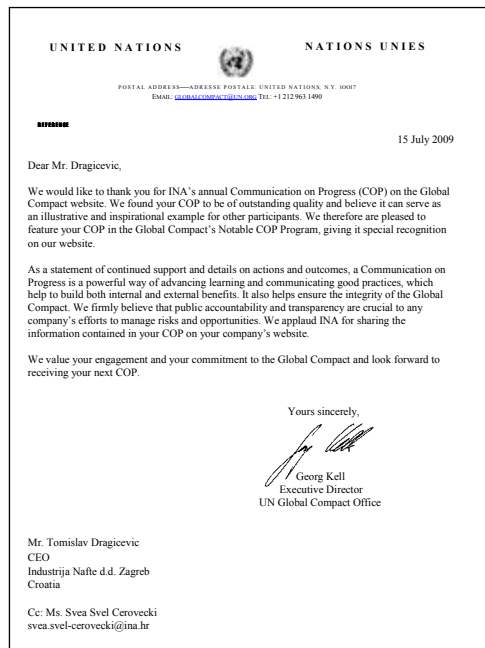
Od 2001. pa do danas broj prijavljenih inovacijskih prijedloga sve je veći, a osobito je do velikog porasta došlo od 2005. do danas. Najviše inovacijskih prijedloga (35) prijavljeno je tijekom 2008.

Tijekom 2009. nastavile su se spomenute aktivnosti i prijave inovacijskih prijedloga.

Članstva, nagrade i priznanja u 2009.

INA, d.d. je članica:

- UN Global Compact (UNGC)
- EU udruženja naftne industrije (CONCAWE)
- Observatoire Mediterranee de l'Energie (OME)
- International Gas Union (IGU)
- SINTEF (ECCO-European Value for CO₂)
- UNECE Gas Centre



In July 2009, the President of the INA Management Board received a letter from the CEO of the UN Global Compact, in which he commended INA's 2008 Sustainability Report, which gives us great pleasure at INA and offers even more incentive to further improve our reporting on sustainable development.

Code of Business Conduct and Ethics

The guidelines of our Code of Business Conduct and Ethics are in line with the GC principles, thus encompassing relations toward work, colleagues, business partners, occupational health and safety, environmental protection, respect of the law and customs, guidelines for avoiding conflict of interest, and control mechanisms. A review of the Code is currently underway in order to align it to the Code of our strategic partner MOL.

Stakeholder engagement

As a company dedicated to corporate social responsibility, we believe that dialogue with our stakeholders is of the utmost importance. Stakeholders are identified as internal/external individuals or groups having any legitimate interest in the company.

We engage in continuous dialogue 24-hours a day by means of our toll-free phone 0800-1112 and our website www.ina.hr which offers important and useful information about INA.

Every employee has access to our Intranet and internal newsletters.

We organize meetings with representatives in the local community, and conduct employee and customer satisfaction surveys.

Inventiveness and Intellectual Property

INA has long recognized the fact that inventiveness enables a company to continue its development. INA has a long tradition of nurturing activities that could result in inventions. Regulating intellectual property and innovations is confirmed by the fact that the company has had this system for over thirty years and now it is being advanced from the perspective of the inventor and the employer. Inventiveness is part of the systematic management of intellectual property often resulting in technical progress, business rationalisation and in an ideal situation, can result in a patent. At INA we motivate and encourage inventive work and the exchange of know-how which can lead to new and better solutions.

A committee established to evaluate innovation proposals defines their usefulness and value, with the aim of adopting transparent and comparable decisions throughout INA.

The innovations that we consider must serve the following purposes:

- Improvement of existing products/services/processes;
- Creation of a new product or service.

Since 2001, the number of innovation proposals increased steadily, but since 2005 to date, they have increased remarkably. The largest number of innovation proposals (35) was submitted in 2008, which trend continued in 2009 also.

Memberships, awards, recognitions in 2009

INA is member of:

- the UN Global Compact (UNGC)
- the EU association of oil industries (CONCAWE)
- Observatoire Mediterranee de l'Energie (OME)
- International Gas Union (IGU)
- SINTEF (ECCO-European Value for CO₂)
- UNECE Gas Centre
- Croatian Chamber of Commerce (HGK)
- Croatian Employers' Association (HUP)
- Community of socially responsible businesses HGK
- Environment Protection Community HGK
- Croatian Quality Society (HDK)
- Croatian Gauging Society (HMD)

- Hrvatske gospodarske komore (HGK)
- 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)

INA, d.d. 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. Inini radnici članovi su upravnih ili nadzornih odbora udruga u kojima svojim djelovanjem sudjeluju u kreiranju politika i donošenju zakonskih propisa.

NAGRADE I PRIZNANJA U 2009.:

- Inini inovatori polučili su veliki uspjeh na 12. izložbi „Arhimed“, međunarodnom salonu industrijskog vlasništva održanom u Moskvi. Dobili su 15 diploma, pet odličja Laureat Arhimeda te 14 posebnih nagrada;
- INA, d.d. se uspješno predstavila na 12. međunarodnom sajmu gospodarstva u Mostaru, osvojivši za ukupan nastup Kristalni globus;
- Za najviše zasluge u promicanju gospodarstva, INA-Industrija nafte, d.d., SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina nagrađena je Zlatnim grbom općine Ferdinandovac;
- Financijska agencija (FINA) dodijelila je Ini nagradu „Zlatna bilanca“ za najveći ukupni prihod u 2008.;
- Benzinska postaja Đakovo-Nazorova osvojila je nagradu „Zeleni cvijet“, koju dodjeljuje Hrvatska turistička zajednica. Inina benzinska postaja u Krapinskim Toplicama osvojila je prvo mjesto u kategoriji opće uređenosti i uređenosti okoliša;
- Po treći put zaredom hrvatski čitatelji revije Reader's Digest izabrali su INA, d.d. kao najbolju u kategoriji benzinskih servisa;
- U analizi bonitetne kuće Coface Central Europe iz Beča, INA, d.d. je u konkurenciji 500 najvećih kompanija srednje i istočne Europe zauzela 19. mjesto, plasiravši se najbolje od svih hrvatskih kompanija;
- Prema istraživanju konzultantsko-revizorske tvrtke Deloitte, INA, d.d. je 27. na rang - listi 500 najvećih tvrtki srednje Europe.

IZVORI PODATAKA

Bibliografija:

Financijsko izvješće Ine za 2009.

www.ina.hr

Poslovnik o radu Uprave INA - Industrija nafte, d.d., INA, 2009.

Poslovnik o radu odbora izvršnih direktora INA - Industrija nafte, d.d., INA, 2009.

Odluka o ovlastima i odgovornostima u upravljanju i poslovanju INA - Industrija nafte, d.d., INA, 2009.

Odluka o pravilima o radu i organizaciji INA -Industrija nafte, d.d., INA, 2009.

INA Glasnik, 15. lipnja 2009.

INA Glasnik, 30. lipnja 2009.

INA Energija 44

Osobe:

Mijo Ivurek, Sektor korporativnih komunikacija

Anđelka Tokić, Sektor računovodstva i poreza

Rosana Asić-Pukljak, Sektor razvoja organizacije i upravljanja procesima

Jadranka Borić, Sektor razvoja organizacije i upravljanja procesima

Darko Limanović, Sektor korporativnih komunikacija

- Croatian Standards Institute (HZN)

INA is a permanent participant at the World Petroleum Congress and its National Committee as well as the World Energy Conference.

In addition to participating in the work of the state administration, our employees are also members of national and international expert associations and active participants in congresses, symposia, workshops, and other gatherings worldwide. They are also governing body members of certain associations where they actively contribute to the development of policies and legislation.

AWARDS AND RECOGNITIONS IN 2009:

- INA's innovators were very successful at the 12th Moscow International Salon of Inventions and Innovation Technologies - "Archimedes". They were awarded with 15 diplomas, five Archimedes Laureates and 14 special awards;
- INA prepared a successful presentation at the 12th International Economics Fair in Mostar, where it was awarded with a Crystal Globe Award;
- Our Exploration & Production BD was awarded with a Golden Crest by the Ferdinandovac Municipality for their outstanding contribution to the promotion of the economy;
- The Croatian Financial Agency (FINA) awarded INA with the "Golden Balance" award for the highest total revenue in 2008;
- The Croatian Tourist Community awarded our petrol station Nazorova in Đakovo with a "Green Flower" Our petrol station Krapinske Toplice won first prize in the category of the tidiest and most environmentally friendly;
- For the third time in a row, Reader's Digest awarded INA as the best in the petrol services category;
- In an analysis conducted by the consulting firm Coface Central Europe from Vienna, INA won 19th place amongst 500 of the largest and medium-sized companies in Central and Eastern Europe, which was the best position taken by any Croatian company;
- According to a survey conducted by Deloitte, INA is 27th on the list of the 500 largest companies in Central Europe.

DATA SOURCES

Bibliography:

INA 2009 Financial Report

www.ina.hr

Management Board Rules of Procedure INA - Industrija nafte, d.d., INA, 2009

Executive Board Rules of Procedure INA - Industrija nafte, d.d., INA, 2009

Decision on the Powers and Responsibilities in Management and Business INA - Industrija nafte, d.d., INA, 2009

Decision on Rules of Procedure and Organisation INA - Industrija nafte, d.d., INA, 2009

INA Glasnik, 15 June 2009.

INA Glasnik, 30 June 2009.

INA Energija 44

Persons:

Mijo Ivurek, Corporate Communications Sector

Anđelka Tokić, Accounting and Taxes Sector

Rosana Asić-Pukljak, Organisational Development and Process Management Sector

Jadranka Borić, Organisational Development and Process Management Sector

Darko Limanović, Corporate Communications Sector





EKONOMSKA DIMENZIJA/ECONOMIC DIMENSION

EKONOMSKA DIMENZIJA

INA, d.d. je važan gospodarski subjekt, koja zapošljava oko deset tisuća radnika i na taj način omogućuje sigurnu egzistenciju velikom broju građana Republike Hrvatske.

Po ostvarenom prihodu INA, d.d. zauzima vodeće mjesto u Hrvatskoj i u jugoistočnoj Europi čime je ponovo potvrđen njen visoki rejting. INA, d.d. je prva po ukupnom prihodu u energetskom sektoru u Adria regiji, a prema analizi Coface Central Europe iz Beča, INA, d.d. je u konkurenciji 500 najvećih kompanija srednje i istočne Europe zauzela 19. mjesto, plasiravši se najbolje od svih hrvatskih kompanija.

U 2009. INA, d.d. je poslovala u izrazito izazovnim i složenim uvjetima poslovanja koji su uzrokovani globalnom recesijom, nižim cijenama sirove nafte i padom rafinerijskih marži praćeno kreditnom krizom i nelikvidnošću, što se odrazilo na rezultate poslovanja i financijski položaj.

ZNAČAJNA DOGAĐANJA U ININU POSLOVANJU TIJEKOM 2009.

- Nova otkrića – INA d.d. i njezin partner RWE Dea iz Njemačke objavile su drugo otkriće nafte na koncesiji East Yidma na području Zapadne pustinje u Egiptu (područje Alamein).
- U sklopu zajedničkih aktivnosti s MOL-om na projektu Zalata – Dravica, a nakon potvrde postojanja ležišta ugljikovodika s obje strane hrvatsko-mađarske granice, pristupilo se 3D geofizičkim mjerenjima. Svrha mjerenja je utvrđivanje obrisa ležišta i rezervi ugljikovodika.
- U Siriji je pušteno u rad novo postrojenje za obradu nafte i plina Jihar Stage 2.
- Krajem 2009. pušteno je u proizvodnju plinsko polje Annamaria u sjevernom Jadranu.
- Nove benzinske postaje pod Ininim imenom – Pod Ininim zaštitnim znakom MOL je u Mađarskoj otvorio dvije benzinske postaje s ciljem da se mađarskim potrošačima dodatno približi Inin brend, te na taj način učvrsti dugogodišnje partnerstvo Mola i Ine i kroz maloprodaju.
- Nastavak modernizacije rafinerija – Tijekom cijele 2009. odvijale su se aktivnosti na modernizaciji Ininih rafinerija u Rijeci i Sisku.

Ciljevi ekonomskog poslovanja INA, d.d. za 2010. i srednjoročno razdoblje do 2012.:

1. Veća proizvodnja plina iz Jadrana i u Siriji.
2. Smanjenje troškova temeljem Optina 2 inicijative.
3. Završetak projekata razrade plinskih polja u obalnom dijelu Hrvatske i ulaganje u naftno-plinska polja u Siriji i EOR (Enhanced Oil Recovery) projekte na poljima kopnenog dijela Hrvatske i istraživačke radove radi obnove rezervi ugljikovodika.
4. Nastavak modernizacije rafinerija u svrhu postizanja proizvodnje visokovrijednih proizvoda.
5. Podizanje učinkovitosti maloprodaje kroz tehnološka unapređenja maloprodajnih objekata u cilju očuvanje postojeće tržišne pozicije.

Ekonomski rizici vezani uz poslovanje INA, d.d.

- utjecaj promjene cijena nafte, plina i derivata je prevladavajući element u poslovnom okruženju Ine;
- izloženost promjenama valutnih tečajeva;
- rizik promjene kamatnih stopa pri korištenju kredita;

ECONOMIC DIMENSION

INA, d.d. is an important economic factor employing over ten thousand employees, and thus ensuring a secure existence for a large number of Croatian citizens.

By revenue, INA, d.d. has a leading role in Croatia and Southeast Europe, repeatedly confirmed by our high rating. INA is the leader in total revenue in the energy sector of the Adria region, and according to a business credit survey conducted by Coface Central Europe from Vienna, amongst the 500 largest companies in Central and Eastern Europe, INA ranked 19th, which is the best position achieved by any Croatian company.

In 2009, INA, d.d. faced with an exceptionally challenging and complicated business environment caused by the global recession, lower prices of crude and a decline in refinery margins, followed by the loans crisis and illiquidity, which reflected in the business results and financial position of the company.

SIGNIFICANT BUSINESS EVENTS IN 2009

- New discoveries – together with our partner, RWE Dea from Germany, we announced a second discovery of oil in the East Yidma concession of the Western Desert in Egypt (Alamein region).
- As part of our joint activities with MOL on the Zalata – Dravica Project and after receiving confirmation of a gas and condensate field on both sides of the Croatian-Hungarian border, a 3D geophysical survey was conducted. The objective of the survey was to determine the contours of the reservoir and the hydrocarbon reserves.
- The new oil and gas processing plant Jihar Stage 2 was put into operation.
- The Annamaria gas field in the northern Adriatic was put on stream in late 2009.
- Two new INA petrol stations were opened in Hungary with the aim of introducing the INA brand to Hungarian customers and in that way strengthen our partnership with MOL through our retail outlets.
- Refinery modernisation – during 2009 modernisation of our Rijeka and Sisak refineries continued.

INA's economic goals for 2010 and the mid-term up to 2012:

1. Increase gas production from the Adriatic and in Syria.
2. Cut costs in line with the Optina 2 Initiative.
3. Complete the development of our offshore gas fields; make investments into oil/gas fields in Syria, and the EOR (Enhanced Oil Recovery) Project for on-shore Croatia, as well as undertake exploration activities to renew hydrocarbon reserves.
4. Continue with the modernisation of our refineries with the aim of increasing production of top-quality products.
5. Raise efficiency in retail through technological advancements at retail outlets with the aim of achieving a better market position.

Economic risks associated with our activities:

- price fluctuations of crude, gas, and associated products is a predominant factor in our business environment;
- exposure to fluctuations in foreign exchange rates;
- risk of fluctuations in interest rates on loans;

- kretanje rafinerijskih marži;
- agresivna konkurencija u poslovnim okruženju;
- mogućnost obnove sadašnjih rezervi nafte i plina;
- uspješnost modernizacije rafinerija u predviđenom roku;
- uspješnost rekonstrukcije maloprodajne mreže;
- utjecaj propisa o zaštiti tržišnog natjecanja;
- pristupanje Europskoj uniji.

Pokazatelji ekonomskog učinka

PRIHOD OD PRODAJE INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2007.- 2009.

2007.		2008.			2009.		
mil KN	mil \$	mil KN	mil \$	Indeks 3/1	mil KN	mil \$	Indeks 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
22.651	4.543	25.406	4.928	112	18.654	3.665	73

OSTVARENI PRIHOD PO ZEMLJOPISNIM PODRUČJIMA INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2007. - 2009.

NAZIV	2007.		2008.			2009.		
	mil KN	mil \$	mil KN	mil \$	Indeks 3/1	mil KN	mil \$	Indeks 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
Hrvatska	14.975	3.004	17.733	3.440	118	12.822	2.519	72
Države bivše Jugoslavije - Slovenija	2.489	499	2.814	546	113	1.277	251	45
Europska unija	4.423	887	4.088	793	92	2.893	568	71
Ostali svijet	764	153	771	150	101	1.662	327	216
UKUPNO	22.651	4.543	25.406	4.928	112	18.654	3.665	73

TROŠKOVI ZA NABAVLJENE SIROVINE, ROBA I USLUGA INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2007. - 2009.

	2007.		2008.			2009.		
	mil KN	mil \$	mil KN	mil \$	Indeks 3/1	mil KN	mil \$	Indeks 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
	19.153	3.842	22.732	4.409	119	15.391	3.024	68

TROŠKOVI PLAĆA INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2007.-2009.

VRSTA	2007.		2008.			2009.		
	mil KN	mil \$	mil KN	mil \$	Indeks 3/1	mil KN	mil \$	Indeks 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
Neto	832	167	908	176	109	880	173	97
Porezi i doprinosi	620	124	685	133	110	678	133	99
Ostali troškovi plaća	187	38	164	32	88	139	27	85
UKUPNO	1.639	329	1.757	341	107	1.697	333	97

TROŠKOVI ISPLATA MATERIJALNIH PRAVA INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2007. - 2009.

VRSTA	2007.		2008.			2009.		
	KN	\$	KN	\$	Indeks 3/1	KN	\$	Indeks 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
PRIJEVOZ	48.474.626	9.723.208	58.295.197	11.307.371	120	59.032.731	11.599.381	101
OTPREMINE	31.579.943	6.334.414	10.904.113	2.115.043	35	632.000	124.182	6
RAZNE POMOĆI RADNICIMA	5.865.399	1.176.502	6.439.436	1.249.041	110	5.933.488	1.165.875	92
BOŽIČNICA	29.840.000	5.985.410	29.455.150	5.713.341	99	28.954.100	5.689.211	98
DAR DJECI	2.747.150	551.033	2.894.800	561.497	105	2.838.000	557.641	98
JUBILARBE NAGRADE	4.057.075	813.782	5.261.000	1.020.463	130	4.895.500	961.920	93
UKUPNO	122.564.193	24.584.350	113.249.696	21.966.756	92	102.285.819	20.098.210	90

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

- fluctuations in refinery margins;
- aggressive competition in the business environment;
- possibility to renew current oil and gas reserves;
- successfully modernising refineries within the set schedule;
- successfully reconstructing the retail network;
- effects of market competition regulations;
- accession to the European Union.

Economic performance indicators

INA d.d. 2007 - 2009 SALES REVENUE

2007		2008			2009		
Mln HRK	Mln \$	Mln HRK	Mln \$	Index 3/1	Mln HRK	Mln \$	Index 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
22,651	4,543	25,406	4,928	112	18,654	3,665	73

INA d.d. 2007 - 2009 REVENUE BY REGION

REGION	2007		2008			2009		
	In HRK	Mln \$	Mln HRK	Mln \$	Index 3/1	Mln HRK	Mln \$	Index 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
Croatia	14,975	3,004	17,733	3,440	118	12,822	2,519	72
Former Yugoslav states - Slovenia	2,489	499	2,814	546	113	1,277	251	45
European Union	4,423	887	4,088	793	92	2,893	568	71
Rest of the World	764	153	771	150	101	1,662	327	216
TOTAL	22,651	4,543	25,406	4,928	112	18,654	3,665	73

INA d.d. 2007 - 2009 COSTS OF PURCHASED MATERIALS, GOODS, AND SERVICES

	2007		2008			2009		
	Mln HRK	Mln \$	Mln HRK	Mln \$	Index 3/1	Mln HRK	Mln \$	Index 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
	19,153	3,842	22,732	4,409	119	15,391	3,024	68

INA d.d. 2007-2009 PAYROLL COSTS

COST TYPE	2007		2008			2009		
	Mln HRK	Mln \$	Mln HRK	Mln \$	Index 3/1	Mln HRK	Mln \$	Index 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
Net	832	167	908	176	109	880	173	97
Taxes & contributions	620	124	685	133	110	678	133	99
Other payroll costs	187	38	164	32	88	139	27	85
TOTAL	1,639	329	1,757	341	107	1,697	333	97

INA d.d. 2007 - 2009 EMPLOYEE BENEFIT OBLIGATIONS

BENEFIT	2007		2008			2009		
	HRK	\$	HRK	\$	INDEX 3/1	HRK	\$	INDEX 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
COMMUTING EXPENSES	48,474,626	9,723,208	58,295,197	11,307,371	120	59,032,731	11,599,381	101
SEVERANCE PAYMENTS	31,579,943	6,334,414	10,904,113	2,115,043	35	632,000	124,182	6
VARIOUS OTHER FINANCIAL AID	5,865,399	1,176,502	6,439,436	1,249,041	110	5,933,488	1,165,875	92
CHRISTMAS BONUS	29,840,000	5,985,410	29,455,150	5,713,341	99	28,954,100	5,689,211	98
CHILDREN'S GIFTS	2,747,150	551,033	2,894,800	561,497	105	2,838,000	557,641	98
JUBILEE AWARDS	4,057,075	813,782	5,261,000	1,020,463	130	4,895,500	961,920	93
TOTAL	122,564,193	24,584,350	113,249,696	21,966,756	92	102,285,819	20,098,210	90

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

PLAĆENE KAMATE ZA PRIMLJENE KREDITE INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2007. - 2009.

2007.		2008.			2009.		
mil KN	mil \$	mil KN	mil \$	Indeks 3/1	mil KN	mil \$	Indeks 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
189	38	155	30	82	91	18	59
Za 2009. nije isplaćena dividenda jer je ostvaren gubitak.							

OSTVARENA DOBIT INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2007. – 2009.

2007.		2008.*			2009.*		
mil KN	mil \$	mil KN	mil \$	Indeks 3/1	mil KN	mil \$	Indeks 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
990	199	-840	-163	-85	-631	-124	75
* u 2008. i 2009. je ostvaren gubitak							

Pokazatelj rentabilnosti ukupne imovine za 2009. (ROA):

$$ROA (\%) = \frac{\text{Dobit(Gubitak)}}{\text{ukupna imovina}} \times 100 = \frac{-631}{28.064} \times 100 = -2,25\%$$

Za preračun KN u \$ koristio se tečaj \$ na dan 31.12. pripadajuće godine

PROSJEČNA BRUTO- PLAĆA PO RADNIKU

opis	Prosječna bruto- plaća po radniku (u KN)					Indeksi			Bazni indeksi					
	2005.	2006.	2007.	2008.	2009.	3/2	4/3	5/4	6/5	kol.2	kol.3	kol.4	kol.5	kol.6
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Republika Hrvatska*	6.248	6.634	7.047	7.544	7.711	106,2	106,2	107,1	102,2	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	108,4	107,7	108,9	108,4	116,6	119,0	120,6	122,7	130,1
- Prerađivačka industrija	5.575	6.003	6.329	6.766	6.618	107,7	105,4	106,9	97,8	89,2	90,5	89,8	89,7	85,8
- Opskrba električnom energijom, plinom i vodom	6.913	7.342	7.812	8.486	9.925	106,2	106,4	108,6	117,0	110,6	110,7	110,9	112,5	128,7
- Građevinarstvo	5.212	5.593	6.088	6.501	6.488	107,3	108,9	106,8	99,8	83,4	84,3	86,4	86,2	84,1
INA-Industrija nafte d.d.**	8.277	9.094	9.901	10.847	10.761	109,9	108,9	109,6	99,2	132,5	137,1	140,5	143,8	139,6

* Izvor: Državni zavod za statistiku

** Izvor: Operativno "Izvjешće o isplaćenim plaćama u INA, d.d. za prosinac 2009. i razdoblje siječanj-prosinac 2009." Službe plaća

INA d.d. 2007 – 2009 LOAN INTEREST PAID

2007		2008			2009		
Mln HRK	Mln \$	Mln HRK	Mln \$	Index 3/1	Mln HRK	Mln \$	Index 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
189	38	155	30	82	91	18	59
No dividend was paid out in 2009 as the company recorded a loss							

INA d.d. 2007 – 2009 PROFIT EARNED

2007		2008*			2009*		
Mln HRK	Mln \$	Mln HRK	Mln \$	Index 3/1	Mln HRK	Mln \$	Index 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
990	199	-840	-163	-85	-631	-124	75
* in 2008 & 2009 the company recorded losses							

2009 Return on Assets (ROA):

$$\text{ROA (\%)} = \frac{\text{Profit (Loss)}}{\text{Total Assets}} \times 100 = \frac{-631}{28,064} \times 100 = -2.25\%$$

The US\$/HRK exchange rate was used as per Dec 31 of the corresponding year.

AVERAGE GROSS SALARY PER EMPLOYEE

Description	Average gross salary per employee (in HRK)					INDEX					Base INDEX				
	2005	2006	2007	2008	2009	3/2	4/3	5/4	6/5	kol.2	kol.3	kol.4	kol.5	kol.6	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Republic of Croatia *	6,248	6,634	7,047	7,544	7,711	106.2	106.2	107.1	102.2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
Sectors according to national classification *:															
- Mining and exploitation	7,283	7,894	8,499	9,255	10,032	108.4	107.7	108.9	108.4	116.6	119.0	120.6	122.7	130.1	
- Processing industry	5,575	6,003	6,329	6,766	6,618	107.7	105.4	106.9	97.8	89.2	90.5	89.8	89.7	85.8	
- Electricity, gas & water distribution	6,913	7,342	7,812	8,486	9,925	106.2	106.4	108.6	117.0	110.6	110.7	110.9	112.5	128.7	
-Civil engineering	5,212	5,593	6,088	6,501	6,488	107.3	108.9	106.8	99.8	83.4	84.3	86.4	86.2	84.1	
INA-Industrija nafte d.d.**	8,277	9,094	9,901	10,847	10,761	109.9	108.9	109.6	99.2	132.5	137.1	140.5	143.8	139.6	

* Source: Central Bureau of Statistics

** Source: Operational Paid Wages Report of INA d.d, Dec. 2009, and Jan-Dec 2009, Payroll Department

U 2009. INA,d.d. je dodijelila 30 donacija raspoređenih u šest područja: djeca i mladi, kultura i umjetnost, obrazovanje i znanost, humanitarni projekti, zdravlje i ekologija.

Dodijeljene donacije INA,d.d. za 2009.:

Područje	Djeca i mladi	Kultura i umjetnost	Humanitarni projekti	Obrazovanje i znanost	Zdravlje	Ekološki projekti
Broj doniranih projekata	2	5	11	5	6	1

U povodu 45 godina osnutka, INA,d.d. je pokrenula humanitarnu akciju „INA za 45 obitelji“. U toj akciji darovano je 45 najugroženijih obitelji iz devet hrvatskih gradova: Koprivnice, Rijeke, Siska, Zagreba, Vukovara, Varaždina, Gospića, Pule i Splita. Iz svakog grada darovano je po pet obitelji.

INA,d.d. je, kao tvrtka s dugogodišnjom tradicijom njegovanja i pomaganja kulture i kulturnog stvaralaštva, utemeljila 1994. godišnju Nagradu sa svrhom dodjele priznanja autorima i kulturnim djelatnicima koji u inozemstvu promiču kulturu i svjetsku javnost obavješćuju o duhovnom razvitku hrvatskoga naroda i onima koji stvaraju i potiču kulturne veze Hrvatske sa svijetom, upućujući na najvrjednija djela i tako ukazuju na mjesto i ulogu koju zaslužujemo u svjetskoj kulturi i umjetnosti.

Nagrada za promicanje hrvatske kulture u svijetu 2009. je dodijeljena profesoru Wieslawu Borysu iz Krakowa.

INA,d.d. nije primila nikakve subvencije za navedena razdoblja od javnog sektora, niti u Hrvatskoj niti u inozemstvu.

STRUKTURA DOBAVLJAČA INA MATICE S UDJELOM VEĆIM OD 5% U UKUPNIM NABAVAMA ZA 2009.

TUZEMNI DOBAVLJAČI			INOZEMNI DOBAVLJAČI		
NAZIV DOBAVLJAČA	mil KN	Udjel u ukupnom prometu %	NAZIV DOBAVLJAČA	mil KN	Udjel u ukupnom prometu %
Carinamica Rijeka	1.647	14,92	Interina Ltd London	8.218	65,65
Prirodni plin d.o.o.	1.016	9,20	Gazprom	1.673	13,36
INAGIP d.o.o.	941	8,53	MOL-Hungarian Oil	1.321	10,55
STSI, d.o.o.	559	5,06	Ostali	1.306	10,43
Ostali	6.875	62,28			
UKUPNO	11.038	100,00	UKUPNO	12.518	100,00

U INA,d.d. je postojala tradicija financiranja infrastrukture i to osobito na područjima istraživanja i proizvodnje nafte i plina u Hrvatskoj. To je bilo izraženo 80-ih godina prošlog stoljeća kada je financirana izgradnja cesta, škola, bolnica, crkvi, zdravstvenih ustanova, odmarališta.

IZVORI PODATAKA

Bibliografija:

Financijsko izvješće INA, d.d. za 2007., 2008. i 2009.

Poslovne knjige INA, d.d. za 2007., 2008. i 2009.

INA Energija br.44

INA Glasnik br. 1952/2009

INA Glasnik br. 1950/2009

INA Glasnik br. 1945/2009

INA Glasnik br. 1937/2009

Banka magazin, 2009.

www.ina.hr

Operativno izvješće o isplaćenim plaćama u INA, d.d. za razdoblje siječanj - prosinac 2009.

Državni zavod za statistiku, podatci za 2009.

In 2009, INA granted 30 donations divided into six categories: children and youth, culture and arts, education and science, humanitarian projects, health, and ecology.

2009 Donations:

Category	Children & Youth	Culture and Arts	Humanitarian Projects	Education & Science	Health	Ecological Projects
Number of projects receiving grants	2	5	11	5	6	1

Marking 45 years since its founding, INA launched a humanitarian campaign called "INA for 45 Families". During the campaign 45 of the neediest families in nine Croatian cities: Koprivnica, Rijeka, Sisak, Zagreb, Vukovar, Varaždin, Gospić, Pula & Split, received donations. Five families in each town received a donation.

INA is a company with a long tradition of nurturing and assisting culture and cultural creativity. In 1994, we launched an annual award honouring artists, authors and other cultural workers for promoting Croatian culture abroad and informing the world of the spiritual development of the Croatian people, and creating cultural relations between Croatia and other countries by presenting our most valuable cultural achievements, thus revealing the place and role we deserve in the world's culture and arts.

The 2009 Award for Promoting Croatian Culture in the World was awarded to Professor Wieslaw Borys from Krakow.

During the reporting period, INA received no subsidies from the private sector either in the country or from abroad.

STRUCTURE OF SUPPLIERS WITH MORE THAN A 5% SHARE IN TOTAL –PROCUREMENT IN 2009

DOMESTIC SUPPLIERS			FOREIGN SUPPLIERS		
SUPPLIER	Mln HRK turnover %	Share in total	SUPPLIER	Mln HRK	Share in total turnover %
Rijeka Customs Office	1,647	14.92	Interina Ltd London	8,218	65.65
Prirodni plin d.o.o.	1,016	9.20	Gazprom	1,673	13.36
INAGIP d.o.o.	941	8.53	MOL-Hungarian Oil	1,321	10.55
STSI d.o.o.	559	5.06	Other	1,306	10.43
Others	6,875	62.28			
TOTAL	11,038	100.00	TOTAL	12,518	100.00

INA traditionally financed infrastructure especially in communities where we engaged in oil & gas exploration and production. Such investments were most intense during the 1980's, when INA financed the construction of schools, hospitals, medical centers, and holiday resorts.

DATA SOURCES

Bibliography:

INA, d.d. Financial Reports 2007, 2008 & 2009

INA, d.d. Business Records 2007, 2008 & 2009

INA Energija No.44

INA Glasnik No. 1952/2009

INA Glasnik No. 1950/2009

INA Glasnik No. 1945/2009

INA Glasnik No. 1937/2009

'Banka' Magazine, 2009

www.ina.hr

Operational Report on Paid Wages in INA, d.d. January-December 2009

Central Bureau of Statistics, Data for 2009

Osobe:

Tokić Anđelka, Sektor računovodstva i poreza

Baršnik Ilonka, Sektor planiranja, kontrolinga i realokacije resursa

Katona Zdenka, Sektor računovodstva i poreza

Katulić Ivana, Sektor planiranja, kontrolinga i realokacije resursa

Limanović Darko, Sektor korporativnih komunikacija

Pejković Kamilka, Sektor upravljanja ljudskim resursima

Surko Andrijana, Sektor računovodstva i poreza

Točaković Elizabeta, Sektor informatičkih servisa



Persons:

Tokić Anđelka, Accounting and Taxes Sector

Baršnik Ilonka, Planning, Controlling & Resource Allocation Sector

Katona Zdenka, Accounting and Taxes Sector

Katulić Ivana, Planning, Controlling & Resource Allocation Sector

Limanović Darko, Corporate Communications Sector

Pejković Kamilka, Human Resources Sector

Surko Andrijana, Accounting and Taxes Sector

Točaković Elizabeta, IT Services Sector







OKOLIŠNA DIMENZIJA/ENVIRONMENTAL DIMENSION

OKOLIŠNA DIMENZIJA

U INA, d.d. sustavno se prate rizici i utjecaj vlastitih aktivnosti, proizvoda i usluga na okoliš, te se poduzimaju preventivne mjere radi sprječavanja i/ili smanjenja nepoželjnog utjecaja.

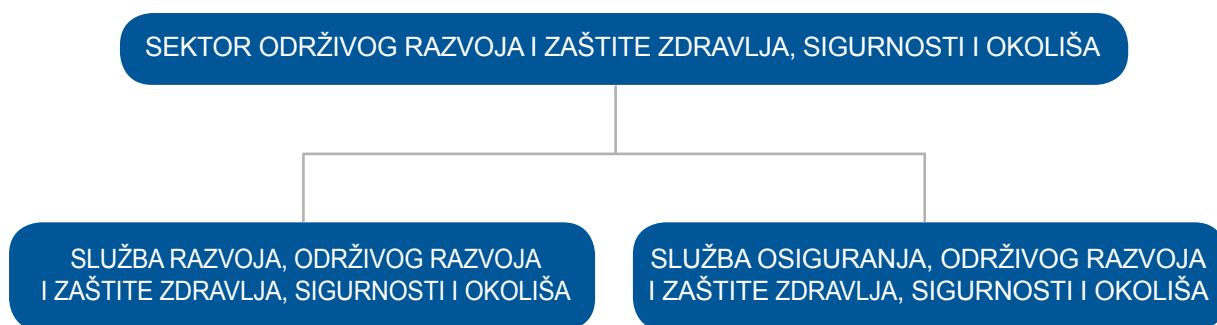
Sastavni dio Inine poslovne politike je doprinos održivom razvoju kroz sustavno upravljanje zaštitom okoliša.

Makroorganizacijske jedinice INA, d.d. 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.

Na razini INA, d.d. izrađena je Politika upravljanja zaštitom zdravlja, sigurnošću i zaštitom okoliša. U provođenju politike upravljanja zaštitom zdravlja, sigurnosti i zaštitom okoliša INA, d.d. posebnu pozornost posvećuje osiguranju sigurnih i zdravih radnih uvjeta i skrbi prema okolišu uz primjenu načela prevencije i racionalnog gospodarenja.

Cilj je povećati uporabu obnovljivih izvora energije u interesu racionalnog korištenja energetske izvora i smanjenje emisija stakleničkih plinova, pristupanje sanaciji okolišnih obveza koje su rezultat operacija iz prošlosti, promicanje razvoja proaktivne kulture na području zaštite zdravlja, sigurnosti i zaštite okoliša.

Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša je središnja organizacijska jedinica u INA, d.d. koja koordinira to područje rada.



Zadatci Sektora:

- izrada politike i strategije funkcije zaštite zdravlja, sigurnosti i zaštite okoliša;
- stručno koordiniranje poslova 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 INA, d.d.;
- izrada i ažuriranje stručnih smjernica, temeljenih na EU direktivama;
- suradnju s tijelima državne Uprave prilikom donošenja novih ili izmjene postojećih zakonskih i podzakonskih propisa;

ENVIRONMENTAL DIMENSION

At INA d.d. we systematically monitor the risks and impact of our activities, products and services on the environment, as well as undertake measures to prevent and/or reduce any negative impacts.

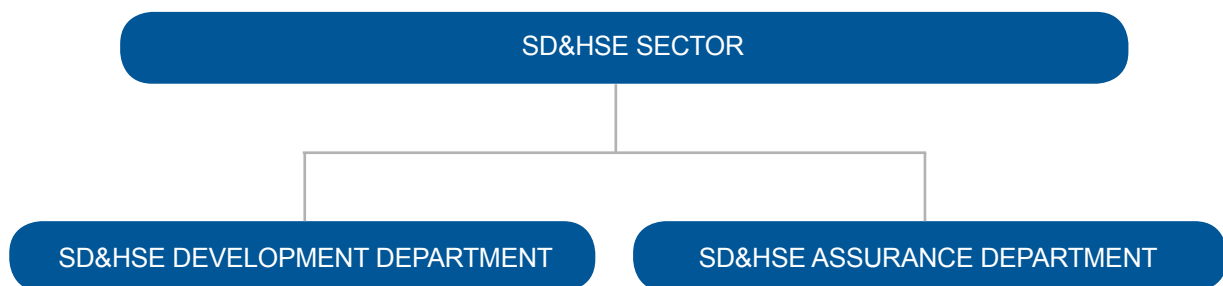
An integral part of our business policy is contribution to sustainable development through an organized system of environmental protection. All macro-organisational units that pose a potential or direct threat to the environment possess ISO 14001 certified environmental management systems. These certifications guarantee that all environmental issues are under constant supervision.

Health, Safety and Environment Management Policy has been created at INA, d.d.

Our corporate HSE Policy reflects our commitment to providing safe and healthy working conditions, and care for the environment by applying the principles of prevention and rational stewardship.

Our goals are to increase the use of renewable energy in the interest of rationalising the use of energy resources and reducing greenhouse gas emissions, fulfil our environmental liabilities caused by past operations, and promote the development of pro-active HSE culture.

The Sustainable Development and Health, Safety, and Environment Sector (SD&HSE Sector) is a central organisational unit in INA, d.d. responsible for this area of work.



The SD&HSE Sector is in charge of the following activities: :

- preparation of SD&HSE policy and strategy;
- coordination of HSE activities;
- effective support to segments and business functions through coordination of specific activities and professional assistance;
- monitoring Croatian legislation in procedure, coordination of impact assessments on business, proposal of amendments in favour of INA's interests;
- development and update of professional guidelines based on EU directives through assessments and projects;
- cooperation with state-administration bodies in the process of developing new or amending existing

- izrada analiza, izvješća, informacija i prijedloga za poboljšanje i racionalizaciju iz područja 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 izvješćivanja o održivom razvoju

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 zaštitu zdravlja, sigurnosti i zaštitu okoliša.

OKOLIŠNI POKAZATELJI UČINKA

Materijali

Korišteni materijali

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

Količine rabljenih materijala u procesu proizvodnje

Makroorganizacijska jedinica	Naziv sirovine	Mjerna jedinica	Količina
SD Rafinerije i marketing	Sirova nafta - uvozna	t	4.544.870
	Ostatak atmosferske destilacije nafte	t	8.824
	Ostatak vakumske destilacije	t	10.646
	Plinsko ulje lako	t	7.127
	Plinsko ulje HDS-BHK	t	1.641
	Plinsko ulje visbreaking	t	306
	Plinsko ulje vacuumsko	t	34.523
	Slop	t	9.578
	Boja	t	14
	Platformat (laki i teški)	t	10.365
	Aditivi	t	46.549
	Prirodni benzin	t	25.988
	Primarni benzin laki	t	678
	Primarni benzin teški	t	5.834
	Benzinska frakcija	t	193
	Benzin FCC rafinat	t	1.169
	Benzin slop	t	3.225
	Benz. komp. (izomerizat)	t	1.142
	DG EURO EN 590 - uvoz	t	556
	Alkilat	t	5.521
	Izopentan	t	4.675
	I-pentan rafinat	t	8
	N-pentan	t	1.841
	Sirovina za HDS benzina	t	4.600
	Sirovina za HDS PU	t	8.013
	Sirovina za FCC	t	855
	Sirovina za Sulf-x	t	375
	Kondenzat	t	140.726
	Smjesa „L“	t	404
	SD Istraživanje i proizvodnja nafte plina	Kondenzat C2+	t
Zemni plin		m ³	11.257.060

rules and regulations

- preparation of analyses, reports, information and proposals for improving or rationalising HSE
- training of staff and authorized persons in occupational health and safety, fire safety, as well as in environmental protection and sustainable development;
- coordination of SD related external and internal reporting

The 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 HSE.

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE INDICATORS

Materials

Materials used

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

Quantity of used materials in production processes

Macro-organisational unit	Raw Material	Unit	Quantity
Refining & Marketing BD	Crude Oil - imported	t	4,544,870
	Atmospheric distillation residue	t	8,824
	Vacuum distillation residue	t	10,646
	Gas oil light	t	7,127
	HDS-BHK Gas Oil	t	1,641
	Visbreaking Gas Oil	t	306
	Vacuum Gas Oil	t	34,523
	Slop	t	9,578
	Colour	t	14
	Platformate (Light & Heavy)	t	10,365
	Additives	t	46,549
	Natural petrol	t	25,988
	Light Virgin Naphtha	t	678
	Heavy Virgin naphtha	t	5,834
	Gasoline Fraction	t	193
	FCC Raffinate Gasoline	t	1,169
	Gasoline Slop	t	3,225
	Gasoline comp. (isomerised)	t	1,142
	Diesel Fuel EURO EN 590 – imported	t	556
	Alkylate	t	5,521
	Isopentane	t	4,675
	i-Pentane Raffinate	t	8
	n-Pentane	t	1,841
	HDS Gasoline Feed	t	4,600
	HDS Gas Oil Feed	t	8,013
	FCC Feed	t	855
	Sulph-x Process Feed	t	375
	Condensates	t	140,726
	„L“ Mixture	t	404
	Exploration & & Production BD	C2+ Condensate	t
Natural Gas		m ³	11,257,060

Energija

U 2009. najveći investicijski projekt Okruha Posavina je projekt rekonstrukcije turboelektričnih agregata GT 1 i GT 2 na Pogonu Etan, koji su zaduženi za opskrbu električnom energijom neovisno o vanjskoj mreži. Projekt će osigurati preduvjete za siguran i kontinuirani rad postrojenja, a njegovom potpunom realizacijom ostvarit će se proizvodnja od 6,6 MW električne energije. Predviđeno je da se 1,5 MW iskoristi za potrebe Pogona Etan, a 4,5 MW za ostale sustave, pa će se povećanom proizvodnjom osigurati potrebna količina energije i za rad pogona Ivanić i Žutica, kao i za EOR projekt. Pored toga, predviđena je i proizvodnja toplinske energije od 384 t pare/dan.

Potrošeni energenti prema primarnom izvoru energije u procesu proizvodnje i u ostale svrhe

Naziv utrošenog energenta	Iznos	Količina energije (GJ)
Loživo ulje	367.160 t	14.622.900
Rafinerijski loživi plin	188.918 t	8.570.446
Koks	71.860 t	2.381.012
Prirodni plin	153.095.663 m ³	1.173.595
Ukupno potrošena energija		26.747.953

Neizravna potrošnja energenata prema primarnom izvoru energije

Naziv utrošenog energenta	Iznos (GWh)	Količina energije (GJ)
Proizvedena električna energija	156,87	564.769
Električna energija nabavljena od dobavljača	305,26	1.098.955
Električna energija predana u nacionalnu mrežu	3,76	13.576
Proizvedena para	2.585,40	9.307.686

Voda

[Geotermalne vode, vode visoke tehnološke kvalitete i pitke vode](#)

INA, d.d. je vlasnik i korisnik postojećih geotermalnih bušotina i zainteresirana je za nastavak još intenzivnijeg istraživanja, proizvodnje i isporuke geotermalnih voda. Aktivnosti se provode na sljedećim geotermalnim poljima:

- **Zagreb:** Utvrđena temperatura geotermalne vode na Geotermalnom polju Zagreb iznosi 80°C, a zalihe oko 77 l/s. Geotermalno polje Zagreb funkcionalno je podijeljeno na dva tehnološka sustava: Mladost i Klinička bolnica Novi Zagreb. Bušotine na Mladosti koriste se za zagrijavanje bazena i kompleksa SRC Mladost (prosječno 5 l/s od planiranih 25 l/s), a bušotine KB Novi Zagreb za zagrijavanje skladišta (do 2 l/s od planiranih 50 l/s). Zbog nedovoljne iskorištenosti oba sustava izrađeni su novi planovi za iskorištavanje geotermalne vode, prvenstveno na KB Novi Zagreb, gdje bi se, uz opskrbu toplinskom energijom Sveučilišne bolnice, geotermalna voda iskoristila stupnjevito za plasteničku proizvodnju cvijeća i opskrbu vodom vodenog parka;
- **Velika Ciglena:** Temperatura viša od 170°C i proizvodnje geotermalne vode od preko 80 l/s (7000 m³/d) svrstava Veliku Ciglenu u sam vrh geotermalnih resursa u Republici Hrvatskoj. S obzirom na ova dva pokazatelja, prvenstvena namjena bušotina na ovom području trebala bi biti proizvodnja električne energije. Rentabilnost ovakve transformacije energije, kao i ekonomičnost korištenja resursa treba dopuniti sa stupnjevitim iskorištavanjem geotermalne vode u nižem temperaturnom području.
- **Lunjkovec-Kutnjak:** Geotermalno polje Lunjkovec-Kutnjak smješteno je na području Varaždinske i Koprivničko-križevačke županije. Povoljni geotermalni parametri ovog područja omogućuju proizvodnju geotermalne vode od oko 50 l/s (4500 m³/d), s temperaturom višom od 140°C.

Energy

In 2009, the most significant investment project conducted in Posavina District was the reconstruction of the GT1 & GT2 turbo-electric generator at the Etan Plant which supplies electricity independently of any external grid. This project will provide the preconditions for secure and continual operation of the plant. With its completion, we will be able to produce 6.6 MW of electricity. We plan that 1.5 MW will be used for the needs of Etan Plant, and 4.5 MW for other systems. This extra production of electricity will also provide us with the quantities of energy required to operate the Ivanić & Žutica plants, as well as our EOR Project. Also envisaged is the production of thermal energy from 384 tonnes of steam/day.

Energy Consumed in Production and Other Processes by Primary Energy Source

Energy Source	Quantity	Energy Output (GJ)
Fuel Oil	367,160 t	14,622,900
Refinery fuel gas	188,918 t	8,570,446
Coke	71,860 t	2,381,012
Natural gas	153,095,663 m ³	1,173,595
Total energy consumption		26,747,953

Indirect Energy Consumption by Primary Energy Source

Energy Source	Quantity (GWh)	Energy Output (GJ)
Produced electric power	156.87	564,769
Electric power supplied externally	305.26	1,098,955
Electric power distributed to the national grid	3.76	13,576
Steam produced	2,585.40	9,307,686

Water

Geothermal, High-tech, and Potable Water

INA, d.d. is the owner and operator of the existing geothermal wells. Thus, we have a direct interest in continuing and intensifying exploration, production and distribution of geothermal waters. Activities are conducted at the following geothermal fields:

- **Zagreb:** The temperature of geothermal water measured at the Zagreb Geothermal field is 80°C with reserves of approximately 77 l/s. The Zagreb Geothermal field is functionally divided into two technological systems: Mladost and the Novi Zagreb University Hospital. The Mladost wells are used to heat the swimming pool and sports & recreation centre at SRC Mladost (at an average of 5 l/s of the planned 25 l/s), and the KB Novi Zagreb well is used to heat the warehouse (up to 2 l/s of the planned 50 l/s). Insufficient exploitation of both systems has resulted in new plans to utilise geothermal water, primarily at the KB Novi Zagreb site. Thermal energy supply of the University Hospital would be one aspect, accompanied with the use of geothermal water to gradually develop two additional activities: glasshouse flower production and to supply water for a water park.
- **Velika Ciglana:** A temperature exceeding 170°C and a production volume of geothermal water exceeding 80 l/s (7000 m³/d) puts Velika Ciglana at the very top of geothermal resources in the Republic of Croatia. Considering these two parameters, it can be concluded that the first and foremost purpose of wells in this region should be electricity production. The cost-effectiveness of such energy transformation and efficiency of resource use should be supplemented by gradual utilization of geothermal water in the lower temperature area.
- **Lunjkovec-Kutnjak:** The geothermal field of Lunjkovec-Kutnjak is situated in the Varaždin and Koprivnica-Križevci Counties. Favourable geothermal parameters of this region allow geothermal water production of about 50 l/s (4500 m³/d) with a temperature above 140°C. Considering the production parameters and chemical composition of this geothermal water, the Lunjkovec-Kutnjak field has potential for electricity production.

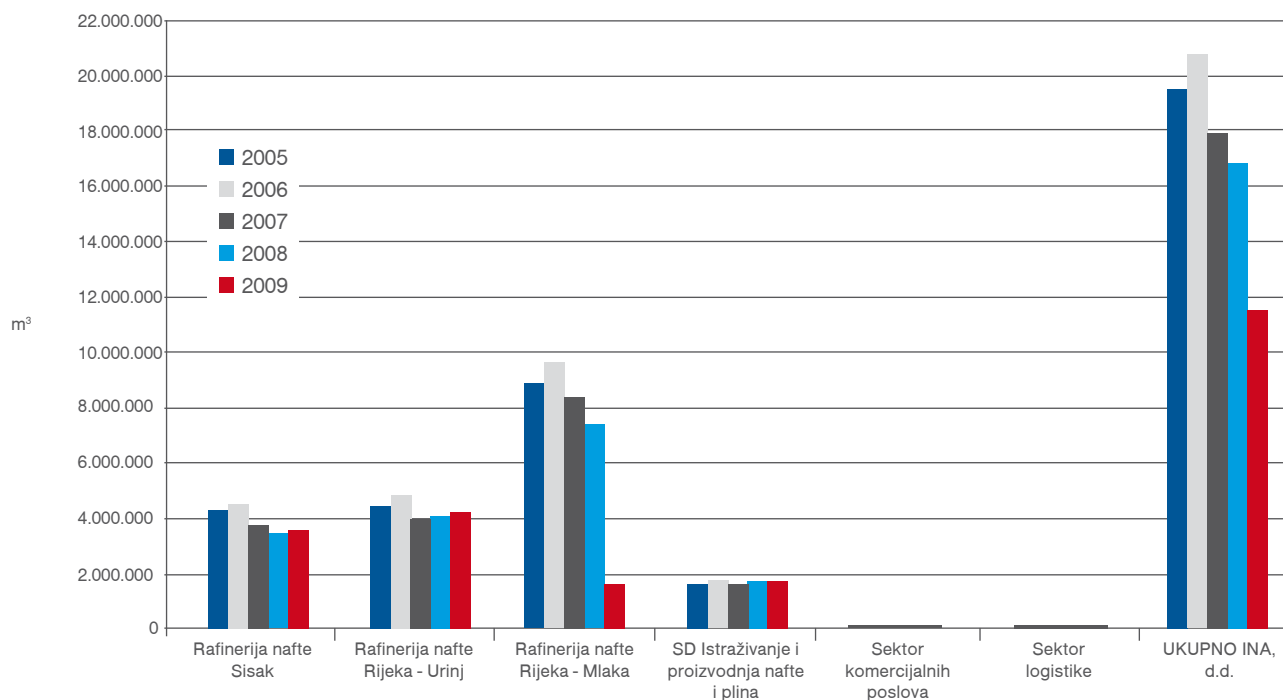
Zahvaćene i ispuštene vode u INA, d.d.

Voda se crpi iz vodovoda, rijeka Save i Kupe, vlastitih bunara, akumulacijskog sustava Tribalj te iz mora. Posljednjih se godina količine ukupno zahvaćenih i ispuštenih voda kontinuirano smanjuju. Tijekom 2009. u INA, d.d. je zahvaćeno 11.263.518 m³ vode. Rafinerija nafte Rijeka zahvatila je i 41.470.000 m³ morske vode, koja se koristi za potrebe hlađenja spremnika i procesne opreme tako da ukupna količina zahvaćene vode iznosi 52.733.518 m³.

Tijekom 2009. ispušteno je 47.404.440 m³ otpadnih voda, a u tu je količinu uključena i rashladna morska voda.

Niti jedan izvor vode nije znatno pogođen crpljenjem vode.

Količina zahvaćene vode u INA, d.d. (bez rashladne morske vode)



U Izvješću održivog razvoja Ine za 2008. za RN Rijeka nije prikazana ukupna količina zahvaćene vode.

Količine zahvaćene vode u 2009. prema izvorima

	UKUPNO INA, d.d.
Ukupno zahvaćene vode (m ³)	52.733.518
Zahvaćena morska voda (m ³)	41.470.000
Zahvaćene sanitarne vode (m ³)	3.595.466
Zahvaćene površinske vode (m ³)	4.765.868
Zahvaćene podzemne vode (m ³)	2.897.650

Water Withdrawn & Discharged by INA

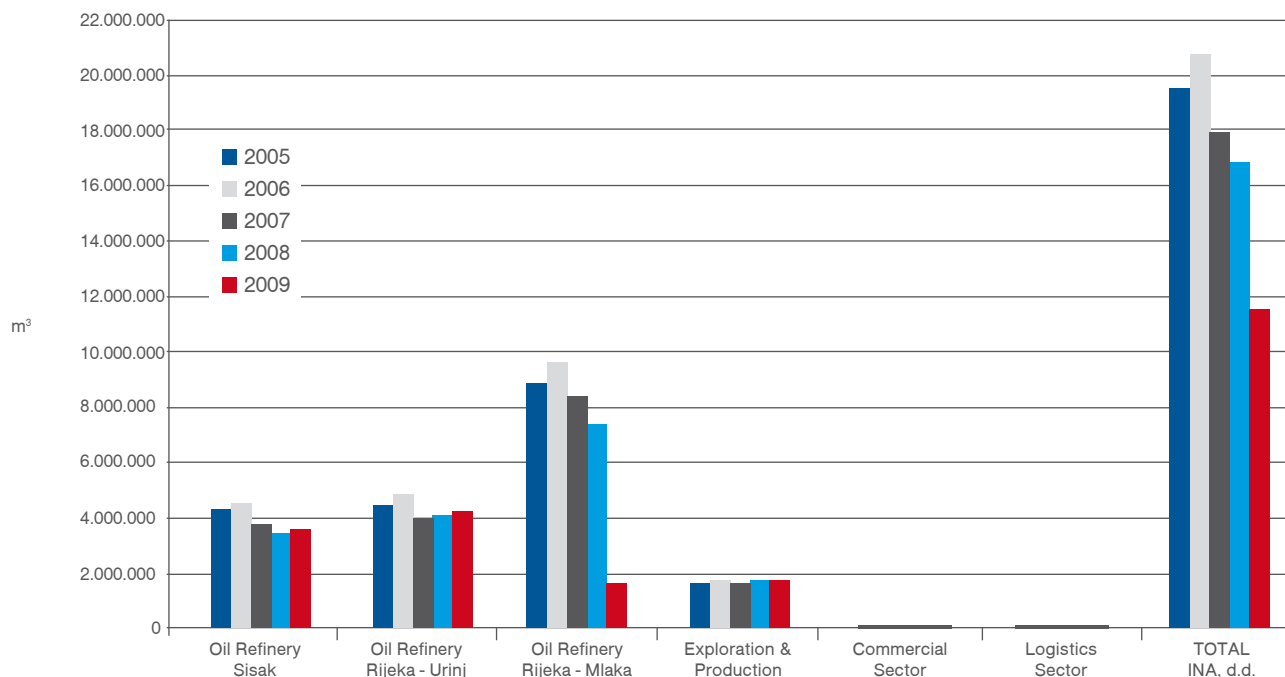
Water is drawn from the water supply system, the Sava and Kupa rivers, wells, the Tribalj accumulation dam, and from the sea.

Over the past few years, the quantity of water withdrawn and discharged has continued to decline. In 2009, INA withdrew 11,263,518 m³ of water. The Rijeka Refinery withdrew 41,470,000 m³ of seawater for cooling the tanks and process equipment, so that the total quantity of water withdrawn amounted to 52,733,518 m³.

In 2009, 47,404,440 m³ of wastewater was discharged, including seawater used for cooling.

Not one water source was significantly affected by water withdrawal.

Quantity of water withdrawn by INA, d.d. (not including seawater)

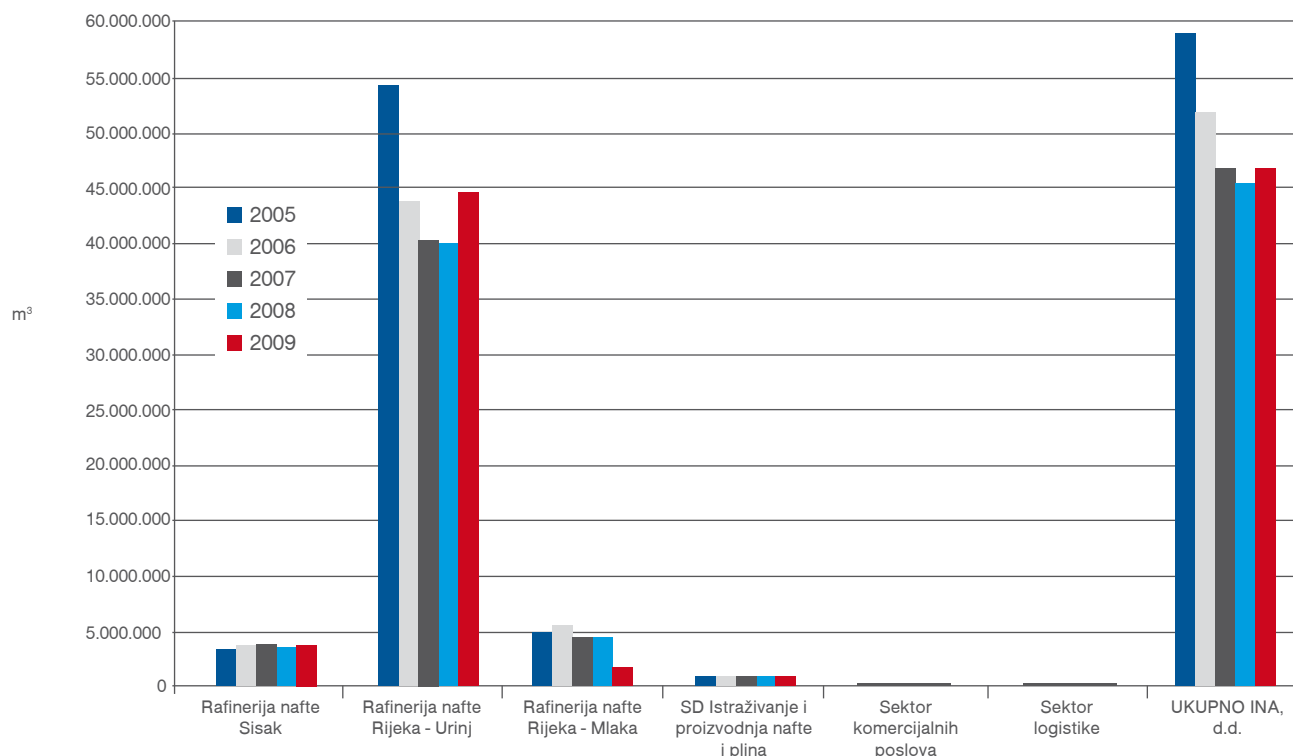


In the INA Sustainability Report 2008, no total water withdrawal was shown for the Rijeka Oil Refinery.

Quantity of water withdrawn in 2009 by source

	TOTAL INA, d.d.
Total water withdrawal (m ³)	52,733,518
Seawater withdrawal (m ³)	41,470,000
Sanitary water withdrawal (m ³)	3,595,466
Surface water withdrawal (m ³)	4,765,868
Ground water withdrawal (m ³)	2,897,650

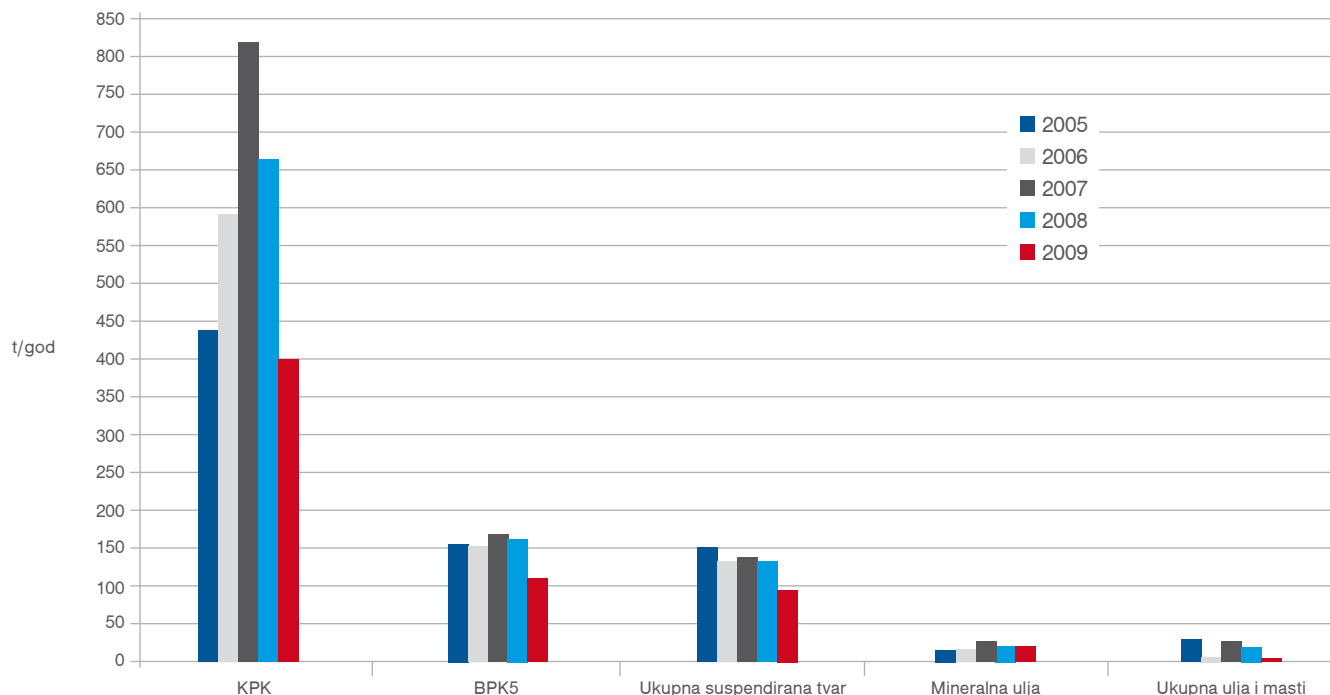
Količina ispuštene vode (s rashladnom morskom vodom)



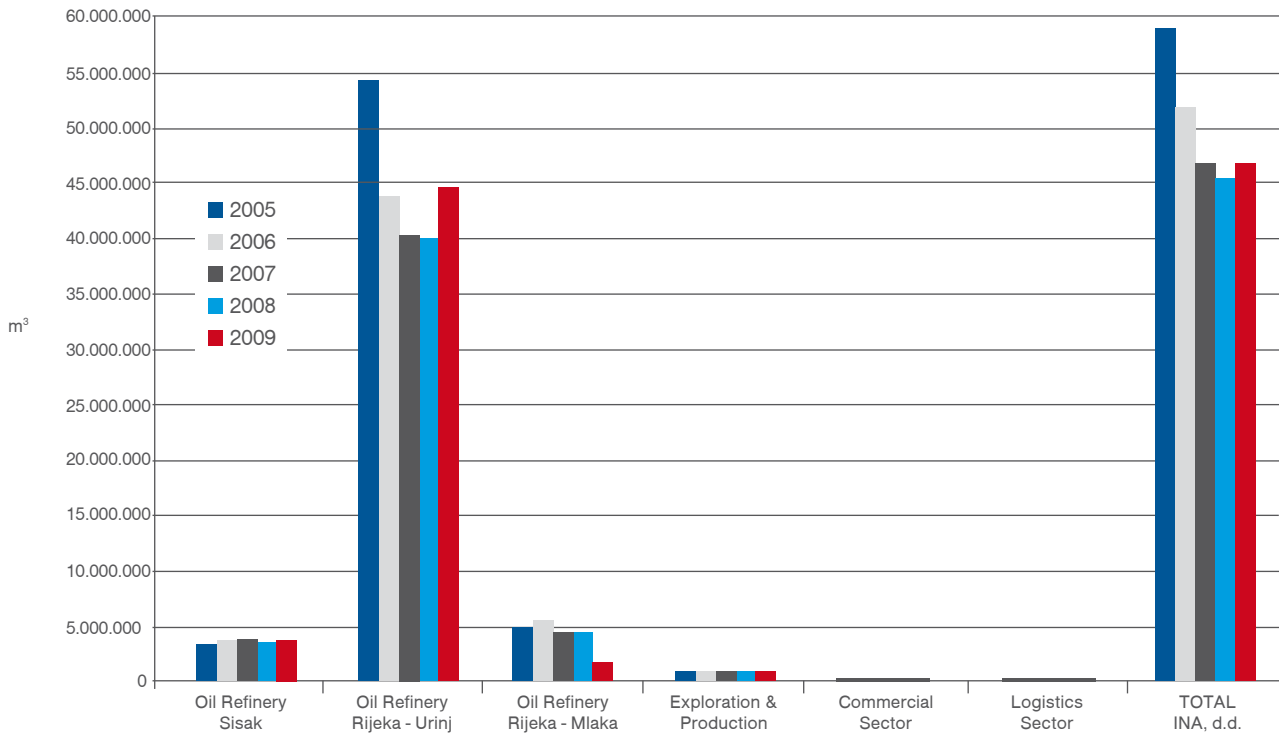
S benzinskih postaja ispuštaju se sanitarne i potencijalno zauhljene oborinske vode. Od 438 Ininih benzinskih postaja u Republici Hrvatskoj, 90% ih ima separator ulja/masti.

INA, d.d. je značajno poboljšala vrijednosti KPK (kemijska potreba za kisikom) i BPK (biološka potreba za kisikom) u Rafineriji nafte Rijeka, jer je s radom započela sekcija za biološko pročišćavanje otpadnih voda. U Rafineriji nafte Rijeka pušten je u rad i ECO-JET uređaj, čime je poboljšana učinkovitost kemijskog tretmana otpadnih voda. Poboljšana kemijska obrada otpadnih voda u Rijeci pokazuje utjecaj na ukupne vrijednosti KPK i BPK u INA, d.d.

Emisije u vodu iz INA, d.d.



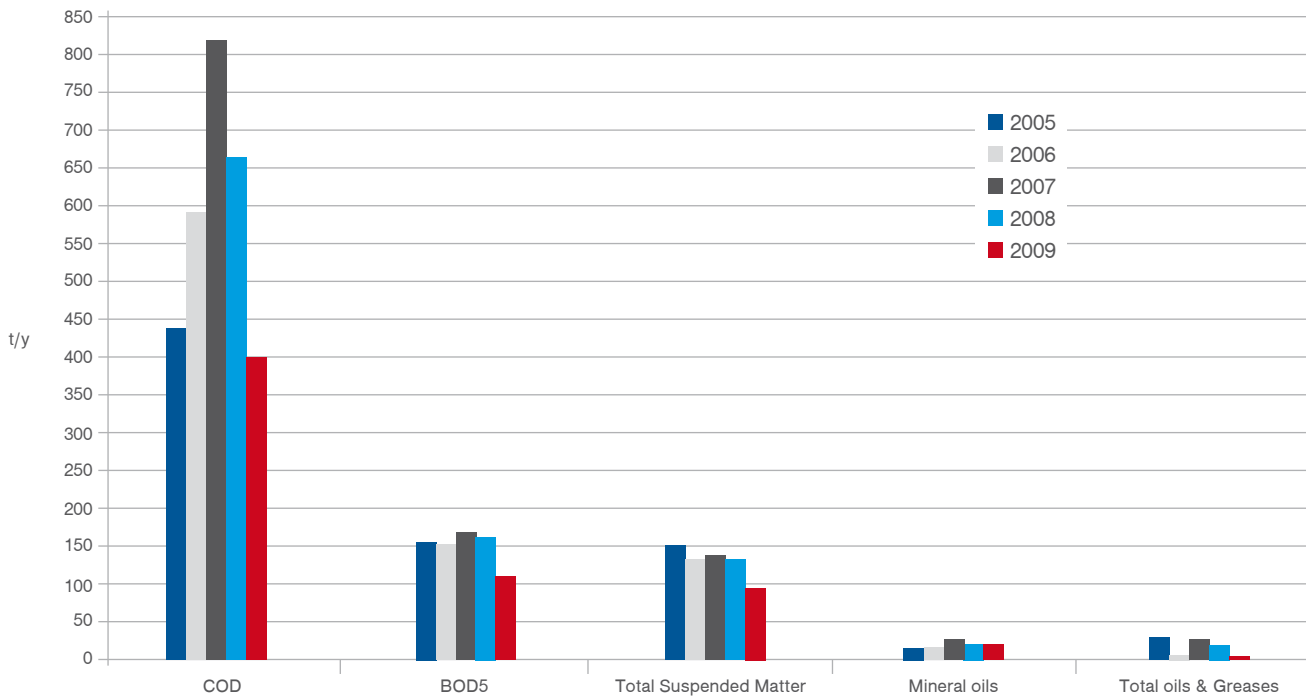
Quantity of water discharged (including cooling seawater)



Sanitary and potentially oily storm water is discharged at petrol stations. Ninety percent of the 438 INA petrol stations in Croatia have oil/grease separators.

INA has significantly improved the value of COD (Chemical Oxygen Demand) & BOD (Biochemical Oxygen Demand) at the Rijeka Refinery due to the wastewater biological treatment section that was put into operation. An ECO-JET device was put into operation at Rijeka Refinery, which improves the effectiveness of chemical treatment of wastewater. Improved chemical treatment of wastewater in Rijeka has resulted in a positive impact on the total value of COD & BOD in INA.

Discharges into water



Biološka raznolikost

Park prirode Lonjsko polje najveće je zaštićeno močvarno područje ne samo u Hrvatskoj, već u cijelom dunavskom porječju i ubraja se među najugroženija staništa na svijetu. Uvršten je u tzv. Ramsarski popis močvara koje su od međunarodnog značaja, osobito kao prebivalište ptica močvarica. Prema kriterijima Direktive o pticama Europske unije, to područje pripada važnim područjima za ptice (Important Bird Area).

U blizini, a djelomice i unutar Parka prirode Lonjsko polje nalaze se Inina postrojenja koja uključuju plinska polja, sabirni naftovod i plinovod, bušotine i Rafineriju nafte Sisak koja je od Lonjskog polja udaljena svega nekoliko kilometara zračne linije.

Osobita vrijednost Lonjskog polja su dva ornitološka rezervata. U Parku prirode Lonjsko polje, prema procjenama ornitologa, obitavaju 243 vrste raznih ptica, od kojih neke žive isključivo na tom području. Tu se gnijezdi oko 600 parova bijele rode i više od 50 parova crne rode, više od 20 parova orlova kliktaša i stotinu parova bijelih žličarki, kao i oko 25 vrsta, u europskim razmjerima, ugroženih ptica.

Zaštićena ili obnovljena staništa

Budući da se plinsko polje Vrbak nalazi u Repušnici, dva kilometra unutar Parka prirode Lonjsko polje, SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina je dobio obvezu kontinuiranog praćenja utjecaja proizvodnje plina (buka, promet, prisutnost ljudi i druge aktivnosti) na nastambe ptice kosac, koja je ugrožena i zakonom zaštićena vrsta. Angažirani su aktivisti iz Parka prirode, koji se bave tom vrstom istraživanja. Budući da kosci nisu uočljivi u visokoj travi i danju se ne glasaju, aktivisti prate njihovo noćno glasanje, lociraju gnijezda i dalekozorima prate ponašanje ptica te izrađuju godišnja izvješća. Prema procjenama, na praćenom području živi oko 200 parova, a tehnologija nije utjecala na njihov populacijski razvoj.

Izrađena je i brošura u obliku edukacijskog radnog listića, tiskanog u nekoliko tisuća primjeraka, koji se dijeli u Parku prirode Lonjsko polje i koristi se za informacijsko-edukativne radionice za turističke i školske skupine.



U Pogonu Stružec radnici su se pobrinuli za staništa bijele rode, koja se naselila na objektima njihovih pogona. Bijela roda gradi jedno od najvećih gnijezda u ptičjem svijetu, pa ono može težiti i do jedne tone. Dimenzije gnijezda u prosjeku iznose 180x180x80 cm, ali mogu doseći i do 3 m. Stoga su Inini radnici, u suradnji sa stručnjacima iz Lonjskog polja, izgradili platforme s nosačima za gnijezda, koje su antikorozivno zaštićene i obojene u bijelo.

U Žutici, mjestu koje je 40-ak km udaljeno od Zagreba, a poznato je kao jedno od najstarijih i najvećih nalazišta nafte u Hrvatskoj, gdje SD istraživanje i proizvodnja nafte i plina već više od trideset godina crpi naftu, u sklopu projekta "Dabar u Hrvatskoj", 1996. naseljeno je nekoliko dabrova čiji se broj u međuvremenu znatno povećao. Tako je Žutica postala prvo područje u Hrvatskoj u kojem se nalazi aktivno stanište dabrova, iako su te životinje nestale s ovih područja prije više od stoljeća.

Budući da dabar živi isključivo u čistom okolišu, njihov je opstanak najbolji pokazatelj našeg odgovornog odnosa prema očuvanju prirode i čovjekova okoliša.

Crveni popis i crvene knjige ugroženih vrsta predstavljaju jedan od temeljnih izvora podataka za analizu i vrjednovanje područja ekološke mreže. Državni zavod za zaštitu prirode provodi projekt Crvena knjiga Republike Hrvatske koji je započet 2000. u Ministarstvu zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva.

Bijela roda, crna roda, orao kliktaš i žličarka, su uvršteni u popis Crvene knjige Republike Hrvatske ugroženih životinjskih vrsta.

Biodiversity

The Lonjsko polje nature park is the largest protected swamp region, not only in Croatia but in the entire Danube water basin and is considered to be one of the most threatened habitats in the world. It has been registered in the so-called Ramsar Convention of Wetlands which is of international significance, particularly with reference to the bird life of this region. According to the EU Birds Directive, this region is considered to be an (Important Bird Area).

INA has plants in the vicinity of this region and within the actual Nature Park itself – including gas fields, collection of oil and gas pipelines, drilling wells, and the Sisak Refinery which is only a few kilometres away from the park.

The Lonjsko polje is particularly interesting because of its two ornithological reserves. Ornithologists estimate that there are 243 varieties of bird species that habituate the Lonjsko polje nature park, some of which are unique to this area. About 600 pairs of white storks and 50 pairs of black storks nest here. There are more than 20 pairs of spotted eagles and a hundred pairs of spoonbills as well as 25 species of birds considered endangered on the European level.

Protected and Renewed Habitats

Since the Vrbak gas field is located in Repušnica – two kilometres into the Lonjsko Polje nature park, our Exploration & Production BD has been instructed to continually monitor the impact of gas production (noise, traffic, human presence and other activities) particularly with reference to the corncrake bird, which is an endangered species and protected by law.

Activists at the Park have been engaged in studying and watching this particular species. Since corncrakes are not that visible in high grass and do not sing during the day, activists monitor their singing at nighttime, locate their nests and monitor their behaviour from a distance with binoculars, and each year present a report on the fate of this species. According to their opinion, about 200 pairs of corncrakes habituate in the studied area, and technology has not at all affected their population growth.

A brochure has been prepared in the form of an educational worksheet, printed in several thousand copies and is handed out at the nature park, and used as an information-educational aid for tourists and school excursions.

The workers at our Stručec plant have been taking particular care of the habitat of the white storks nesting on top of the plant. The white stork builds one of the largest nests in the bird world and these can weigh up to one tonne. The size of the nest is 180 x 180 x 80 cm on average, but may even reach 3 meters in diameter. In cooperation with the nature park's authorities, the workers built several nesting platforms for the storks. These platforms are corrosion protected and painted white.

The Žutica area, located about 40 km from Zagreb and known as one of the oldest oil fields in Croatia where our E&P has been exploiting oil for more than 30 years, was repopulated under the "Beaver in Croatia" project, with some eighty beavers, which have now significantly multiplied. Today, after a hundred years of this sympathetic rodent's disappearance from our rivers, Žutica has become the first area in Croatia with a thriving beaver colony.

Since beavers live exclusively in clean environments, their survival here is the best proof of our responsible relationship towards the preservation of nature and the human environment.

The Red Book and Red List of Endangered Species are a fundamental data source for the analysis and evaluation of the ecological network in these regions. The National Nature Conservation Institute is currently conducting a project called the Croatian Red Book. The project was launched in 2000 by the Ministry of Environmental Protection, Physical Planning and Construction.

The white stork, black stork, spotted eagle and spoonbill have been listed in Croatia's Red Book as endangered species.

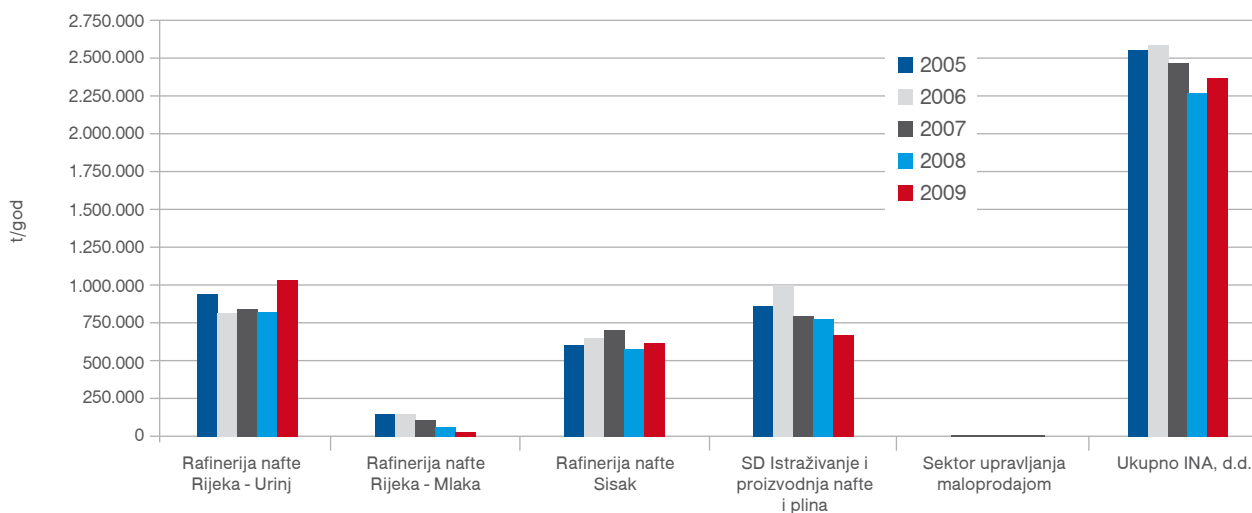
Emisije u zrak

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

U 2009. emisija ugljikovog dioksida porasla je za 3,21 %, budući da je u Rafineriji nafte Rijeka po prvi puta uračunata i emisija CO₂ iz baklji.

Ipak, trend ukupnih emisija u zrak kroz godine, pokazuje tendenciju pada.

Emisija CO₂ u INA, d.d.



Mjere za smanjenje emisija ugljikovog dioksida uključuju:

Porast energetske učinkovitosti: Modernizacija Rafinerija u Sisku i Rijeci, koja je u tijeku, temelji se na najboljim raspoloživim tehnologijama te će, osim proizvodnje goriva EURO V kvalitete i povećanja rafinerijskih kapaciteta, dovesti do poboljšanja ukupne energetske učinkovitosti i profitabilnosti INA, d.d. Prema preliminarnim procjenama moguće smanjenje specifične potrošnje energije iznositi će od 0,6 - 0,8 GJ/t prerađene nafte.

Smanjenje intenziteta emisije: Prelaskom na čišća goriva Rafinerija nafte Rijeka povećat će korištenje prirodnog plina kao goriva, nakon što potpuno bude izgrađen distributivni plinovod prirodnog plina Kukuljanovo – Rafinerija nafte Urinj, čija je gradnja u tijeku.

Značajno je i to da koristi od stizanja prirodnog plina na urinjski poluotok neće imati samo Rafinerija. Trasa spojnog plinovoda prolazi teritorijem Grada Bakra, koji se također planira priključiti na plinovod te na taj način značajno izmijeniti vlastitu energetska sliku.

Povećanje kapaciteta ponora (EOR projekt): Za povećanje iscrpka nafte na poljima Ivanić i Žutica koristit će se CO₂ s centralne plinske stanice Molve koji se trenutačno ispušta u atmosferu. Prema izrađenom modelu, optimalna količina utiskivanja CO₂ iznosi 430.000 t/god.

Uz ključni, ekonomski aspekt pridobivanja dodatnih količina nafte, pojavljuje se i indirektni, ekološki aspekt zbrinjavanja CO₂, odnosno smanjenja emisija u atmosferu.

Trgovanje emisijama CO₂ (EU ETS): U skladu sa zahtjevima Uredbe o emisijskim kvotama stakleničkih plinova i načinu trgovanja emisijskim jedinicama izrađeni su planovi praćenja emisija CO₂ za četiri Inina postrojenja koja imaju obvezu ishođenja dozvole za emisije CO₂ (RNR, RNS, CPS Molve, Pogon Etan). To je učinjeno kao priprema za uključivanje u europski sustav trgovanja emisijama (EU ETS).

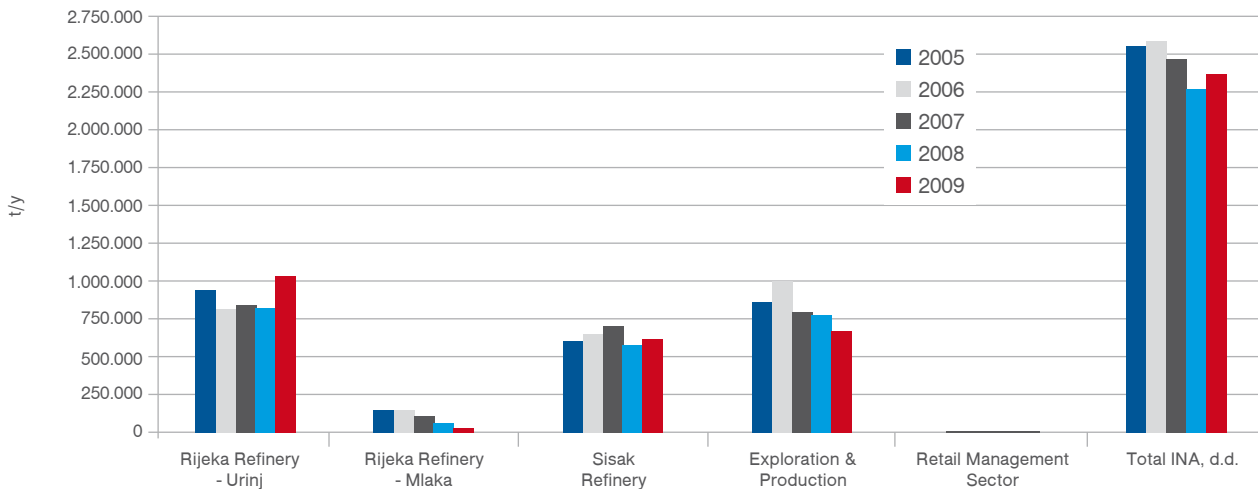
Emissions into the air

Carbon dioxide emissions come from processing plants, steam & power production plants, as well as boilers.

In 2009, carbon dioxide emissions increased by 3.21%, since this was the first time the Rijeka Refinery included the CO₂ emissions from their flares.

Nevertheless, over the past years, total emissions to air have been declining.

CO₂ Emissions at INA, d.d.



Measures to reduce carbon dioxide emissions include:

Improving energy efficiency: Our on-going refinery modernisation is based on the best technology available and apart from enabling production of EURO V fuels and increasing processing capacity, the modernisation will result in overall energy efficiency and cost-effectiveness for INA. According to preliminary estimates, possible reduction of specific energy consumption could range from 0.6 to 0.8 GJ/t of manufactured oil.

Reducing the intensity of emissions by converting to cleaner fuels: The Rijeka Refinery will increase the use of natural gas as a fuel as soon as the Kukuljanovo – Urinj Refinery gas pipeline is completed. Construction of the pipeline is in progress.

It is significant to mention that not only will the refinery benefit from the arrival of natural gas to the Urinj peninsula. The pipeline connection will pass through the City of Bakar, which will also then be able to connect to the gas pipeline and thus significantly change the energy picture in that region.

Enhanced oil recovery: The EOR project for the Ivanić and Žutica fields plans to use the carbon dioxide produced at the Molve Gas Plant which is currently being released into the atmosphere. According to the model prepared, the optimum rate of CO₂ injection amounts to 430,000 t/y. Apart from the direct economic benefits of recovering additional volumes of crude oil, this also involves an indirect environmental benefit of safe carbon disposal, and thus reduced emissions.

CO₂ Emissions Trading (EU ETS): In compliance with the requirements of the Regulation on greenhouse gas emission quotas and the method of emission allowance trading, plans have been prepared for monitoring CO₂ emissions at four INA plants, which are obligated obtain permits for these emissions (Rijeka Oil Refinery, Sisak Oil Refinery, CPS Molve, Etan plant). This is being done in preparation to be included in the European Union Emission Trading System (EU ETS).

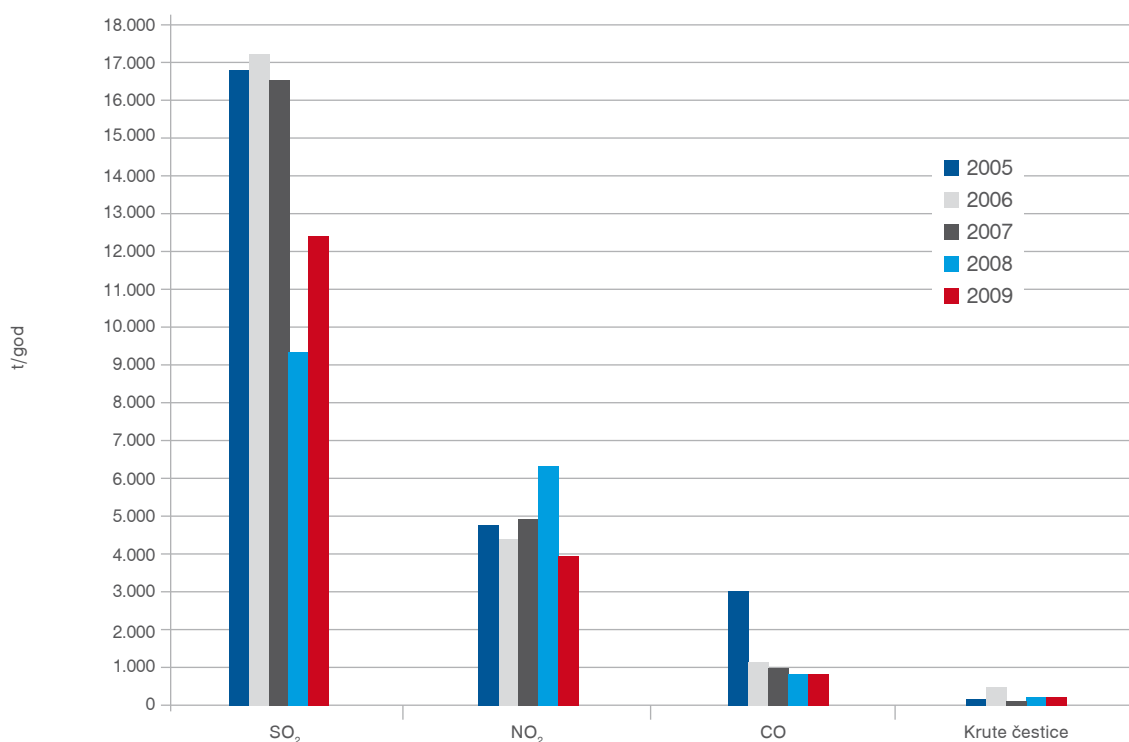
Emisije u zrak iz Ininih organizacijskih jedinica u 2009.

	SO ₂ (t)	NO ₂ (t)	CO (t)	Krute čestice (t)
Rafinerija nafte Sisak	4.266,34	1.446,36	139,94	112,32
Rafinerija nafte Rijeka-Urinj	8.077,20	1.691,83	176,35	70,86
Rafinerija nafte Rijeka-Mlaka	16,03	18,35	5,59	0,59
Istraživanje i proizvodnja nafte i plina	31,38	704,46	446,67	1,41
Sektor logistike	1,18	0,00	0,00	0,22
Sektor upravljanja maloprodajom	0,24	0,10	0,01	0,00
Ukupno	12.392,37	3.861,10	768,56	185,40

Emisija dušikovih oksida u 2009. smanjena je za 39,4% u odnosu na prošlu godinu, uglavnom zbog zamjene plinskih motora elektromotorima i zbog ugradnje katalizatora na neke benzinske motore u SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina.

Emisija sumporovog dioksida porasla je za 32,6% zbog uporabe veće količine loživa ulja kao energenta.

Emisija NO₂, SO₂, CO i krutih čestica iz INA, d.d.



INA,d.d. ne rabi tvari koje uništavaju ozonski omotač.

Otpad

U 2009. u INA,d.d. je proizvedeno 4.062,69* tona opasnog i 8.359,01* tona neopasnog otpada. Sav proizvedeni otpad predan je ovlaštenim skupljačima odnosno, oporabiljima/obrađivačima uz odgovarajuću prateću dokumentaciju. (* podatci nakon konsolidacije)

Količine proizvedenog opasnog i neopasnog otpada u INA, d.d. u 2009.

	Opasni otpad (t)	Neopasni otpad (t)
Rafinerija nafte Rijeka-Urinj	148,73	2.046,31
Rafinerija nafte Rijeka-Mlaka	431,76	427,59
Rafinerija nafte Sisak	2.945,18	2.687,98
Istraživanje i proizvodnja nafte i plina	201,81	2.979,35
Sektor upravljanja maloprodajom	228,31	202,24
Sektor logistike	91,50	2,6
Središnji poslovni objekt	15,41	12,94
Ukupno	4.062,69	8.359,01

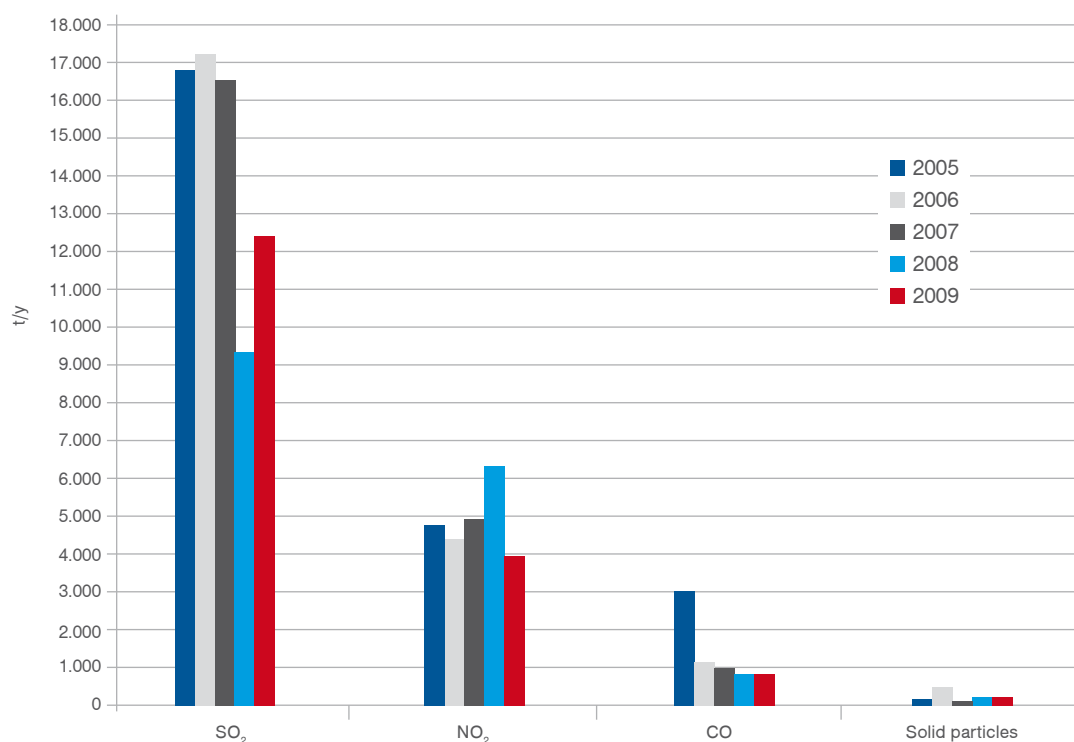
Emissions to Air by Organisational Unit in 2009

	SO ₂ (t)	NO ₂ (t)	CO (t)	Solid particles (t)
Sisak Refinery	4,266.34	1,446.36	139.94	112.32
Rijeka Refinery- Urinj	8,077.20	1,691.83	176.35	70.86
Rijeka Refinery - Mlaka	16.03	18.35	5.59	0.59
Exploration & Production Division	31.38	704.46	446.67	1.41
Logistics Sector	1.18	0.00	0.00	0.22
Retail Management Sector	0.24	0.10	0.01	0.00
Total	12,392.37	3,861.10	768.56	185.40

Nitrogen oxide emissions in 2009 decreased by 39.4% compared to the previous year, mostly due to the replacement of gas engines with electric motors, and due to installation of catalysers in some petrol engines of our Oil & Gas Exploration and Production BD.

Sulphur dioxide emissions increased by 32.6% due to the increased use of heating oil as an energy source.

Emissions of NO₂, SO₂, CO and Solid Particles



No ozone-depleting substances are used in our operations.

Waste

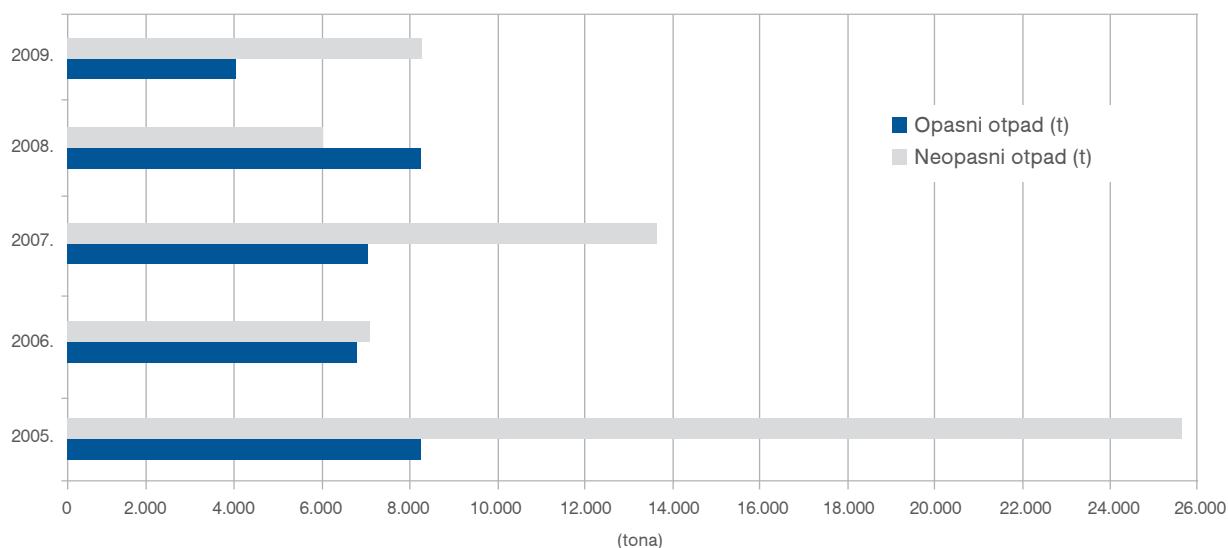
In 2009, INA produced 4,062.69* tonnes of hazardous waste and 8,359.01* tonnes of non-hazardous waste. All the waste produced was handed over to authorised collectors – users/handlers with the appropriate authorisations and documentation. (*figures after consolidation)

Quantity of hazardous and non-hazardous waste produced at INA, d.d. in 2009

	Hazardous waste (t)	Non-hazardous waste (t)
Rijeka Refinery-Urinj	148.73	2,046.31
Rijeka Refinery-Mlaka	431.76	427.59
Sisak Refinery	2,945.18	2,687.98
Exploration & Production Division	201.81	2,979.35
Retail Sales Management Sector	228.31	202.24
Logistics Sector	91.50	2.6
Central Business Facility	15.41	12.94
Total	4,062.69	8,359.01

Nakon što je 2008. povećana količina proizvedenog opasnog otpada, zbog dodatnih čišćenja spremnika, u 2009. nastavio se trend smanjenja proizvodnje opasnog otpada tako da ga je ove godine proizvedeno čak 51,26 % manje.

Količine proizvedenog opasnog i neopasnog otpada u INA, d.d.



U Rafineriji nafte Rijeka-lokacija Urinj oporabljeno je 755,63 tona opasnog i 95,03 tona neopasnog otpada, a na lokaciji Mlaka preuzeto je i reciklirano 25,56 tona onečišćene ambalaže.

Tijekom 2009. u probni je rad puštena nova urinjska instalacija za obradu zauljenog otpadnog materijala, od koje se očekuje izdvajanje veće količine ugljikovodika iz otpada u odnosu na dosadašnju. Novi uređaj treba povećati rekuperaciju s 35% na 40%.

Na svim Ininim benzinskim postajama postoje kontejneri žute i crvene boje. Žuti služe za skupljanje zauljene plastične ambalaže, ambalaže od antifrizna te ostale plastične ambalaže, dok se u crvene odlaže sav ostali zauljeni otpad, poput zauljenih krpa, rukavica i ostalog zauljenog materijala.

Nepredviđeni događaji s utjecajem na okoliš

Tijekom 2009. u INA,d.d. je zabilježeno 11 nepredviđenih događaja s utjecajem na okoliš, što je dva događaja manje nego prethodne godine.

Od ukupnog broja, u 8 slučajeva je volumen izlivanja bio jednak ili veći od 1m³. Po četiri događaja registrirano je u SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina i u Rafineriji nafte Rijeka-lokacija Urinj, pri čemu je došlo do izlivanja 9 m³ fluida.

Do izlivanja u SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina najčešće dolazi zbog dužine i stanja cjevovoda, zbog čega se ulažu znatna financijska sredstva za njihovu obnovu, metodama revitalizacije ili potpune zamjene. Do izlivanja često dolazi i zbog nezakonitih priključenja na cjevovode zbog krađe. Uzroci akcidenta u Rafineriji nafte Rijeka bili su poremećaji u tehnološkom procesu.

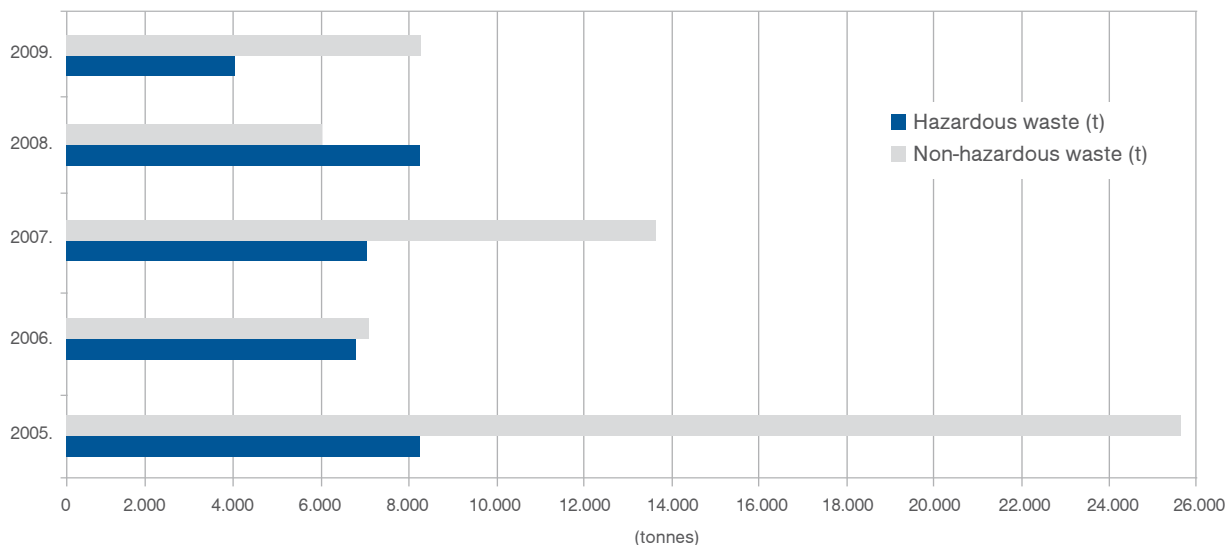
U akcidentnim situacijama reagira se odmah, stručno i odgovorno, tako da su i u 2009. svi akcidenti završili uspješnim sanacijama.

Ukupan broj nepredviđenih događaja u INA, d.d.

	2007.	2008.	2009.
SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina	6	8	5
Rafinerija nafte Rijeka - lokacija Urinj	5	1	3
Rafinerija nafte Rijeka - lokacija Mlaka	0	0	0
Rafinerija nafte Sisak	2	0	1

After the quantity of hazardous waste increased in 2008, due to additional tank cleaning, in 2009 we continued the trend of reducing hazardous waste production and managed to produce 51.26% less waste.

Quantity of hazardous and non-hazardous waste produced at INA d.d.



The Rijeka Refinery – Urinj Site utilised 755.63 tonnes of hazardous waste and 95.03 tonnes of non-hazardous waste, while at the Mlaka Site 25.56 tonnes of soiled packaging was handed over and recycled.

In 2009 began the trial run of the new oily waste treatment facility at the Urinj. This facility is expected to separate greater quantities of hydrocarbon from waste material compared to the previous unit. The new unit will increase recuperation from 35% to 40%.

All INA petrol stations are equipped with yellow and red containers. The yellow containers are used to collect oily plastic packaging – anti-freeze bottles and other plastic bottles - while the red containers are intended for all other oily waste, e.g. soiled rags, gloves and other oily materials.

Accidents with Environmental Impact

In 2009, INA recorded 11 unforeseen events/accidents with environmental impact. This is two less than in the previous year.

Of the total number of accidents, eight referred to spills equal to or greater than 1m³. Four accidents were registered in our E&P Division and at the Rijeka Refinery – Urinj with spills of 9 m³.

Spills that occur in our E&P Division are usually caused by the length and condition of pipelines, which is the reason for significant financial investments made into their revitalisation or replacement. Spills are also often caused by illegal connections to pipelines. The accident at the Rijeka Refinery was caused by process disruptions.

Our response in emergencies is prompt and professional, and in 2009, all environmental damages were remedied successfully.

Total number of unforeseen events/accidents at INA d.d.

	2007	2008	2009
Exploration & Production Division	6	8	5
Rijeka Refinery – Urinj	5	1	3
Rijeka Refinery – Mlaka	0	0	0
Sisak Refinery	2	0	1
Retail Management Sector	2	2	1

Sektor upravljanja maloprodajom	2	2	1
Sektor logistike	1	2	1
Ukupno	16	13	11

Nepredviđeni događaji u INA, d.d. (volumen izlivanja jednak ili veći od 1m³)

	2007.	2008.	2009.
SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina	3	5	4
Rafinerija nafte Rijeka - lokacija Urinj	3	1	4
Rafinerija nafte Rijeka - lokacija Mlaka	0	0	0
Rafinerija nafte Sisak	0	0	0
Sektor upravljanja maloprodajom	0	1	0
Sektor logistike	1	1	0
Ukupno	7	8	8

Inicijative za ublažavanje utjecaja na okoliš

U svrhu proizvodnje niskosumpornih goriva u tijeku je modernizacija Rafinerija nafte Rijeka i Sisak. Izgradnja novih postrojenja za poboljšanje pretvorbe srednjih destilata goriva i odsumporavanje u Rafineriji nafte Rijeka i izomerizacije i desulfurizacije frakcija benzina u Rafineriji nafte Sisak omogućit će proizvodnju EURO V goriva sa sadržajem sumpora manjim od 10 ppm. Projekt modernizacije rafinerija temelji se isključivo na principu najboljih raspoloživih tehnologija.

Prema odredbama Uredbe REACH 1907/2006, kako bi mogla izvoziti svoje proizvode na tržište EU-a, INA,d.d. je predregistrirala svoje tvari koje izvozi na tržište EU preko tvrtke MOL, kao jedinstvenog zastupnika, te započela pripreme za izradu dosjea za registraciju. Svi prikupljeni podatci bit će uključeni u registracijske dosjee koji se izrađuju u suradnji sa Europskim udruženjem naftne industrije (CONCAWE) kojeg je član i INA, d.d. odnosno konzorcija za tvari koje nisu pokrivene radom CONCAWE-a.

Provedba REACH direktive pruža garanciju za Inine proizvode, omogućujući njihovo sigurno korištenje i postupanje s njima, u skladu sa svojstvima i rizicima vezanim uz specifične kemikalije koje sadrže.

S ciljem procjene zahvata u području sprječavanja velikih nesreća koje uključuju opasne tvari, INA,d.d. je izradila izvješća o sigurnosti za svoja postrojenja.

Prema odredbama Uredbe o postupku utvrđivanja objedinjenih uvjeta zaštite okoliša (ekološka dozvola), koja se temelji na IPPC direktivi EU, četiri Inina postrojenja trebaju izraditi analizu stanja i napraviti elaborat o načinu usklađivanja s odredbama Zakona o zaštiti okoliša. Tijekom 2009., sukladno zakonskim obvezama, analizirani su objekti INA,d.d. na koje se primjenjuje navedena Uredba: Rafinerija nafte Rijeka, Rafinerija nafte Sisak te pogoni Etan i CPS Molve Sektora istraživanja i proizvodnje. S obzirom na opsežnost i sveobuhvatnost projekata koje je potrebno provesti u RN Sisak i RN Rijeka kako bi se lokacije uskladile sa svim zahtjevima IPPC direktive o korištenju najboljih raspoloživih tehnika, a čija primjena iziskuje velika financijska ulaganja, zatražen je prijelazni period za implementaciju direktive do 2017. Za postrojenja CPS Molve i Etan započeta je izrada analize stanja.

Izrađena je Studija utjecaja na okoliš za koking postrojenje Rafinerije nafte u Rijeci te je provedena javna rasprava u lokalnoj zajednici.

Inspekcijski nadzor i sudski sporovi

U 2009. u INA,d.d. su provedena 202 pregleda inspekcijskih službi (inspekcija zaštite okoliša, vodopravna i sanitarna inspekcija, komunalna inspekcija), od toga 150 na benzinskim postajama. Zbog neizvršavanja obveza zadanih u prijašnjim pregledima i uočenih nesukladnosti sa zakonskim propisima izdano je ukupno 49 rješenja u kojima su propisane određene obveze. Uočene nepravilnosti su otklonjene ili je njihovo otklanjanje u tijeku.

U tijeku je pet sudskih sporova.

Logistics Sector	1	2	1
Total	16	13	11

Unforeseen events/accidents at INA d.d. (volume of spills equal to or greater than 1m³)

	2007	2008	2009
Exploration & Production Division	3	5	4
Rijeka Refinery – Urinj	3	1	4
Rijeka Refinery- Mlaka	0	0	0
Sisak Refinery	0	0	0
Retail Management Sector	0	1	0
Logistics Sector	1	1	0
Total	7	8	8

Initiatives to reduce environmental impact

The Rijeka and Sisak refineries are currently being modernised with the aim of producing low sulphur fuel. Construction of new plants to improve the transformation of middle distillate fuels and desulphurisation at Rijeka Oil Refinery and isomerisation and desulphurisation of gasoline fraction at the Sisak Oil Refinery will enable the production of EURO V fuels with sulphur content less than 10 ppm. The refinery modernisation project is based exclusively on the principle of utilising the best available technology.

According to the REACH Regulation 1907/2006 in order to export our products to the EU market, INA has pre-registered its substances that it exports to EU markets through MOL as its Only Representative (OR) and has begun to prepare its dossier for registration. All data collected will be included in the registration file which is being prepared in cooperation with the European oil industry association (CONCAWE) of which INA d.d. is a member, and a consortium for substances not covered by CONCAWE.

The implementation of the REACH Regulation offers a guarantee for INA's products facilitating their safe use and handling in line with the properties and risks relating to the specific chemicals they contain.

With the aim of evaluating actions to prevent serious accidents involving hazardous matter, INA d.d. has prepared a Safety Report of its plants.

According to the provisions of the Regulation on the procedure for establishing integrated environmental requirements (ecological licence) which is based on EU IPPC Directive, four of INA's plants are required to prepare an analysis of the situation and prepare an elaboration on how they will be harmonised with the provisions of the Environmental Protection Act. During 2009, and pursuant to legislative requirements, INA premises that apply the said Regulation were analysed: Rijeka Refinery, Sisak Refinery, the Etan Plant and CGS Molve from our Exploration & Production Division. Considering the wide scope and extent of the project that needs to be implemented in the Sisak and Rijeka refineries for these locations to conform to all the requirements set by the IPPC Directive on the use of the best available technology and which requires large financial investments, we have requested a transition period until 2017 to implement the Directive. An analysis of the CGS Molve and Etan Plans has already begun.

A feasibility study was prepared of the impact of the coking unit at Rijeka Refinery on the environment and a public debate was organised in the local community.

Inspections & lawsuits

In 2009, 202 inspections were conducted at INA d.d. by the relevant authorities (environmental protection inspection, waterworks and sanitary inspections, utilities inspections), of which 150 at petrol stations. Due to failure to carry out the obligations set in previous inspections and the frequency of not adhering to legislative requirements, 49 inspection decisions were issued specifying the prescribed defined obligations. The irregularities identified have been rectified or are currently being rectified.

Five lawsuits are in progress.

Naknade za zaštitu okoliša

INA,d.d. Fondu za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost plaća naknade za emisije ugljikovog dioksida, sumpornog dioksida i dušikovog dioksida, naknade za opterećivanje okoliša opasnim i neopasnim tehnološkim otpadom, naknadu za zbrinjavanje ambalažnog otpada i naknadu za gospodarenje otpadnim uljima. Vodne naknade plaćaju se Hrvatskim vodama.

U 2009. je za navedene naknade plaćeno 53,09 milijuna kuna, dok su servisne usluge u zaštiti okoliša iznosile oko 24,5 milijuna kuna.

Naknade za zaštitu okoliša u 2009.

naknada za emisiju CO ₂ *	18.373.859,4 kuna
naknada za emisiju NO ₂ *	1.075.064,5 kuna
naknada za emisiju SO ₂ *	4.701.323,9 kuna
naknada za opasni otpad	0 kuna
naknada za neopasni otpad*	105.681,5 kuna
naknada za ambalažni otpad	77.356,9 kuna
naknada za gospodarenje otpadnim uljima	6.244.366,6 kuna
vodne naknade	22.512.911,2 kuna

* akontacija za 2009.

Servisne usluge u području zaštite okoliša u 2009.	
voda	4.844,89 kuna
zrak	2.057,20 kuna
tlo	2.088,93 kuna
otpad	8.908,27 kuna
ostalo	6.573,80 kuna
ukupno	24.473,09 kuna

IZVORI PODATAKA:

Bibliografija:

Registar onečišćavanja okoliša 2009.

www.ina.hr

INA Glasnik br.1935 / 2009.

INA Glasnik br. 1942 / 2009.

INA Glasnik br.1948 / 2009.

INA Glasnik br.1950 / 2009.

www.iucnredlist.org

Osobe:

Sandra Smajila-Bučan, Rafinerija nafte Rijeka

Irena Forgić, Rafinerija nafte Rijeka

Zlata Čučković-Borić, Rafinerija nafte Sisak

Dragan Španović, Sektor logistike

Kristina Marković, Sektor upravljanja maloprodajom

Živka Mašina, SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina

Davor Turković,SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina

Vladimir Kotaran, Sektor komercijalnih poslova

Hrvoje Raukar, Sektor razvoja organizacije i upravljanja procesima

Adriana Petrović, Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša

Miljenko Sedlar, Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša

Lidija Korošec, Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša

Environment fees

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

In 2009, HRK 53.09 million were paid for the above mentioned fees while the environmental protection services fee amounted to about HRK 24.5 million.

Environmental Protection Fees in 2009

Fee for emissions of CO2*	18,373,859.4 HRK
Fee for emissions of NO2*	1,075,064.5 HRK
Fee for emissions of SO2*	4,701,323.9 HRK
Fee for hazardous waste	0 HRK
Fee for non-hazardous waste *	105,681.5 HRK
Fee for waste packaging	77.356.9 HRK
Fee for oil waste management	6,244,366.6 HRK
Water fees	22,512,911.2 HRK

* advance payment for 2009

Environmental Protection Services 2009	
Water	4,844.89 HRK
Air	2,057.20 HRK
Soil	2,088.93 HRK
Waste	8,908.27 HRK
Other	6,573.80 HRK
Total	24,473.09 HRK

DATA SOURCE:

Bibliography:

Register of environmental polluters 2009

www.ina.hr

INA Glasnik No. 1935 / 2009.

INA Glasnik No 1942 / 2009.

INA Glasnik No 1948 / 2009.

INA Glasnik No 1950 / 2009.

www.iucnredlist.org

Persons:

Sandra Smajila-Bučan, Rijeka Refinery

Irena Forgić, Rijeka Refinery

Zlata Čučković-Borić, Sisak Refinery

Dragan Španović, Logistics Sector

Kristina Marković, Retail Management Sector

Živka Mašina, Exploration & Production BD

Davor Turković, Exploration & Production BD

Vladimir Kotaran, Commercial Business Sector

Hrvoje Raukar, Organisational Development and Process Management Sector

Adriana Petrović, Sustainable Development & Health, Safety and Environment Sector

Miljenko Sedlar, Sustainable Development & Health, Safety and Environment Sector

Lidija Korošec, Sustainable Development & Health, Safety and Environment Sector





DRUŠTVENA DIMENZIJA/SOCIAL DIMENSION

DRUŠTVENA DIMENZIJA

RADNA OKOLINA

INA, d.d. od svojih radnika zahtijeva maksimalno zalaganje, preuzimanje inicijative, rizika i odgovornosti, prilagođavanje promjenama, donošenje odluka, brzu razmjenu informacija, timski rad, poštivanje kupaca, dobavljača, kolega i zajednice.

Cilj je zapošljavanje visokoobrazovanih kadrova spremnih na prihvaćanje izazova rada u kompaniji i kontinuiranog stjecanja novih znanja i vještina potrebnih u radnim procesima te omogućavanje maksimalnog razvoja i korištenja ljudskih potencijala kao najvažnijeg resursa i izvora konkurentske prednosti.

Uvjeti rada, prava i obveze radnika i poslodavca, postupak i mjere zaštite dostojanstva radnika, plaće, organizacija rada, te druga pitanja u vezi s radom u INA, d.d. uređeni su Kolektivnim ugovorom, Pravilnikom o radu i drugim relevantnim aktima.

Sektor upravljanja ljudskim resursima nositelj je aktivnosti kreiranja strategije ljudskih resursa i koordinacija planiranja iz područja upravljanja ljudskim resursima, u skladu s odlukama i strateškim planovima dobivenim od Uprave.

U skladu sa Zakonom o radu postoje jasne procedure osiguravanja razmjene informacija, dogovaranja i pregovaranja između poslodavca i predstavnika zaposlenika po 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 do radnika i obratno, uz poštivanje hijerarhijskog ustroja. Posloводство izvješćuje radnike o politici sustava upravljanja poslovanjem, postavljenim ciljevima te njihovim ostvarenjima, planovima i pravilima pri njihovu ostvarivanju. Komunikacija od radnika prema poslovodu ostvaruje se kroz izvješćivanje o ostvarenju planova i ciljeva. Informacije o funkcioniranju sustava upravljanja poslovanjem uključuju i utvrđene nesukladnosti u odvijanju procesa. Za odgovore na upite zainteresiranih strana posloводство koristi mehanizme unutarnjih komunikacija, kojima konzultira radnike odgovarajućeg stručnog profila ili ih ovlašćuje za izravnu komunikaciju iz određenog područja.

Izvori informiranja između posloводства i radnika:

- INA Glasnik
- INA Energija
- Intranet
- www.ina.hr
- Interni propisi, Odluke, Upute

SOCIAL DIMENSION

LABOUR PRACTICES AND DECENT WORK

We expect our employees to show maximum commitment and to be risk takers with initiative; people who can adapt to changes, quick decision makers, good team workers who appreciate the value of the timely exchange of information; trustworthy people respectful of their customers, suppliers, colleagues and the community.

We aim to employ highly-educated personnel ready to face the challenges of working in a company where they will continue to gain new know-how and skills required in the working processes and that will facilitate maximum development and use of human potential as the most important business resource and the source of INA's competitive advantage.

Working conditions, rights and obligations of the employees and the employer, procedures and measures to protect employee dignity, salaries, work organisation and other issues relating to working at INA are regulated by a Collective Agreement, Working Regulations and other relevant acts.

The Human Resources Sector is responsible for creating human resource strategies and coordinating planning relating to human resources in line with the decisions and strategic plans determined by the Management Board.

In compliance with the Labour Law, INA has defined clear procedures to ensure information exchange, negotiation and agreement between employers and worker's representatives regarding matters of mutual interest.

Internal communication and employee participation in management is governed by several regulations, some of which refer specifically to certain organisational units.

Regulations facilitate two-way communication from the employer to employees and vice versa fully respecting the organisation's hierarchy. Management communicates to the employees its policies, objectives, and how to achieve them, as well as the plans and rules that apply in this regard. Employee-to-management communication is realised through reports concerning the achievement of plans and objectives. Information regarding the implementation of the business management system also includes determined process non-conformities. Management responds to questions by interested stakeholders through internal communication channels after consulting with the relevant expert staff or delegating them to communicate directly regarding the defined area of interest.

Sources of information between labour and management are:

- INA Glasnik
- INA Energija

- Sastanci posloводства sa sindikatima
- Radni sastanci
- Pojedinačni razgovori direktora s radnicima
- Sastanci s pojedinim interesnim grupama radnika
- INAŠ info – glasilo sindikata INAŠ
- SING info – glasilo sindikata SING
- Sindikalna riječ – bilten sindikalne podružnice EKN-a u Rijeci i Sisku
- Sastanci s pojedinim članovima Uprave i Odbora izvršnih direktora
- Sastanci s direktorima pojedinih sektora

Zdravlje i sigurnost na radu

Zaštita zdravlja i sigurnosti na radu provodi se s ciljem sprječavanja ozljeda na radu, profesionalnih bolesti, bolesti u svezi s radom, zaštite radnog i životnog okoliša te materijalnih dobara.

U INA, d.d. djeluje savjetodavno tijelo poslodavca kao Središnji odbor zaštite na radu kojemu je osnovni zadatak unapređenje stanja 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 INA, d.d. 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 uloge radnika u primjeni pravila sigurnosti u svakodnevnoj praksi te njihovom doprinosu zaštiti zdravlja i sigurnosti.

„Nacionalni dan zaštite na radu“ i „Svjetski dan zaštite zdravlja i sigurnosti na radu“ u 2009. prigodno je obilježen edukativno-stručnim predavanjima iz područja zaštite zdravlja, a devetnaestorici Ininih djelatnika dodijeljena su priznanja i nagrade za njihov doprinos i unapređenje zaštite zdravlja i sigurnosti na radu u INA, d.d.

U povodu Mjeseca zaštite od požara „Svibanj 2009.“ tijekom svibnja i lipnja u svim Ininim segmentima djelatnosti provedene su pokazne taktične vježbe s ciljem provjere ispravnosti vatrogasne tehnike, uvježbanosti postrojbe i spremnost na odziv u izvanrednim situacijama. Završna pokazna vježba održana je u SD proizvodnja nafte i plina na polju Molve gdje je prema scenariju zamišljenog događaja sudjelovalo 40 sudionika.

Statistički podatci iz područja zaštite na radu prate se prema direktivama Međunarodne organizacije rada (MOR-a) i Hrvatskom zakonodavstvu, te prema metodologiji praćenja ozljeda na radu EU udruženja naftnih kompanija CONCAWE čija je članica INA, d.d.

- Statistički pokazatelji ozljeda na radu prema direktivama Međunarodne organizacije rada (MOR-a) i Hrvatskog zakonodavstva

U razdoblju 1.1. - 31.12. 2009. u INA, d.d. dogodile su se 164 ozljede na radu.

Iako se ukupan broj ozljeda u zadnjih godinu dana povećao zbog povećanja broja ozljeda izvan radnog mjesta, prvenstveno na putu od mjesta stanovanja do posla i obrnuto, na samom radnom mjestu pratimo trend smanjenja broja ozljeda za 17%.

- www.ina.hr
- Intranet
- Internal regulations, Decisions, Instructions
- Meetings between the employer and unions
- Working meetings
- Individual talks between directors and staff
- Meetings with individual interest groups
- INAŠ info – INAŠ union newsletter
- SING info – SING union newsletter
- Sindikalna riječ – a union bulletin by the EKN in Rijeka & Sisak branches
- Meetings with individual members of Management and Executive Boards
- Meetings with individual sector directors

Occupational health and safety

Occupational health and safety is organised with the aim of preventing injuries at work, professional illnesses or illnesses related to working conditions, protecting the working and surrounding environment, and material goods.

Our corporate HSE advisory body, the Central Health & Safety Committee, is responsible for the constant improvement of occupational safety conditions in coordination with other committees and sub-committees at lower level.

Members of these committees consist of union representatives (commission coordinators and occupational health commissioners), occupational health experts, occupational health physicians, employer representatives (the employer or an authorised delegate) and an occupational health inspector – a representative of the Croatian State Inspectorate.

We train our employees in safe work practices, first aid, fire safety, and where required by our processes, the employees undergo extra training in emergency procedures. Training procedures put special emphasis on the role of each worker in applying safety measures constantly, and thus contribute towards their own health and safety.

“National Safety-at-Work Day” and “World Day for Safety and Health at Work” was marked appropriately in 2009 with educational-expert lectures on occupational health and safety. Nineteen INA employees were awarded with recognitions and prizes for their contribution to advancing health and safety in the workplace at INA.

During our annual campaign “May – The Fire Safety Month”, in May and June all INA segments conducted tactical demonstrations with the aim of checking fire-fighting equipment, and the preparedness of our fire-fighting crews to respond to emergencies. The final tactical demonstration was held at the Molve field with 40 participants being involved in an imaginary scenario.

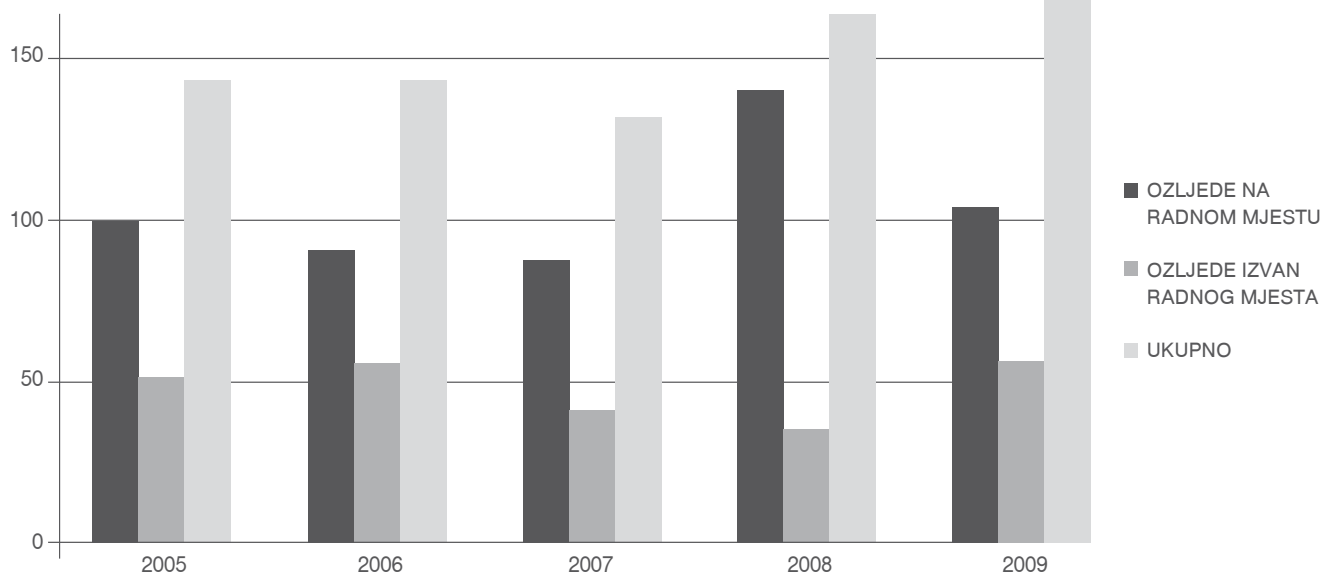
Statistical data relating to occupational health and safety are kept in compliance with the directives issued by the International Labour Organisation and Croatian legislation, as well as the methodology for monitoring work injuries determined by CONCAWE of which INA, d.d. is a member.

- Statistical indicators of work injuries according to the directives of the International Labour Organisation (ILO) and Croatian legislation

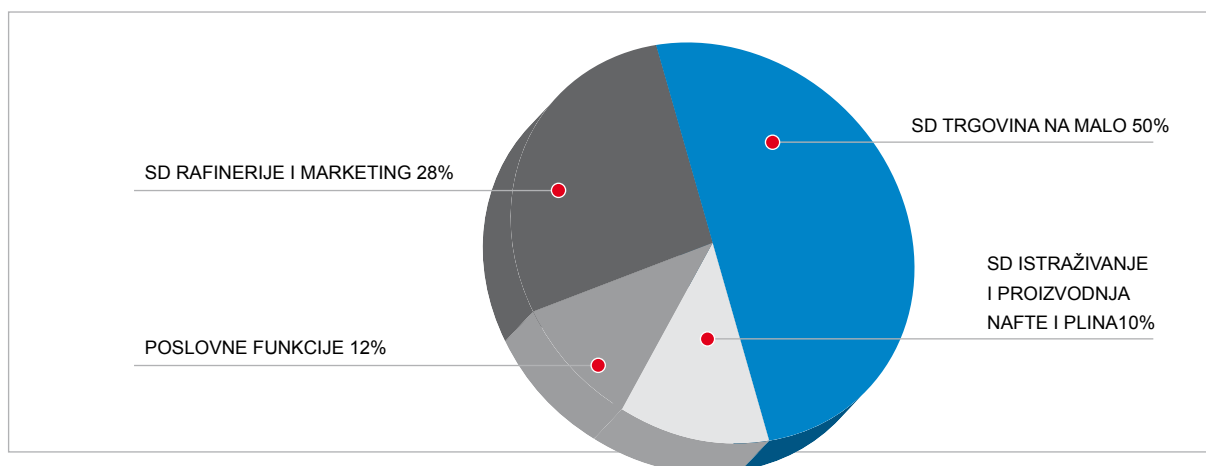
In the period January 1 - December 31, 2009, 164 work injuries occurred at INA.

Even though the total number of injuries has increased over the past few years due to injuries outside the work place, primarily on the way to or from work, injuries that have actually occurred in the workplace have marked a declining trend of 17%.

Ozljede po mjestu nastanka od 2005. do 2009. u INA, d.d.

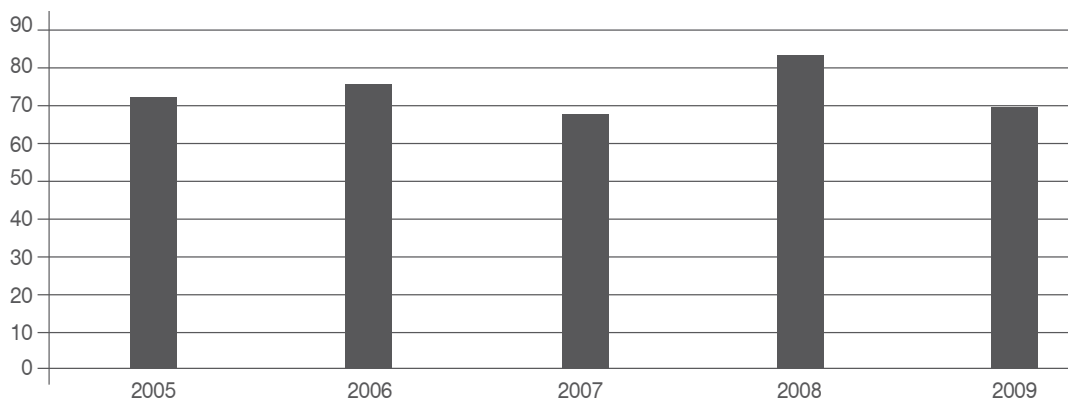


Broj ozljeda po organizacijskoj strukturi u INA, d.d. u 2009.

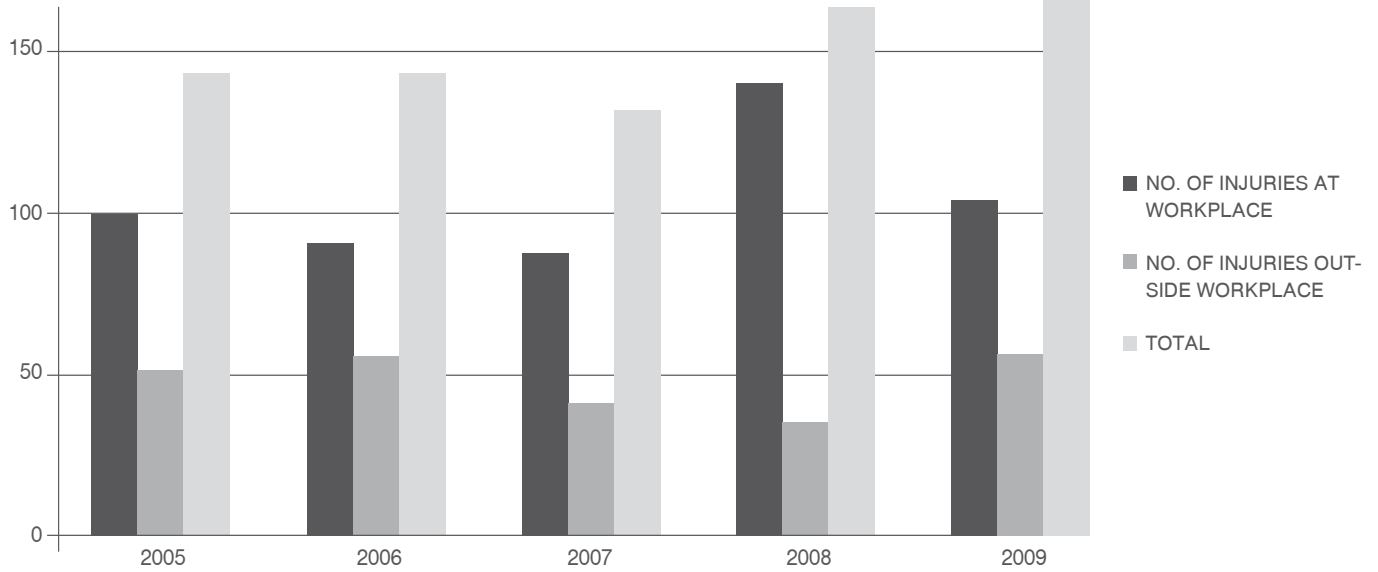


• Statistički pokazatelji ozljeda na radu prema EU udruženju naftnih kompanija - CONCAWE
Zabilježene su 62 ozljede na radu s izgubljenim radnim vremenom (LTI) za razdoblje 1.1. - 31.12.2009. u INA, d.d. Prisutan je trend smanjenja broja ozljeda u zadnjih pet godina.

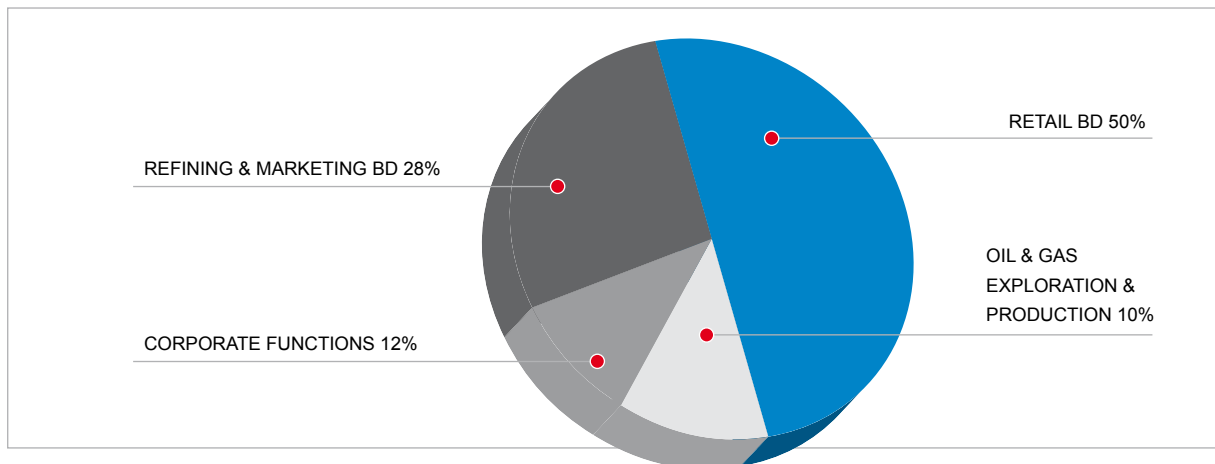
LTI-ozljede na radu s izgubljenim radnim vremenom od 2005. do 2009. u INA, d.d.



Work injuries at INA d.d. according to place from 2005 to 2009

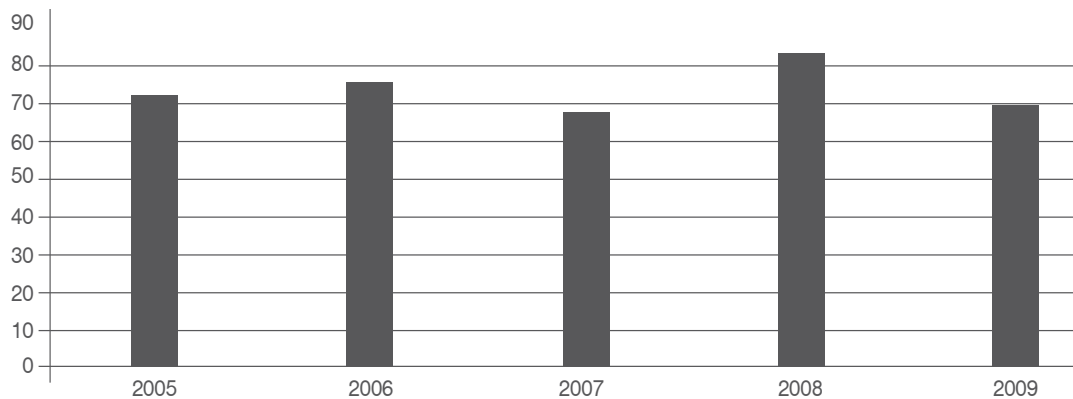


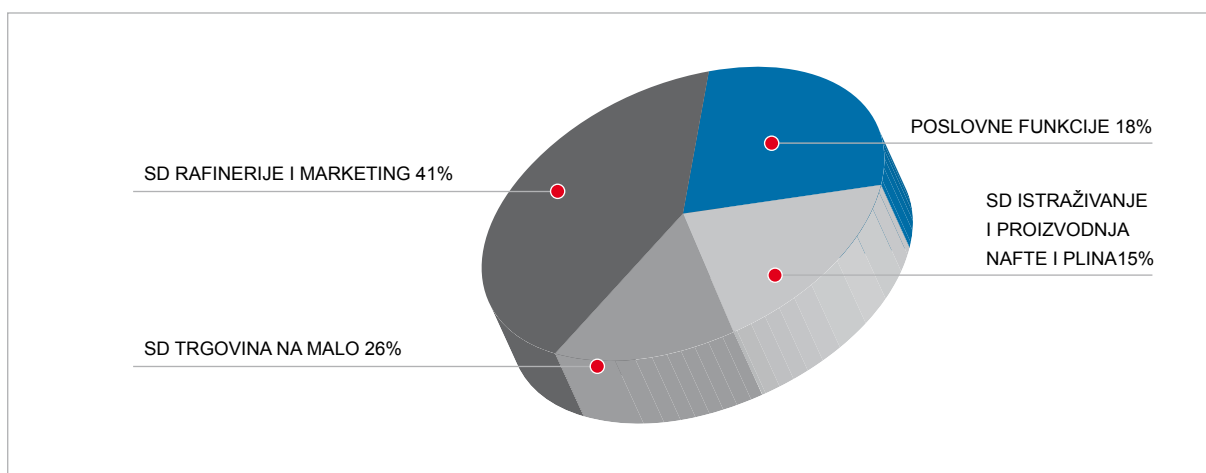
Number of injuries by organisational structure at INA d.d. in 2009



• Statistical indicators of work injuries according to the EU oil industries association - CONCAWE
Sixty-two work injuries involving lost time (LTI) occurred at INA in the period January 1 - December 31, 2009. There is however a declining trend of work injuries over the past five years.

LTI-work injuries at INA d.d. involving lost time in the period from 2005 to 2009





U posljednjih deset godina nije zabilježena nijedna profesionalna bolest. U 2009. dogodila se jedna smrtna ozljeda treće strane (smrt civilne osobe prilikom krađe bakrene žice).

Pokazatelji zdravlja i sigurnosti	Jedinica mjere	2005.	2006.	2007.	2008.	2009.
Ozljede na radu s izgubljenim radnim vremenom (LTI)	Broj	76,0	78,0	71,0	85,0	62,0
Učestalost izgubljenog radnog vremena zbog ozljeda (LTIF)		3,60	3,70	3,40	4,00	3,00
Učestalost ukupno prijavljenih profesionalnih oboljenja (TROIF)		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Stopa odsutnosti (AR)	%	4,16	3,96	4,65	4,71	4,43
Stopa izgubljenih dana (LDR)	%	0,15	0,17	0,16	0,22	0,29
Broj smrtnih slučajeva za zaposlene	Broj	0	0	0	1	0
Broj smrtnih slučajeva za izvođača	Broj	1	1	0	0	0
Broj smrtnih slučajeva za 3. stranu	Broj	1	0	0	0	1
Broj požara	Broj	7	7	3	4	9

Obuka i obrazovanje

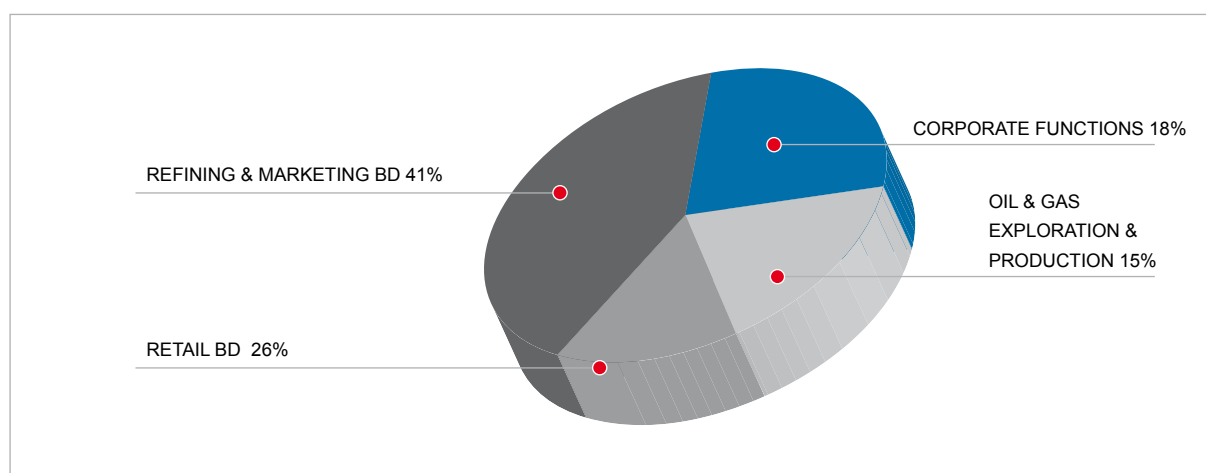
Ciljevi obrazovne politike u INA,d.d. su stvaranje kolektivne kompetencije u svrhu prilagođavanja tržištu i povećanja konkurentnosti. U tom smislu razvija se strategija obrazovanja kojom se osigurava stalno unapređenje visoke razine kvalitete znanja i sposobnosti, kako na individualnom planu, tako i na razini INA,d.d. kao cjeline.

Sektor upravljanja ljudskim resursima provodi koncept cjeloživotnog obrazovanja, putem formalnog i neformalnog učenja, te unapređuje sustav kvalitete poslovanja.

Obrazovne aktivnosti ostvaruju se eksterno i interno, te obuhvaćaju nekoliko vrsta obrazovnih procesa:

- uvođenje u proces rada – kroz koji se radnika upoznaje sa sadržajem poslova koje će obavljati, pravima i odgovornostima u obavljanju poslova, uvjetima rada, sustavom kvalitete poslovanja, mjerama zaštite okoliša, izvorima opasnosti i mjerama zaštite na radnom mjestu, a prije početka samostalnog rada;
- pripravnički staž - kojim se radnika koji se prvi puta zapošljava u zanimanju za koje se školovao uvodi u proces rada po programu koji mu omogućuje povezano stjecanje znanja i vještina potrebnih za samostalan rad;
- osposobljavanje i ispiti – pod ovim pojmom se podrazumijeva proces kojim se radnik osposobljava za sigurno obavljanje poslova određene pozicije (radnog mjesta);
- školovanje uz rad - kao formalno obrazovanje koje se izvodi u institucionalnim i javno verificiranim ustanovama zbog stjecanja određenog stupnja obrazovanja u zvanjima koja su od interesa za INA,d.d., a provodi se kroz doškovanje (nadopuna i stjecanje potrebnog stupnja obrazovanja) i prekvalifikacija (stjecanje

LTI-work injuries at INA d.d. with lost time by organisational structure in 2009



Over the past ten years, not one professional illness was recorded. In 2009, a death occurred due to third party injuries (a civilian died while stealing copper wiring).

Health & safety impact indicators	Unit of measure	2005	2006	2007	2008	2009
Lost Time Injuries in the workplace (LTI)	No.	76.0	78.0	71.0	85.0	62.0
Lost Time Injury Frequency (LTIF)		3.60	3.70	3.40	4.00	3.00
Total Reportable Occupational Illnesses Frequency (TROIF)		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Absence Rate (AR)	%	4.16	3.96	4.65	4.71	4.43
Lost Days Rate (LDR)	%	0.15	0.17	0.16	0.22	0.29
Fatal cases amongst employees	No.	0	0	0	1	0
Fatal cases amongst contractors	No.	1	1	0	0	0
Third party fatal cases	No.	1	0	0	0	1
Fires	No.	7	7	3	4	9

Training and education

The objective of our training policy is to create collective competencies for adapting to the market and increasing competitiveness. In that regard, our training strategies are developed to facilitate continual progress with a high quality level of know-how and skills, both individually and throughout INA, d.d.

The Human Resources Sector is responsible for implementing the life-long learning concept through formal and informal training.

Training activities are conducted internally and externally, and involve several types of training processes:

- introductory training – where the employee is introduced to the content of duties to be conducted, regulations and responsibilities in conducting these duties, working conditions, quality management system, environmental protection measures, sources of danger and safety measures in the workplace – and all prior to actually starting work independently;
- internship – where an employee is employed for the first time in the field they qualified for, they are introduced to working processes according to a programme that enables them to gain new knowledge and skills required to work independently;
- professional training – this is a process by which the employee is trained to competently conduct the duties of a certain position (job);
- studying while working– formal education at a publicly verified institution for the purpose of obtaining an appropriate level of education in vocations of interest to INA, d.d. as part of a further-education programme

stručnih znanja u istom stupnju obrazovanja);

- stručno usavršavanje – kojim radnici stječu dodatne vještine i znanja za uspješno obavljanje nekog određenog posla ili aktivnosti. Stručno usavršavanje provodi se kroz programe usavršavanja menadžmenta, usavršavanja iz područja struke, usavršavanje iz područja sustava upravljanja poslovanjem, usavršavanje iz područja stranih jezika, usavršavanje iz područja informatike;
- stručna praksa i specijalizacija - koja usko povezuje teorijski i praktični rad;
- stipendiranje učenika i studenata – radi osiguranja neophodnih kadrova za sadašnja i buduća vremena;
- praksa učenika i studenata – kojom učenici i studenti stječu radno i poslovno iskustvo, koje je od interesa za obrazovne institucije i INA,d.d..

Metode vrjednovanja provedenog obrazovanja određuju se prema vrsti, svrsi i ciljevima, te obujmu pojedinog obrazovnog programa.

Navedeno vrjednovanje pokazalo je da je potrebno izvršiti neke korektivne radnje za unapređenja procesa obrazovanja i izbora najboljih programa u budućnosti, a kao alati za realizaciju istog koriste se metoda vrjednovanja obrazovanja od strane polaznika i od strane predavača.

INA, d.d. je od 2002. uključena kao stalni partner u akciju TOP stipendija za TOP studente, koju je u suradnji s nekolicinom uspješnih tvrtki pokrenuo tjednik «Nacional». Iz ukupnog stipendijskog fonda, ugovorom o stipendiranju u 2009. je obuhvaćeno 38 studenata.

Raznolikost i jednake mogućnosti

INA,d.d. se pridržava 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 INA,d.d. Prava i obveze radnika uređeni su odredbama Kolektivnog ugovora, Pravilnika o radu i drugih relevantnih akata.

Sindikati aktivno prate položaj radnika invalida rada, žena i branitelja. U INA,d.d. skrbi se o posebnim potrebama radnika s invaliditetom prilikom rasporeda na radna mjesta.

POKAZATELJI RADNIH ODNOSA I DOSTOJNOG RADA

Pregled strukture radnika INA, d.d. na dan 31.12. 2009.

Struktura ukupnog broja radnika

Kvalifikacija	Ukupni broj
NKV	14
PKV	49
NSS	162
KV	1.225
SSS	5.312
VKV	618
VŠS	599
VSS	1.690
MR	119
DR	17
	9.931

Radnici na određeno radno vrijeme

Kvalifikacija	Ukupni broj
NKV	18
SSS	202
VKV	6

(supplementary to obtain the appropriate qualifications) or pre-qualification (gaining professional knowledge at the same level of qualifications);

- additional training – through which employees obtain additional skills and know-how in order to successfully conduct certain duties and activities. This training is conducted through courses in management, professional qualifications, business administration, foreign languages, IT services;
- professional practise and specialisation – tightly corresponding theory and practical work;
- student scholarships for secondary and tertiary students – with the aim of securing vital personnel now and in the future;
- practical training for students – through which secondary and tertiary students gain working and professional experience that is of interest to the educational institution they attend and INA, d.d.

Evaluation methods of training and further education are defined according to the type, purpose, objective and scope of the relevant education/training programme.

This evaluation has pointed out the need to introduce some adjustments in order to improve the training process and selection of the best programmes for the future as well as the tools required to realise this using evaluation methods of the relevant training programme completed by both those attending the programme and those conducting them.

Since 2002, INA has been a permanent partner in the TOP Scholarships for TOP Students programme launched by the “Nacional” weekly and in cooperation with several other successful companies. Thirty-eight students received a scholarship in 2009 from this foundation.

Diversity & equal opportunity

INA, d.d. upholds the principle of offering equal employment opportunity to everyone in compliance with legislation (the Constitution, Labour Law and relevant by-laws in Croatia), as well as the defined policies and objectives regarding human resource management at INA, d.d. Employee rights and obligations are defined by the provisions of the Collective Agreement and Labour Regulations, as well as other relevant acts.

Unions actively monitor the status of disabled workers, women and war veterans. We at INA make every effort to accommodate the special needs of disabled workers when determining their workplace.

LABOUR PRACTICES AND DECENT WORK PERFORMANCE INDICATORS

Overview of employee structure on December 31, 2009

Employee structure

Qualification level	Number of employees
Low skilled	14
Semi-skilled	49
Elementary education	162
Skilled	1,225
Secondary education	5,312
Highly skilled	618
Associate degree	599
University degree	1,690
Master's degree	119
Doctor's degree	17
	9,931

Temporary Employment

Qualification level	Number of employees
Low skilled	18
Secondary education	202

VŠS	7
VSS	32
MR	1
	266

Radnici sa skraćenim radnim vremenom

Kvalifikacija	Ukupni broj
NSS	1
KV	1
SSS	13
VKV	1
VŠS	9
	25

Radnici na radu u inozemstvu

Kvalifikacija	Ukupni broj
SSS	18
VKV	4
VŠS	3
VSS	75
MR	7
	107

Radnici – invalidi rada i HRVI*

Kvalifikacija	Ukupni broj
NKV	5
PKV	3
NSS	9
KV	72
SSS	197
VKV	43
VŠS	20
VSS	18
MR	1
	368

* (u Izvješću za 2008. bili su prikazani samo podatci o HRVI.) Moguće je da isti radnik ima status i invalida rada i status HRVI.

U pravilu, zapošljavanje u INA, d.d. odvija se na teritoriju Republike Hrvatske. Određeni broj radnika (107 na dan 31.12.2009.) zaposlen je u ino-poslovnim jedinicama u svijetu (Sirija, Egipat, Italija...), te u ino-društvima na području bivše Jugoslavije.

Fluktuacija radnika u 2009.

Tijekom 2009. iz INA, d.d. otišlo je 245 radnika. U novoformirano društvo PSP d.o.o. (izvan INA Grupe) otišla su 42 radnika od 1.1.2009., a od 1.7. otišlo je 30 radnika u Prirodni plin d.o.o. (novo društvo INA Grupe). U mirovinu su otišla 52 radnika, od čega ih je 37 imalo napunjenih 65 godina života i više od 20 godina radnog staža. Ostali najčešći razlozi odlaska su bili sporazumni prestanak rada, izvanredni i redovni otkazi (uslijed skrivljenog ponašanja radnika), smrt, neplaćeni dopusti.

Highly skilled	6
Associate degree	7
University degree	32
Master's degree	1
	266

Part-time Employees

Qualification level	Number of employees
Elementary education	1
Skilled	1
Secondary education	13
Highly skilled	1
Associate degree	9
	25

Dislocated Employees Abroad

Qualification level	Number of employees
Secondary education	18
Highly skilled	4
Associate degree	3
University degree	75
Master's degree	7
	107

Disabled Employees & HRVI*

Qualification level	Number of employees
Low skilled	5
Semi-skilled	3
Elementary education	9
Skilled	72
Secondary education	197
Highly skilled	43
Associate degree	20
University degree	18
Master's degree	1
	368

*(Croatian war veterans – in the 2008 Sustainability Report this data referred specifically to HRVI.) It is possible that an employee can be HRVI and disabled at the same time.

Recruitment generally occurs in Croatia. A certain number of employees (107 as of December 31, 2009) were engaged in foreign-business units around the world (Syria, Egypt, Italy...) and other foreign offices in countries of former Yugoslavia.

Employee fluctuations in 2009

During 2009, 245 employees left INA d.d. The newly established PSP d.o.o. company (outside the INA Group) received 42 employees as of January 1, 2009 and on July 1, 2009 30 employees were transferred to Prirodni plin d.o.o. (a new company in the INA Group). 52 employees retired, 37 of whom were aged 65 and had over 20 years of service. Other most frequent reasons for terminations included mutual agreement, immediate and regular dismissals (due to worker misconduct), death, or unpaid leaves of absence.

Najveća fluktuacija radnika tradicionalno je u Segmentu djelatnosti trgovine na malo gdje se na benzinskim postajama zapošljavaju radnici na određeno vrijeme iz razloga povećanog opsega posla tijekom turističke sezone ili kao zamjena za radnike na dugotrajnim bolovanjima.

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 svih dosadašnjih Kolektivnih ugovora, a dogovorene su u pregovorima između INA, d.d. i sindikata.

U INA, d.d. djeluju tri sindikata, i to:

- INAS-Sindikata radnika Ine i društava Ine Zagreb;
- SING-Sindikata naftnog gospodarstva ;
- EKN-Samostalni sindikat radnika u djelatnostima energetike, kemije i nemetala Hrvatske.

Broj radnika koje zastupaju nezavisne sindikalne organizacije – stanje u prosincu 2009.

INAS-Sindikata radnika Ine i društava Ine Zagreb	4.114
SING-Sindikata naftnog gospodarstva	3.878
EKN-Samostalni sindikat radnika u djelatnostima energetike, kemije i nemetala Hrvatske	1.532
Ukupno	9.524*

* Neki radnici članovi su više sindikata

Od ukupnog broja zaposlenika oko 85% (8.456) ih je učlanjeno u jedan ili više sindikata.

Kolektivni ugovor primjenjuje se neposredno na Inine radnike, članove sindikata, posredno (temeljem posebne odluke) na radnike koji nisu članovi sindikata, djelomično na mezzomanagere (direktori 4. razine upravljanja), a ne primjenjuje se na top managere (direktori 1., 2. i 3. razine upravljanja). Posredno i neposredno primjenjuje se na oko 99% Ininih radnika.

Prilikom kolektivnog pregovaranja imenuje se pregovarački tim čiji su članovi imenovani od strane poslodavca, odnosno sindikata.

Kolektivni ugovor sklapa se, u pravilu, za razdoblje kalendarske godine. Stranke su suglasne da se primjenjuje i nakon protoka vremena na koje je sklopljen, ali najduže šest mjeseci.

Kolektivnim ugovorom utvrđene su određene naknade i potpore koje INA, d.d. isplaćuje svojim radnicima, a koje zakonski nisu u obvezi poslodavca.

Polazeći od zajedničkog i trajnog opredjeljenja za unapređenje socijalnog dijaloga sindikati i poslodavac su Kolektivnim ugovorom dogovorili 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.

Također, donošenju određenih internih akata (npr. Pravilnika o radu i sl.) u skladu i na način kako je to propisano Zakonom o radu, prethodi savjetovanje sa sindikalnim povjerenikom o pravima i obvezama radničkog vijeća u INA, d.d.

The greatest fluctuation of employees traditionally occurs in the Retail Services Division where employees are employed temporarily at petrol stations to cover the increased workload during the tourist season or as replacements for long-term absentees.

Collective Agreement

INA, d.d. pays all its employees the salaries and benefits as defined by the Collective Agreement and Labour Regulations. Benefits and support are a standard feature of all our Collective Agreements and are determined through negotiations between INA, d.d. and the unions.

There are three unions active in INA, these include:

- INAS-INA and Subsidiaries Workers' Union
- SING-INA and Oil Economy Workers' Union
- EKN-Chemical, Energy, Mine, and General Workers' Union

Union membership - December 2009

INAS- INA and Subsidiaries Workers' Union	4,114
SING-INA and Oil Economy Workers' Union	3,878
EKN-Chemical, Energy, Mine, and General Workers' Union	1,532
Total	9,524*

* Some employees are members of several unions

Of the total number employed, about 85% (8,456) are members of one or more unions.

Our Collective Agreement applies directly to union members - and indirectly (by separate resolution) to non-members, and partly to middle management (Level 4 managers), while it does not apply to top managers (Level 1, 2, & 3 managers). In other words, it applies directly and indirectly to 99% of our workforce.

For collective bargaining, a negotiation team is appointed consisting of representatives of both the employer and unions. The Collective Agreement is signed generally for a one-year period. Parties agree that it can apply even after this period, but for no longer than a further six months.

The Collective Agreement entitles our workers to certain benefits and support that are otherwise legally optional.

With regard to our common and permanent commitment to improving social dialogue, the Collective Agreement determines the mutual obligation of INA as the employer and the unions to conduct regular reporting and consultations prior to the adoption of corporate resolutions regarding:

- salaries and other material rights;
- employment;
- healthcare;
- education/training.

In compliance with the Labour Law, the adoption of certain internal acts (e.g. Working Regulations, etc.) is preceded by prior consultations conducted with the union commissioner on the rights and obligations of the Working Council in INA.

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.

Tijekom 2009. pomoć je dobilo petero teško bolesne djece Ininih radnika i devetero teško bolesnih radnika.

Zbog prevencija i kontrole rizika od nastanka i u slučaju ozbiljnih bolesti u INA, d.d. provode se sljedeće aktivnosti:

- utvrđuje se razina rizika glede nastanka ozljede na radu, profesionalne bolesti, bolesti u svezi s radom te poremećaja u procesu rada koji bi mogao izazvati štetne posljedice po sigurnost i zdravlje radnika kroz procjene opasnosti za radna mjesta i okoliš, za rad s računalima te za pogone i postrojenja. Iste se revidiraju kako je propisano zakonom;
- prisutan je kontinuirani nadzor nad primjenom pravila zaštite na radu od strane kompanijskih stručnjaka zaštite na radu;
- provodi se program «5 minuta za sigurnost» s ciljem unapređenja svijesti radnika o potrebi primjene mjera zaštite na radu u praksi na radnim mjestima. Program još uvijek ne pokriva cijelu INA, d.d., što je cilj za 2010.;
- organizirane su terapijske grupe liječenih alkoholičara pod vodstvom liječnika specijalista medicine rada.

Proces izrade formalnih sporazuma između radnika i Uprave INA, d.d. glede upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu definiran je Kolektivnim ugovorom za 2009. koji je sklopljen između INA, d.d. i sindikata.

Obrazovanje

Tijekom 2009. 7.127 Ininih radnika bilo je obuhvaćeno raznim oblicima obrazovanja kroz jednu ili više obrazovnih aktivnosti. S obzirom na stanje recesije INA,d.d. se sve više okreće internim edukacijama u kojima za podizanje kompetencija zaposlenih koristi vlastite resurse, stručnjake iz pojedinih područja rada, koji svoja znanja prenose na one kojima je to znanje potrebno na pozicijama na koje su raspoređeni. Ovakav način edukacije je ujedno i prigoda da se znanje ljudi, što predstavlja najveću vrijednost kompanije, usmjeri u tom razvojnom smjeru. U proteklom razdoblju oformljena je tzv. Baza trenera, na temelju koje smo vlastite resurse uključili u proces internih edukacija u 2009. Kroz takav oblik edukacije radnici se osposobljavaju za rad s korisničkim i specijalističkim informatičkim aplikacijama, za rad na novim postrojenjima, za osposobljavanje i polaganje stručnih ispita za pozicije operatera, za rad na siguran način i niz drugih specifičnih zahtjeva radnih procesa u INA,d.d.

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 INA,d.d. kroz interne programe osposobljavanja ostvarili znatne uštede, tako da se za većinu plaćao samo trošak polaganja stručnog ispita.

Obrazovanje - 2009.

Stupanj obrazovanja radnika	Broj sati provedenih na edukaciji - prosječno tijekom 2009.
NKV	13,3
PKV	6
NSS	4,6
KV	9,6
SSS	10,5

ASSISTANCE TO WORKERS AND THEIR FAMILIES IN CASE OF SERIOUS DISEASES

Since 2003, we have a committee appointed to determine aid eligibility of INA workers regarding serious illness or poverty, which acts as a task force of the Human Resources Sector. It considers individual claims for aid made by employees; gathers expert opinions by contracted physicians on the validity of the claims and determines the appropriate amount for each individual case; as well as proposes decisions to grant aid within the planned costs.

In 2009, aid was granted to five seriously ill workers' children and to nine seriously ill workers.

In order to prevent and control the risks of contracting serious illnesses, at INA we conduct the following activities:

- Identify the risk level regarding the possibility of work injuries, professional illness, work-related illness, or disruptions in the working processes that could present a threat to the health and safety of employees through risk assessments of the workplace, environment, for working with computers, and of our plants and units. These risk assessments are reviewed as prescribed by relevant laws;
 - company occupational health and safety officers continually monitor the application of health and safety rules;
 - we urge the practise of the "5 minutes for safety" programme aimed at raising our employees' awareness of the need to implement safe work measures at all times in the workplace;
- The programme does still not cover all of INA but we have set the objective of realising the programme throughout the company in 2010;
- we organise AA groups therapy, which is conducted by an occupational health physician

The process of preparing a formal agreement between workers and the INA Management Board regarding health and safety management is defined by the 2009 Collective Agreement concluded between INA and the unions.

Education and Lifelong Learning

In 2009, 7,127 INA employees attended various forms of training courses. Considering the recession in the country, INA, d.d. is looking more and more to in-house training courses to raise competencies of employees through our own resources; experts in certain fields who can pass on their know-how to those who require further training in order to conduct the duties assigned to them.

This method of training is at the same time an opportunity for knowledge, as the most important business resource, to be steered in that development direction. In the preceding period, we put together a so-called Trainers' Database based on our own resources which we utilised in our internal 2009 training programme. Employees are trained to operate user and specialist information applications; to work with new units; attend training and sit professional examinations for operator positions; trained in work safety and other specific training required in our working processes.

Employees in positions that by law require certain professional (state) examinations are prepared and equipped to pass these tests satisfactorily. It is important to point out that this new area of training at INA through in-house courses has led to significant savings so that costs incurred by the company were just those to sit these special professional examinations.

Education-2009

Education level	Average hours of training per year
Low skilled	13.3
Semi-skilled	6
Elementary education	4.6
Skilled	9.6
Secondary education	10.5
Highly skilled	14.7
Associate degree	18.2

VKV	14,7
VŠS	18,2
VSS	10,1
MR	11,6
DR	8
prosjek	10,6

Polaznici tečajeva u 2009.

Broj polaznika internih tečajeva – INA* 1.835

Broj polaznika eksternih edukacija – INA* 5.292

* 1 radnik na više vrsta edukacije

Inini radnici su osposobljeni za rad na siguran način, početno gašenje požara i pružanje prve pomoći. Tamo gdje to zahtijeva proces, radnici prolaze posebni trening za izvanredne situacije pod nadzorom stručnjaka zaštite od požara. Radi očuvanja sigurnih uvjeta rada i zdravlja radnika u 2009. u INA, d.d. proveden je veliki broj internih edukacija, seminara i predavanja, te ukupno 5.577 osposobljavanja iz zaštite na radu i zaštite od požara koja su bila zakonska obveza.

Ocjena radnog učinka

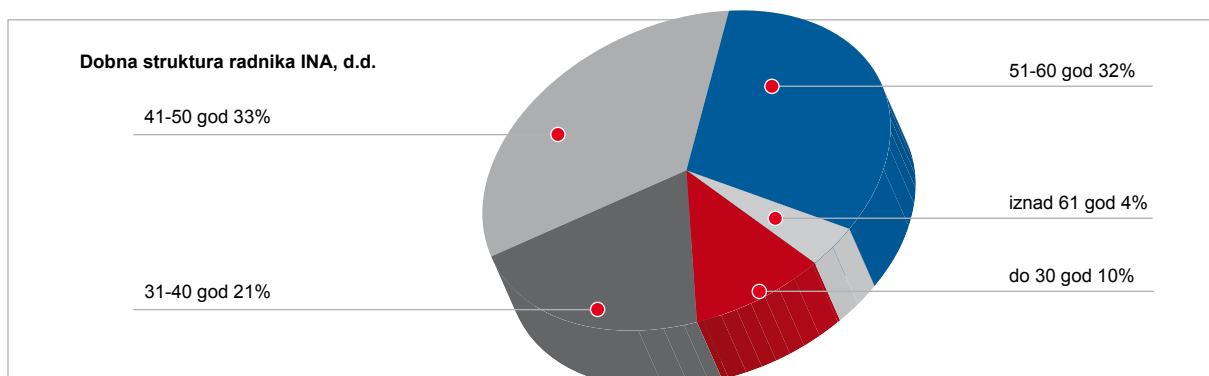
Postupak ocjenjivanja radnog učinka za sve zaposlenike (s izuzetkom menadžera do 4. razine) provodi se mjesečno. Kriteriji i modeli ocjenjivanja utvrđeni su Pravilnikom o radu. Postotak zaposlenika koji su ocijenjeni ocjenom radnog učinka koja rezultira financijskom nadoknadom je oko 58%.

Postupak ocjenjivanja menadžera provodi se jednom godišnje.

Raznolikost i jednake mogućnosti

Udjel žena među radnicima je relativno nizak, s obzirom da velik broj pozicija zahtijeva tradicionalno muška zanimanja.

Stanje na dan	Ukupan broj radnika	Od toga muškarci	Od toga žene	%udjela muškaraca (3/2)	%udjela žena (4/2)
1	2	3	4	5	6
31.12.2009.	9.931	7.418	2.513	74,70	25,30
31.12.2008.	10.108	7.576	2.532	74,95	25,05
31.12.2007.	10.121	7.605	2.516	75,14	24,86
31.12.2006.	10.183	7.654	2.529	75,16	24,84
31.12.2005.	10.290	7.746	2.544	75,28	24,72



Prosječna životna dob radnika INA, d.d. je 43,3 godine, dok je prosječni radni staž 22,9 godina.

University degree	10.1
Mastrer's degree	11.6
Doctor's degree	8
Average	10.6

Attended training courses in 2009*

In-house training courses 1,835

External training courses 5,292

* Some employees attended several courses

INA employees are trained in work safety, primary fire fighting and first aid. Where specific operations require special treatment, specialised training is organised for extraordinary circumstances under the supervision of a fire-fighting expert. A large number of in-house training courses, seminars and lectures were organised in 2009 with the aim of maintaining work safety and health conditions, and 5,577 training sessions regarding occupational health and safety which is a legislative requirement.

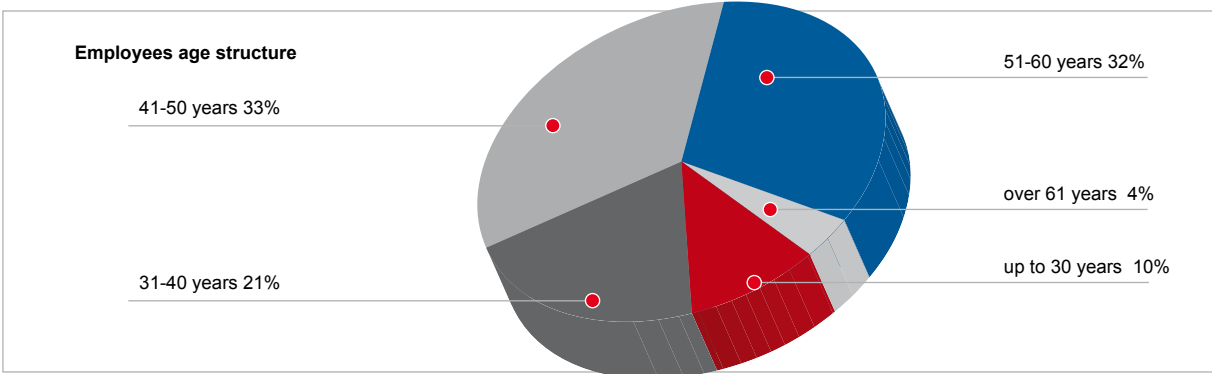
Employee Performance

Pursuant to the criteria and evaluation model defined in our Labour Regulations, employee performance is evaluated monthly (with the exception of managers to Level 4). The percentage of employees that received a bonus on their salaries for their performance was about 58% Managers are evaluated annually.

Diversity and Equal Opportunity

The share of women amongst our employees is quite low considering that most of the jobs conducted require skills that are traditionally considered to be male vocations.

Situation as of:	Total workforce	No. of men	No. of women	% of men (3/2)	% of women (4/2)
1	2	3	4	5	6
Dec 31, 2009	9,931	7,418	2,513	74.70	25.30
Dec 31,2008	10,108	7,576	2,532	74.95	25.05
Dec 31,2007	10,121	7,605	2,516	75.14	24.86
Dec 31,2006	10,183	7,654	2,529	75.16	24.84
Dec 31,2005	10,290	7,746	2,544	75.28	24.72

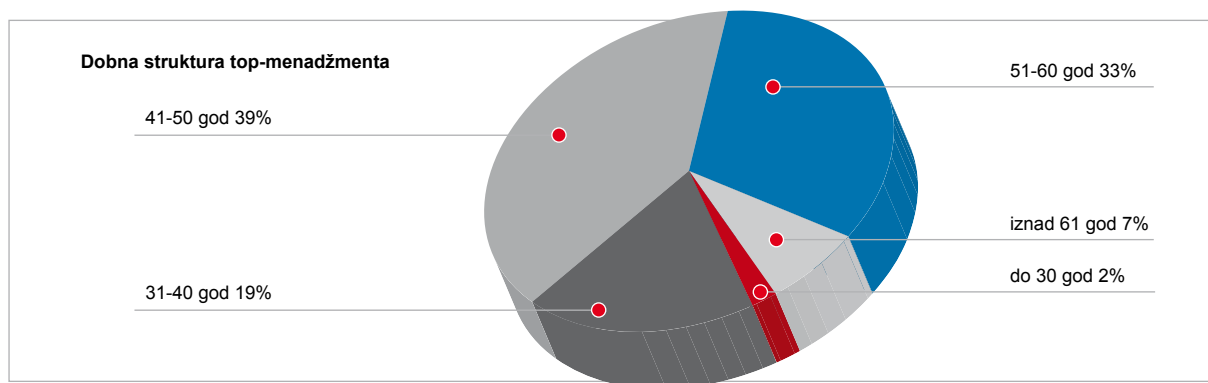


Average age of employees at INA is 43.3 years, while the average years of service is 22.9 years.

Ukupan broj radnika s posebnim ugovorima (tzv. top manageri)

Stanje na dan	Ukupan broj radnika	Od toga žene	%udjela žena (4/2)
1	2	3	4
31.12.2009.	42	14	33,33
31.12.2008.	69	22	31,88
31.12.2007.	69	19	27,54
31.12.2006.	65	16	24,62
31.12.2005.	63	17	26,98

Udjel žena u top-menadžmentu kompanije u stalnom je porastu.



Prosječna životna dob top-menadžera je 50,9, a prosječni radni staž je 24,6 godina.

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.

LJUDSKA PRAVA

INA,d.d. poštuje i podržava zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava. Obvezala se da će odrednice ljudskih prava biti dio strateških i kulturnih djelovanja prema radnicima, poslovnim partnerima, potrošačima i općoj javnosti.

Prakse ulaganja i nabave

Politika nabave INA,d.d. temelji se na načelima transparentnosti, fleksibilnosti, racionalnosti i poštivanju zakona. INA,d.d. upravlja procesom nabave na način da razvija obostrano korisne odnose s dobavljačima u cilju stvaranja dodane vrijednosti za obje strane i povećava zadovoljstvo svih sudionika u procesu nabave. U svom poslovanju nabave s vanjskim strankama INA,d.d. je vođena općim načelima ravnopravnosti za ponuditelja, pravednim i nepristranim postupcima nadmetanja kao i poticanjem tržišnog nadmetanja.

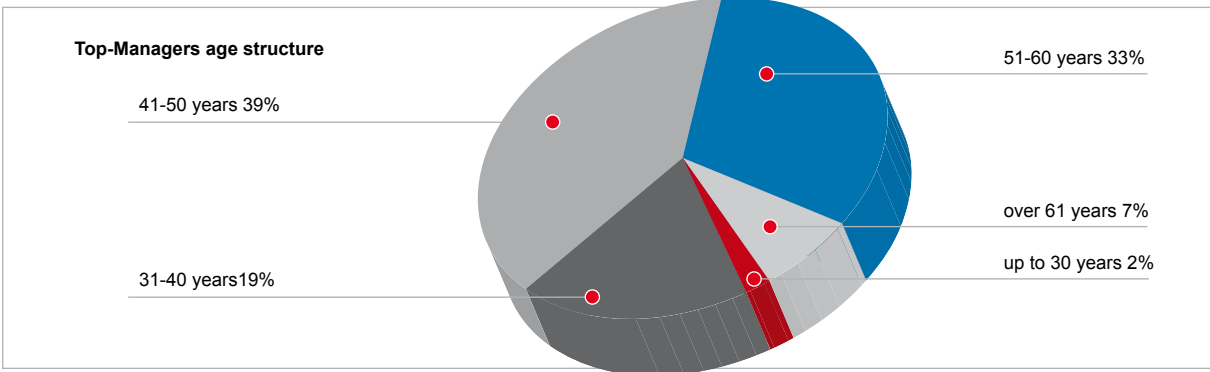
Nediskriminacija

Pravilnik o radu i Kodeks poslovnog ponašanja i etike u INA,d.d. štite radnike od mogućeg diskriminacijskog ponašanja prema radniku uzrokovanog njegovom rasom, bojom kože, spolom, spolnim određenjem, bračnim stanjem, obiteljskim vezama, dobi, jezikom, vjerom, političkim ili drugim uvjerenjem, nacionalnim ili drugim podrijetlom, imovnim stanjem, rođenjem, društvenim položajem, članstvom ili ne članstvom u političkoj stranci, članstvom ili ne članstvom u sindikatu te tjelesnim ili duševnim poteškoćama, a ima za cilj ili stvarno predstavlja povredu dostojanstva radnika, a koje uzrokuje strah ili neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.

Employees with special contracts (top managers)

Situation as of	Total no. of top managers	No. of women- managers	% share of women (4/2)
1	2	3	4
Dec 31,2009	42	14	33.33
Dec 31,2008	69	22	31.88
Dec 31,2007	69	19	27.54
Dec 31,2006	65	16	24.62
Dec 31,2005	63	17	26.98

The share of women in top-management marks a constant increase.



The average age of top-managers is 50.9 years and with an average of 24.6 years of service.

The ratio of basic salaries for men and women at all levels is 1:1 which means there is no discrimination in salaries and at INA we are committed to implementing the Principle of Equal Salaries for Equal Positions.

HUMAN RIGHTS

At INA, d.d. we respect and support internationally recognised human rights. We are committed to implementing human rights provisions in our strategic and cultural activities towards our employees, business partners, customers and the general public.

Investment & Procurement Practices

INA's procurement policy is founded on the principle of transparency, flexibility, rationality and compliance. Procurement practise at INA, d.d. is conducted to develop mutually useful relations with suppliers with the aim of creating added value for both parties and to enhance the satisfaction of all stakeholders in the procurement procedures. Procurement with external suppliers is guided by the principles of equality for all bidders, fair and objective tender procedures, and to encourage market competition.

Non-discrimination

Our Labour Regulations and Code of Business Conduct and Ethics protect our employees from any form of racial, sexual, marital, age, language, religious, or political discrimination, as well as discrimination regarding any other convictions, national or social origin, financial status, birth status, social position, membership or non-membership in political parties or unions, or physical or mental impairment, aimed at or actually violating employee dignity and thereby causing fear or producing a hostile, demeaning or disrespectful environment.

Sloboda udruživanja i kolektivno pregovaranje

Sukladno međunarodnim konvencijama, hrvatskom zakonodavstvu, Kolektivnom ugovoru te Statutu INA, d. d. radnici se organiziraju u sindikate. U INA, d.d. ravnopravno djeluju tri Sindikata (INAŠ - Sindikat radnika Ine i društava Ine Zagreb, Sindikat naftnog gospodarstva – SING i Samostalni sindikat radnika u djelatnosti energetike, kemije i nemetala Hrvatske - EKN). Sva tri sindikata formirana su početkom '90-ih godina, sukladno tranziciji k demokraciji hrvatskog društva. Inini radnici sudjeluju u odlučivanju o pitanjima u vezi s njihovim gospodarskim i socijalnim pravima i interesima, 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 samostalno određuju svoje predstavnike, odnosno povjerenike. Sindikalni povjerenici, odnosno predstavnici štite i promiču prava i interese članova sindikata.

Od početka kolektivnog pregovaranja u INA, d.d. (1996.) odredbe Kolektivnog ugovora u praksi primjenjuju se na sve radnike članove sindikata. Poslodavac posebnom Odlukom primjenjuje odredbe Kolektivnog ugovora i na ostale radnike koji nisu članovi sindikata.

Dječji rad

INA, d.d. ne zapošljava maloljetne radnike. Međutim, postoji praksa da uvažavajući socijalne razloge, djeca radnika i hrvatskih branitelja (srednjoškolci i studenti) tijekom ljetnih mjeseci, u terminima od po dva tjedna, na benzinskim postajama zarađuju džeparac pranjem vjetrobranskih stakala. Angažiraju se na način da u svoje ime i za vlastiti račun, a uz suglasnost INA, d.d. te poslove obavljaju bez naknade s Inine strane. U pravilu se radi o punoljetnim osobama uz iznimku mogućeg uključivanja maloljetnika s navršenih 16 godina uz obvezatnu pismenu suglasnost roditelja. Svakom angažiranom mladom radniku se prilikom uručivanja suglasnosti uručuje Uputa o zaštiti zdravlja i sigurnosti na benzinskoj postaji kojom ih se upoznaje s odredbama Zakona o zaštiti na radu i Zakona o zaštiti od požara. Osim toga, ti su radnici osigurani kod osiguravajućeg društva za slučaj ozljede na radu.

Prakse podnošenja žalbi i pritužbi

Prava, obveze i odgovornost radnika propisani su Zakonom o radu i Kolektivnim ugovorom, s time da su Kolektivnim ugovorom za INA, d.d. određeni povoljniji, tj. duži otkazni rokovi od onih propisanih Zakonom o radu.

Radnik koji smatra da mu je INA, d.d. povrijedila 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, d.d. 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 skrivljenim 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 2009. izrečena je 41 usmena opomena, 65 pisanih upozorenja o obvezama iz radnog odnosa i mogućnosti otkaza, 21 redoviti otkaz i 9 izvanrednih otkaza te 2 otkaza s ponudom izmijenjenog ugovora.

Sektor upravljanja ljudskim resursima nadzire i kontrolira radnička prava, a time, gledajući u širem smislu, i ljudska prava.

Freedom of Association and Collective Bargaining

In accordance with international conventions, Croatian legislation, the Collective Agreement and INA, d.d. Statute, our employees are free to organise in unions. At INA, d.d. there are three equal unions (INAŠ – INA and Subsidiaries Workers' Union, SING – INA and Oil Economy Workers' Union, and EKN- Chemical, Energy, Mine, and General Workers' Union). All three unions were formed in the early '90s pursuant to the transition process and democratisation of Croatian society. Our employees participate in decision making concerning their economic and social rights, and interest in the manner and conditions defined by the Labour Act, Collective Agreement and Labour Regulations. The unions independently determine methods of operation and representation of their members' interests, as well as independently appoint their representatives or delegates. These union representatives protect and promote the rights and interests of their fellow members.

From the beginning of collective bargaining at INA (1996), the provisions of the Collective Agreement are applied in practise to all union members. The employer adopts a special Resolution to Apply the Provisions of the Collective Agreement to other employees who are not union members.

Child Labour

INA, d.d. does not employ under-age workers. However, taking heed of social reasons, we do have a practise of employing our workers' or Croatian veterans' children (secondary school and college students) during the summer months for periods of up to a fortnight at petrol stations, where they can earn some pocket money by washing windscreens. They are engaged on their own behalf and on their own account following approval by INA, d.d. and conduct these tasks without any allowance paid by INA. Generally, we engage mature aged students or sometimes minors aged at least 16 with prior written parental approval. When each young worker is engaged and presented with the relevant approval, they are instructed on occupational health and safety at petrol stations in line with the provisions of the Labour Act and the Fire-Safety Act. In addition, each worker is insured with the relevant insurance company in case of injury in the workplace.

Complaints and Grievance Practices

Our workers' rights, duties, and responsibilities are regulated by the Labour Act as well as by our Collective Agreement, which in fact determines more favourable terms, e.g. longer notice periods than those defined by the Labour Act.

If a worker considers INA to have violated any of his/her rights, including those defined by the Collective Agreement, he/she may, within a determined period starting from the date of the decision by which his/her rights were violated, request fulfillment of those rights. If INA fails to respond to the grievance within the determined period, the worker is entitled to appeal to a court of jurisdiction.

Prior to initiating a regular dismissal due to misconduct, the employer is required to warn the worker of their duty and the possibility of their dismissal should they continue violating duties. Likewise, prior to regular or immediate dismissal due to misconduct, the worker is entitled to a defense. The employer is required to notify the union of the intended dismissal, but is not bound to the union's opinions.

In case of dismissal, the worker is entitled to submit to the employer a request for the protection of his/her labour rights, and if the request is denied, the worker is entitled to appeal to any court of jurisdiction.

In 2009, 41 verbal cautions were exercised, 65 written warnings regarding employee's obligations and the possibility of dismissal proceedings; 21 regular dismissals, and 9 immediate dismissals were issued; and 2 dismissals with the possibility of amending their employment status.

The Human Resources Management Sector is in charge of supervising and controlling implementation of employee rights, and thus, in the broader sense, of human rights also.

Za sada u Inine ugovore o značajnim ulaganjima nisu ugrađene stavke o ljudskim pravima.

Sustavno razvijamo odnose s dobavljačima, učinkovito upravljamo lancem opskrbe, razvijamo partnerske odnose kroz zajedničku predanost održivosti i poštivanje visokih razina kvalitete proizvoda, procesa i standarda poslovanja. Jednom godišnje ocjenjujemo naše dobavljače temeljem Uputa za ocjenjivanje dobavljača u INA, d.d. i izrađujemo listu Glavnih dobavljača. Dobavljači se trebaju pridržavati vrijedećih zakona, pravila, propisa i zahtjeva prilikom proizvodnje i distribucije svojih proizvoda i materijala te prilikom pružanja usluga, a u skladu s ugovornim uvjetima stvorenim s INA, d.d.

Pravilnik o radu i Kodeks poslovnog ponašanja i etike štite radnike od mogućeg diskriminacijskog ponašanja prema radniku 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.

Pripravnici koji ulaze u kompaniju upoznaju se s Pravilnikom o radu i Kodeksom poslovnog ponašanja i etike kao dijelu obvezatnog programa pripravničkog stažiranja.

U 2009. zaposleno je ukupno 38 pripravnika (4 SSS, 4 VŠS, 28 VSS, 1 prvostupnik, 1 magistar) i svi su prošli uvodni seminar za pripravnike.

Sektor pravnih poslova obavještava Sektor upravljanja ljudskim resursima o novo pokrenutim radnim sporovima na način da odmah dostavlja tužbu radnika na očitovanje, a isto tako i o završetku spora na način da dostavlja izvješće o završetku spora i sve presude suda.

Tijekom 2009. pokrenuto je 16 sudskih sporova od strane radnika vezanih za poništenja odluka o otkazu ugovora o radu te nadomještanja suglasnosti sindikalnog povjerenika.

Sukladno odredbama Zakona o radu i Pravilnika o radu, u INA, d.d. osnovano je i djeluje Povjerenstvo za primanje i rješavanje pritužbi radnika vezanih uz zaštitu dostojanstva radnika.

Stanje predmeta je sljedeće:

2007. – podnesene 3 pritužbe:

- a) u jednom predmetu – donesena odluka da je pritužba neosnovana,
- b) u jednom predmetu – donesena odluka da je pritužba povučena,
- c) u jednom predmetu – donesena odluka kojom se u jednom dijelu pritužba usvaja kao osnovana dok se u preostalom dijelu odbija kao neosnovana.

2008. - podnesene 2 pritužbe:

Obje pritužbe odbijene kao neosnovane.

2009. – podnesene 2 pritužbe:

Obje pritužbe odbijene kao neosnovane.

U INA, d.d. ne postoje djelatnosti koje ugrožavaju ostvarivanje prava radnika na slobodu udruživanja i kolektivnog pregovaranja.

Tijekom 2009. donesen je Kolektivni ugovor koji je potpisan od strane Uprave INA, d.d. i predstavnika 3 sindikata kao dokaza kolektivnog pregovaranja.

Postojanje 3 sindikata dokaz je potpore organizacije pravu na slobodu udruživanja.

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.

Kolektivnim ugovorom propisano je da se prekovremeni rad ne može odrediti invalidima rada bez njihovog pristanka, niti noćni rad radniku mlađem od 18 godina, trudnici i majci s djetetom do 2 godine starosti, samohranom roditelju s djetetom do 5 godina života, roditelju teže hendikepiranog djeteta, radniku invalidu, radnici starijoj od 55 godina i radniku starijem od 60 godina bez njihove suglasnosti.

Zaštitarska tvrtka koja je prisutna u INA, d.d je Sinaco d.o.o. Zaposlenici zaštitarske tvrtke su obučeni glede ljudskih prava tijekom programa obuke zaštita osoba i imovine koja uključuje tjelesnu i tehničku zaštitu, a prema zakonskim propisima.

HUMAN RIGHTS PERFORMANCE INDICATORS

Currently, our contracts concerning significant investments do not contain provisions on human rights. We are continually enhancing our relations with suppliers, which permits us effective management of the supply chain through partnership in the common commitment to sustainability and upholding a high quality level of our products, processes, and business standards. Once a year we evaluate our suppliers based on our internal Vendor Evaluation Instructions, and prepare a list of Key Suppliers. Suppliers have to comply with valid laws, regulations, and standards during the manufacture and distribution of their products and services in line with the contractual terms and conditions agreed to with INA, d.d.

Our Regulations and Code of Business Conduct and Ethics protect our employees from any form of racial, sexual, marital, age, language, religious, or political discrimination, as well as discrimination regarding any other convictions, national or social origin, financial status, birth status, social position, membership or non-membership in political parties or unions, or physical or mental impairment.

Trainees recruited to the company are introduced to the Labour Regulations and Code of Business Conduct and Ethics as part of a compulsory programme within their traineeship.

In 2009, INA, d.d. hired 38 trainees (4 secondary education, 4 associate degree, 28 university degree, 1 graduate, 1 master) and they all attended an induction course.

The Legal Affairs Sector advises the Human Resources Sector about any new conflicts relating to labour relations and immediately forwards the complaint to the employee for their comment. The same is done when a conflict is concluded and a report or court ruling is submitted to the relevant parties.

In 2009, 16 grievances were filed by employees to withdraw dismissal notices, and replacements of union commissioners.

Pursuant to the provisions of the Labour Act and our Labour Regulations, a Complaints Committee is set up in INA that is responsible for receiving and resolving employee's complaints concerning the protection of their dignity.

The following cases were treated:

2007 – 3 complaints were filed:

- a) one case was dismissed as unfounded,
- b) one case was withdrawn
- c) one case was ruled as partially justified and partially unfounded.

2008 - 2 complaints filed:

Both were dismissed as unfounded.

2009 – 2 complaints filed:

Both were dismissed as unfounded.

There are no activities at INA that prevent the realisation of employee rights to freely associate and undertake collective negotiations.

In 2009, a Collective Agreement was adopted and signed by the INA, d.d. Management Board and representatives of the three unions as evidence of collective bargaining.

The existence of three unions is proof that we support the right to freely associate.

No operations of INA, d.d. have been identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, nor has there been any case of overtime work under threat of dismissal.

Our Collective Agreement determines that overtime work cannot be assigned to disabled workers without their consent, while night shifts cannot be assigned to workers under the age of 18, expectant mothers or mothers with children under the age of 2, single parents with children under the age of 5, a parent of a disabled child, a disabled worker, a women worker over the age of 55 or a male worker over the age of 60 without their consent.

INA's security is conducted by Sinaco d.o.o. Sinaco employees are trained with reference to human rights during their training in security of persons and property, which includes both physical and technical security, in line with legal provisions.

Da bismo ostvarili misiju i dostigli viziju, nužno je svoje ponašanje podrediti očekivanjima i ciljevima svih zainteresiranih za djelovanje INA,d.d. uključujući zajednice u kojima djelujemo. Zato je jedna od naših temeljnih vrijednosti:

Uvažavanje zajednice - prepoznatljivi imidž - odražavati prepoznatljiv imidž prisnom suradnjom i poštovanjem kulturnih, vjerskih i drugih osebnosti zajednica u kojima djelujemo.

INA,d.d. se prilagođava specifičnim potrebama lokalnih zajednica, a opskrbljuje stanovništvo energentima i mazivima. S dobavljačima nafte i plina iz uvoza, dobavljačima maziva, ukapljenog naftnog plina i robe široke potrošnje te drugih proizvoda i usluga ima dobre i korektne poslovne odnose pri čemu prednost daje hrvatskim tvrtkama.

INA,d.d. razvija partnerski odnos s lokalnim zajednicama i cijelim društvom s kojima otvoreno komunicira. INA,d.d. izvještava o svim aktivnostima koje je provela u cilju društveno-odgovornog poslovanja kako bi javnost i svi ključni dionici dobili cjelovit uvid u izravne i neizravne učinke njenog poslovanja u odnosu na ekonomsku, društvenu te okolišnu dimenziju kvalitete življenja. INA,d.d. pomaže zajednicama u humanitarnim, kulturnim, edukacijskim, sportskim, ekološkim, zdravstvenim i znanstvenim projektima u vidu donacija i sponzorstva te ulaže u niz neprofitnih djelatnosti dragocjenih za ukupnu kvalitetu življenja.

U okviru sustava upravljanja poslovanjem definirani su Postupak za korektivne radnje u INA, d.d. i Postupak za preventivne radnje u INA, d.d. temeljem kojih se poduzimaju korektivne i preventivne radnje vezano za cjelokupno poslovanje pa i na pristup upravljanju koji se odnosi na društvene aspekte.

Jednom godišnje sve organizacijske jedinice INA, d. d. provode ocjenu dobavljača sukladno Postupku za ocjenu dobavljača INA, d.d. i na temelju toga poduzimaju se preventivne radnje.

S obzirom da je INA, d.d. certificirana sukladno normi ISO 9001 za sustav kvalitete, ISO 14001 za zaštitu okoliša i OHSAS 18001 za zaštitu zdravlja i sigurnosti vanjska certifikacijska tvrtka najmanje jednom godišnje provodi nadzorni pregled usklađenosti korporacijskih pravila sa zahtjevima normi, a time i poslovnih procesa od kojih je jedan i nabava.

Ukoliko dođe do bilo kakvog utjecaja na okoliš od strane postrojenja INA,d.d., odmah se obavještava lokalna zajednica i građanstvo te poduzimaju korektivne radnje. Vratiti povjerenje lokalne zajednice predstavljanjem sanacijskih programa s rokovima ostvarenja i tako dobiti uređeno područje na kojem prestaju štetni utjecaji na okoliš i zdravlja ljudi uvijek je interes INA, d.d.

Korupcija

Kodeks poslovnog ponašanja i etike u INA, d.d. uključuje i politiku sprječavanja mita i korupcije.

Sektor interne revizije je Inina makroorganizacijska jedinica koja u smislu odredaba dokumenta Opis zadataka i odgovornosti-OZO, obavlja poslove kontrole poslovanja po nalogu Uprave i Nadzornog odbora. U okviru svojeg područja rada direktor Sektora prima sve prijave protiv nezakonitih radnji, pa i za slučajeve mita ili korupcije. U slučaju procjene da slučaj može obraditi interna kontrola, otvara se radni nalog i sastavlja izvješće o obavljenoj kontroli. Ukoliko se internom kontrolom ne uspiju pribaviti dokazi, predmet se ustupa Ministarstvu unutarnjih poslova, Odjelu gospodarskog kriminaliteta.

INA,d.d. je prihvatila i obvezala se promicati u svom poslovanju 10 načela Global Compacta od kojih je jedno i suzbijanje korupcije (www.ina.hr).

Tijekom 2009. Sektor interne revizije nije zaprimio radne naloge koji se odnose na slučajeve korupcije.

Prihvaćen je prijedlog da se glede upravljanja rizicima koji prijete ugledu, a proizlaze zbog korupcije među radnicima ili poslovnim partnerima, izrade postupci, kako bi se sustav kontrole poboljšao.

Obavljeno je 26 kontrola poslovanja različitih vrsta - kontrola mogućih prijevara s Ininim karticama na benzinskim postajama, koje su rađene u suradnji s policijom (rezultat -nekoliko zaposlenika je dobilo otkaz ugovora o radu), kontrola blagajni u Ininu središnjem poslovnom objektu, kontrole troškova u ovisnim društvima, kontrola postupaka nabave, popisa robe i sl. Uz izvješća o obavljenim kontrolama i revizijama davane su i preporuke i nalozi za otklanjanje nepravilnosti.

SOCIETY

In order to fulfill our mission and achieve our vision, it is essential that we commit to the expectations and goals of all interested parties, including the communities in which we operate. Therefore, one of our fundamental values is:

Respect for the community – recognisable image - maintain awareness of the INA, d.d. brand through close cooperation with communities, respecting their cultural, national, and regional characteristics.

INA, d.d. is constantly adapting to the specific needs of the local community while supplying the population with energy and lubricants. We maintain correct business relations with oil & gas importer, suppliers of lubricants, liquefied petroleum gas and general consumer products, and other commodities and services, offering priority to Croatian companies.

We are committed to partner relations with local communities and society in general, and openly communicate with them. We regularly report about our activities with the aim of enhancing corporate social responsibility and including the public and all key stakeholders, giving them full insight of the direct and indirect impacts of our business activities on the economy, society, environment and the quality of life. INA, d.d. supports the community in humanitarian, cultural, educational, sporting, environmental, health and science projects by offering grants and sponsorships, as well as investing into a series of non-profit activities that are valuable to improving the overall quality of life.

Our business management system defines the Corrective Actions Procedure and the Preventive Actions Procedure, pursuant to which certain corrective and preventive actions are undertaken regarding the entire business including the management approach to social aspects.

Once a year all organisational units of INA, d.d. conduct a suppliers evaluation in line with our internal Vendors Evaluation Instructions, and take preventive action accordingly.

Since INA d.d. is certified according to ISO 9001, ISO 14001 and OHSAS 18001, once a year the external certification firm performs an audit of the conformity of company rules and business processes, one of which is procurement.

In case of any environmental impact deriving from our plants, the local community is notified immediately and remedial action is taken. INA's permanent interest is to gain the trust of the local community with our rehabilitation programs and schedules aimed at eliminating the damaging effects on human health and the environment.

Corruption

Our Code of Business Conduct and Ethics contains policies to prevent bribery and corruption.

The Internal Auditing Sector is a macro-organisational unit that conducts business control pursuant to the provisions of the Description of Tasks and Responsibilities as instructed by the Management Board and Supervisory Board. As part of its duties, the Sector receives all reports of illegal activities – even cases of bribery or corruption. If it is considered that Internal Audit can handle the matter, a file is opened and a report compiled about the steps taken. If Internal Audit does not manage to collect all relevant proof, the matter is referred to the Interior Ministry, Commercial Crimes Section.

INA, d.d. has embraced and committed to promoting the 10 Global Compact principles in its work, and one of these is to combat corruption (www.ina.hr)

In 2009, not one corruption-related work-order was received by the Internal Audit Sector.

The proposal was accepted to develop procedures that would improve the current system of control, with regard to the management of reputational risks due to corruption among our employees or business partners.

Twenty-six inspections were conducted of various forms – possible fraud with INA, d.d. credit cards at petrol stations. These were conducted in cooperation with the police (resulting in several dismissals). There were inspections of petty cash at our head office; inspections and reviews of costs incurred by subsidiary companies with recommendations made and instructions issued that the irregularities be rectified.

Our Code of Business Conduct and Ethics is available to all INA, d.d. employees via our Intranet portal.

Members of the Supervisory Board are trained through Corporate Management Training Programmes at a

Kodeks poslovnog ponašanja i etike u INA, d.d. uključuje i politiku sprječavanja mita i korupcije i javno je dostupan svim radnicima INA,d.d na intranetskom portalu.

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 korupcije.

Slobodno tržišno natjecanje

INA, d.d. 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 INA,d.d. provode se sukladno zakonima Republike Hrvatske i međunarodnim propisima koje je Hrvatska ratificirala.

POKAZATELJI DRUŠTVENOG UČINKA

INA, d.d. posredstvom donacija izdvaja značajna financijska sredstva za provedbu ekoloških projekata. U povodu Dana planeta Zemlje INA,d.d, a u svrhu podizanje ljudske svijesti o potrebi čuvanja planeta, objavljuje članke u svom Glasniku o povijesti obilježavanja tog dana (Dan planeta Zemlje u svijetu se obilježava 22. travnja još od 1970., kada su u SAD-u organizirani prvi masovni prosvjedi za zaštitu okoliša) te je izvijestila o održavanju regionalne konferencije u Zagrebu pod motom "Održivi razvoj gradova".

U Koprivničko-križevačkoj županiji osnovano je trgovačko društvo s ograničenom odgovornošću „Geopodravina“ d.o.o. za koordinaciju provedbe programa uporabe geotermalne energije na lokaciji Kutnjak – Lunjkovec. Osnivači ovog društva su: INA, Hrvatska elektroprivreda, Podravka prehrambena industrija, Hrvatski fond za privatizaciju, Općina Legrad i Koprivničko-križevačka županija.

INA,d.d. sustavno prati rizik i utjecaj na okoliš prouzročen našim djelatnostima, proizvodima i uslugama i preventivno djeluje na smanjenju i uklanjanju onečišćenja.

INA, d.d. i njezini predstavnici sudjeluju u radu međunarodnih, nacionalnih i lokalnih organizacija i institucija u cilju promicanja važnosti i unapređenja prakse društveno odgovornog ponašanja u zajednici. Promicanje međunarodnih inicijativa na nacionalnoj i lokalnoj razini primjer je vlastitog angažmana na prepoznavanju ključnih izazova i traženju rješenja. Dio resursa je uključen u postupak prilagodbe i pripreme naših normi za zahtjeve Europske unije. Ovakvo postupanje ne smatra se lobiranjem.

INA,d.d. djeluje na javnu i poslovnu politiku kroz poslovne asocijacije u Hrvatskoj i svijetu. Članica je nacionalnih i regionalnih udruženja država Mediterana koja se bave energijom i zaštitom okoliša, a kroz nacionalna udruženja djeluje i na globalnom planu.

Inini zaposlenici članovi su nacionalnih i internacionalnih stručnih udruženja i aktivni su sudionici u nacionalnim i internacionalnim kongresima, seminarima, radionicama i drugim skupovima. Svojim djelovanjem u udruženjima, Inini djelatnici sudjeluju u kreiranju politike i donošenju zakonskih propisa i svoja znanja prenose na usklađivanje procesa s propisima.

Političkim i srodnim institucijama ne daju se prilozima ni u kakvom obliku.

Brižno čuvamo svoj ugled tvrtke koja ne dopušta mito i korupciju i izuzetno pazimo da ne dajemo bilo kakve političke izjave ili donacije.

Na tržištu nemamo monopol budući su prisutne i druge naftne kompanije.

U INA,d.d. vodila su se dva predmeta vezano na postupke pred Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja. U jednom slučaju podnošenja zahtjeva za utvrđivanje Inina ponašanja (utvrđivanje sprječavanja, ograničavanja i narušavanja tržišnog natjecanja), a suprotno odredbama Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja, Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja donijela je zaključak da se zahtjev podnositelja odbacuje jer nema uvjeta za pokretanje postupka protiv INA,d.d. (EURO-PETROL d.o.o. Rijeka protiv INA –Industrija nafte, d.d.).

high level in order to recognise corporate and management processes based on their knowledge of economics and the mechanisms and systems of corporate management including elements of corruption.

Free Market Competition

Due to the presence of several other oil companies in 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.

SOCIETY PERFORMANCE INDICATORS

We allocate significant funds through our donations to environmental projects. On Earth Day, and in the effort to raise awareness of environmental issues, INA, d.d. published an article in its Newsletter about the history of Earth Day. (This Day was first celebrated on 22 April 1970 when mass protests were organised in the USA on environmental protection. The Newsletter also reported about a regional conference held in Zagreb under the slogan "Sustainable City Development".

A limited liability company – "Geopodravina", d.o.o. was founded in Koprivnica-Križevci County to coordinate the implementation of the utilisation programme of geo-thermal waters at the Kutnjak – Lunjkovec site. The company was jointly founded by: INA, HEP, Podravka, Croatian Privatisation Fund, Legrad Municipality and Koprivnica-Križevci County.

INA systematically monitors the environmental impact of its activities, products and services, and takes preventive measures to reduce and remove any possible pollution.

We are active participants in the work of international, national and local organisations focused on promoting CSR importance and improving its practice. Our engagement in recognising key challenges and seeking solutions is the best example of our efforts to promote international initiatives on the national and local level. Part of our resources is engaged in the harmonization of our standards with EU requirements. We do not consider this to represent any form of lobbying.

We influence public and business policies through business associations at home and abroad. INA, d.d. is a member of national and regional associations of the Mediterranean states dealing in energy and environment protection, while national associations give us the opportunity to act globally.

Our employees are members of national and international expert associations and active participants in congresses, seminars, workshops and other events worldwide. By acting through these associations, our employees participate in the creation and enactment of policy and legislation.

We do not make financial or any other kind of contributions to political parties, politicians, or related institutions.

We make every effort to protect and nurture our reputation as a company that does not relate to bribery and corruption, as well as to avoid making any political statement or donation.

INA, d.d. has no monopoly over the market due to the presence of other oil companies. Two cases were filed against INA before the Market Competition Agency. One case, requesting determination of INA's conduct contrary to the provision of the Market Competition Act (violation of market competition order) was dismissed by the Agency due to the lack of preconditions to initiate proceedings against INA, d.d. (EURO-PETROL d.o.o. Rijeka vs. INA –Industrija nafte, d.d.).

In the LEIER-LEITL d.o.o. Turčin case vs. Termoplín d.d., Varaždin & INA, d.d. (violation of market competition order), the result is still unknown as the Agency has not advised us of its ruling.

Not one case was determined of administrative or court penalties resulting from possible corruption.

U slučaju LEIER-LEITL d.o.o. Turčin, protiv Termoplin d.d., Varaždin i INA, d.d. (utvrđivanje sprječavanja, ograničavanja i narušavanja tržišnog natjecanja) ishod postupka nije poznat jer ne raspoložemo odgovorom Agencije.

Nije utvrđen ni jedan slučaj administrativne ili sudske kazne određene protiv organizacije zbog korupcije.

ODGOVORNOST ZA PROIZVOD

U cilju osiguranja odrednica ili karakteristika proizvoda, radi postizanja najpovoljnije razine uređenosti u određenim okolnostima, u INA,d.d. se izrađuju norme koje se temelje na provjerenim znanstvenim, tehničkim i iskustvenim rezultatima. U njih se ugrađuju zahtjevi kvalitete međunarodnih i europskih normi. Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu o kakvoći tekućih naftnih goriva u čijoj izradi je sudjelovala i INA,d.d. Uredba propisuje zahtjeve kakvoće tekućih naftnih goriva u skladu s europskim direktivama. S obzirom na to da INA,d.d. ne može udovoljiti svim propisanim graničnim vrijednostima, omogućeno joj je, kao i drugim tvrtkama, podnošenje zahtjeva za stavljanje u promet na domaće tržište određene količine goriva koja ne udovoljavaju graničnim vrijednostima i drugim značajkama kakvoće tekućih naftnih goriva, te najveće dopušteno odstupanje od graničnih vrijednosti određenih Uredbom.

INA,d.d. permanentno usklađuje kvalitetu goriva sukladno zahtjevima trošila i direktivama EU. Posebno se to odnosi na višestruko smanjenje sadržaja sumpora, benzena i aromatskih ugljikovodika kao potencijalno opasnih komponenata u gorivu. Od 1. siječnja 2006. s tržišta RH povučen je motorni benzin s olovom.

Mjere zaštite zdravlja i sigurnosti na benzinskim postajama osiguravaju se redovitim čišćenjem i održavanjem površina za kretanje, redovnim održavanjem i provođenjem tehničkog nadzora ovlaštenih institucija, naputcima o korištenju uređaja i opreme na benzinskim postajama te upozorenjima o radnjama koje su na benzinskoj postaji zabranjene.

Za sve komercijalne proizvode izrađuju se sigurnosno tehnički listovi koji sadrže osnovne informacije o proizvodu, podatke o rizicima, preporuke o zaštitnim mjerama, postupanje u kritičnim situacijama i ponašanje u prometu. Na ambalaži proizvoda su znakovi opasnosti.

Kako bi proizvela kvalitetu goriva sukladnu EURO V specifikaciji, INA,d.d. je prije nekoliko godina započela modernizaciju Rafinerija. Tijekom 2009. intenzivirale su se aktivnosti na modernizaciji Rafinerija u Rijeci i Sisku. U ovaj projekt zasnovan na principima najbolje raspoložive tehnologije (BAT), koji usprkos recesiji ima visoki prioritet uloženo je dosad višemilijunski iznos u dolarima. U obje Rafinerije završavaju se projekti iz prve faze dok se istovremeno priprema dokumentacija za projekte iz druge faze.

Dva postrojenja u Rafineriji nafte Sisak su dovršena: postrojenje za izdvajanje sumpora tzv. Claus i postrojenje za hidrodesulfurizaciju FCC benzina dok je treće, postrojenje za izomerizaciju, u završnim radovima.

U Rafineriji nafte Rijeka je izgradnja postrojenja i pratećih jedinica koje zajednički čine Hidrokreking kompleks u podmakloj fazi. Izrađena je Studija utjecaja na okoliš za postrojenje za proizvodnju i preradu nafte – koking kompleks, te je provedena javna rasprava. INA,d.d. je predložila navedenu tehnologiju prvenstveno radi minimalnog utjecaja na okoliš, posebice na sprječavanje ispuštanja prašine i plinova, te očuvanje područja, uz zatvoren sustav za transport i skladištenje i ukrcaj koksa.

Skrb za kvalitetu i sigurnost proizvoda u INA,d.d. je naglašena u Politici kvalitete poslovanja.

Poslovna odgovornost za aspekte odgovornosti za proizvode podijeljena je na najvišoj razini između izvršnih direktora segmenata djelatnosti: istraživanja i proizvodnje nafte i plina, rafinerija i marketinga i trgovine na malo.

Interni postupci u vezi s praćenjem i korektivnim i preventivnim mjerama izrađeni su u okviru sustava upravljanja poslovanjem, sukladno zahtjevima međunarodno priznatih ISO normi.

PRODUCT RESPONSIBILITY

With the aim of ensuring the guidelines or characteristics of our products and in an effort to achieve a better level of order in certain circumstances, INA, d.d. develops its standards based on tested and proven scientific, technical and practical results. These contain quality requirements set by international and European standards. The Croatian Government passed the Liquid Petroleum Fuel Quality Regulations, which were partially prepared in INA, d.d. The Liquid Petroleum Fuel Quality Regulations prescribe the quality characteristics of liquid petroleum fuels in compliance with European Directives.

Since INA, d.d. is unable to fulfill all the prescribed limit values, we were granted our request to release on the domestic market a certain quantity of non-compliant fuels. INA, d.d. is continually adapting the quality of its fuel in line with consumer demands and EU Directives. This particularly refers to reducing the sulphur content, benzene and aromatic hydrocarbon as potentially dangerous components in fuel. As of 1 January 2006, INA withdrew leaded petrol from the Croatian market.

Health and safety measures at our petrol stations are implemented through regular cleaning and maintenance of the forecourts, regular authorized maintenance and technical supervision, conspicuous operating instructions for petrol-station devices and equipment, and warnings of prohibited actions/behaviour at petrol stations.

All our commercial products have appropriately prepared Safety Data Sheets containing basic information on the product, risk data, recommended safety precautions, transportation and emergency instructions. Danger signs are also included on the packaging.

In order to produce quality fuel in compliance with EURO V specifications, INA began modernisation of its refineries a few years ago. In 2009, modernisation activities were intensified at the Rijeka and Sisak Refineries. The project is being implemented on the principle of Best Available Technology (BAT) and despite the recession, the project is of the highest priority. To date we have invested several million dollars into this project. Both refineries are completing Phase 1 of the project and at the same time are preparing the necessary documentation for Phase 2.

Two plants at the Sisak Oil Refinery have been completed: the desulphurisation unit – so-called Claus and the hydrodesulphurisation unit for FCC gasoline unit, while the third plant for isomerisation is in the final stages.

Works at the Rijeka Oil Refinery included the construction of a plant and its supporting units that jointly form the hydrocracking complex which is well on the way. An environmental impact study of the oil refining plant – coking complex was prepared and a public debate held. INA chose this particular technology due to its minimum impact on the environment, particularly in preventing dust and gas emissions and preserving the surrounding area, due to the closed system of coke transport, storage, and loading.

Our commitment to the quality and safety of our products is emphasized in our Quality Management Policy.

Corporate responsibility for aspects relating to products is divided at the highest management level between executive directors of Exploration & Production; Refining & Marketing; and Retail Services Divisions.

Internal procedures that relate to monitoring, to the corrective and preventives measure are included in the business management system, in accordance with internationally recognised ISO standards.

Product Responsibility Performance Indicators

Product and Service Labeling

One of our core activities is fuel refining. Our awareness of the potential threat we pose to the environment with improper refining processes, transport or storage, and the application of strict European standards have compelled our experts to control all work processes rigorously. Along with fuel, INA, d.d. produces a variety of commercial products such as motor and industrial oils, lubricants, greases, and additives, most frequently marketed in plastic packaging. Respecting the rules of the trade and legislation, INA, d.d. carefully designs its labels on all products that must identify not only the commercial name of the product and its basic characteristics in technical use, but they are supported with an attractive advertising message. All labels are multi-lingual while those produced for export markets are adapted to the standards of the individual market for which they are intended.

The name, label and packaging of products and advertising messages represent INA's intellectual property. For this reason packaging and labelling of most of our lubricant assortment is protected as an industrial design, while the name of the product, advertising message and brand are registered as trademarks at

Pokazatelji učinka odgovornosti za proizvod

Informiranje o proizvodima i etiketiranje

Jedna od temeljnih Ininih djelatnosti je proizvodnja naftnih derivata. Svijest o opasnosti po okoliš koja bi mogla nastati nepravilnim proizvodnim procesom, transportom ili skladištenjem kao i primjena strogih europskih standarda nametnuli su Ininim stručnjacima praksu rigorozne kontrole svih procesa rada. Uz derivate INA, d.d. je i proizvođač niza tržišnih artikala kao što su motorna i industrijska ulja, maziva, masti pa i aditiva koje pakira najčešće u plastičnu ambalažu. Poštujući sva pravila struke i zakonske odredbe, u INA, d.d. se s pozornošću osmišljavaju i etikete na svim proizvodima koje moraju sadržavati ne samo komercijalne nazive proizvoda i njihove osnovne karakteristike u tehničkom i uporabnom smislu, već ih prati i atraktivna promidžbena poruka. Svi natpisi na etiketama su višejezični, a na onima namijenjenim izvozu natpisi su prilagođeni standardima određenog tržišta.

Imena, etikete i ambalaža proizvoda te promidžbene poruke predstavljaju intelektualno vlasništvo INA, d.d. Stoga ambalažu i etikete većine proizvoda mazivaškog asortimana štitimo kao industrijski dizajn, a nazive proizvoda i promidžbene poruke kao žigove pri Državnom zavodu sukladno Strategiji upravljanja intelektualnim vlasništvom INA, d.d. u RH i inozemstvu.

U INA, d.d. tijekom 2009. nije zabilježeno niti jedno odstupanje od propisa o informacijama o proizvodima. Štoviše, nije zabilježen niti jedan slučaj ugrožavanja zdravlja klijenata bilo kojim Ininim proizvodom. Isto tako nije zaprimljen niti jedan prigovor tijela nadležnih za nadzor ili reguliranje utjecaja proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost. Kompanija nije platila niti jednu kaznu ili globu određenu za povredu postojećih propisa.



the State Intellectual Property Office in line with the policy of INA's Intellectual Property Management in Croatia and abroad.

In 2009, we had no cases of non-compliance with regulations concerning product and service information and labelling. Moreover, there were no incidents reported regarding health and safety impacts of our products or services, nor did we receive any such complaints from competent authorities. No fines or penalties were paid for non-compliance with regulations.

Customer satisfaction

INA, d.d. organises certain prize competitions that are individually designed and regulated by the Croatian Ministry of Finance. The regulations define the rules and permission to disclose the identity of the winner by releasing their personal details and using the same image for marketing purposes, which the competitor agrees to by entering the competition.

Twelve years of INA's toll free telephone: 0800 - 1112

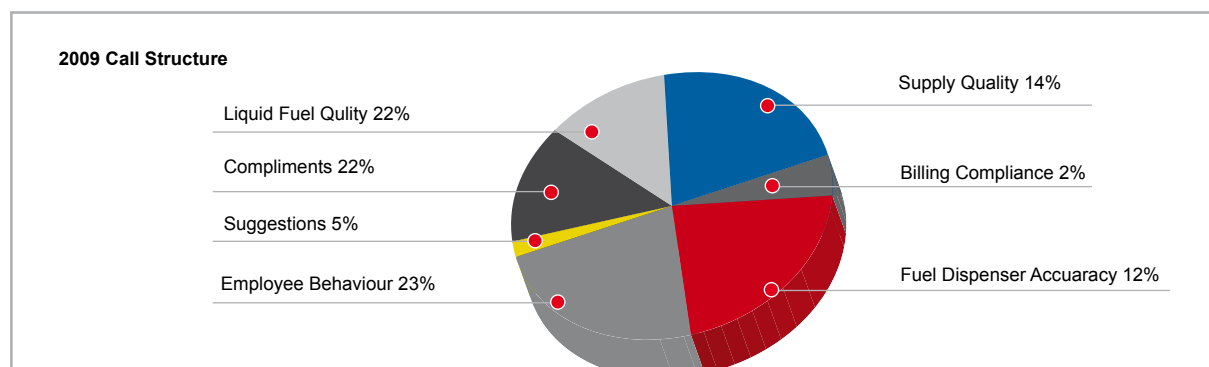
In 1997, INA, d.d. was amongst the first companies in Croatia to install a toll free telephone line for direct communication with customers and the wider public.

We have recorded a growing number of calls, from an average of seven calls a day in 1997 to about 50 a day in 2009. The number of calls increases during prize competitions at petrol stations, price changes, seasonal heating (to obtain heating oil) and other current issues. The toll free line is operated in two shifts by two officers who make their best to respond to each call promptly and efficiently. Issues that exceed their competence are forwarded immediately to the relevant department. So far, we have always satisfied our customers. The toll free line is open 24 hours a day and during off-hours calls are automatically recorded. Customers can also contact us through our website, by e-mail, mail, or personal visits. The primary rule of the toll-free number is that every call gets an answer with guaranteed privacy, since caller information should not be disclosed to third parties other than those taking part in rendering the information or dealing with the complaint.

Pursuant to the prescribed procedure for INA's toll free line: 0800-1112, weekly reports are prepared presenting the nature of calls made over a certain period. The reports are submitted regularly to the management. Concerning complaints passed on to relevant departments, the weekly report offers information as to their resolution.

Number of calls on INA's toll free line

Year	5-12/ 1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total
Total number of calls	2,675	4,632	4,516	6,261	6,414	11,018	8,249	9,789	18,128	14,591	11,332	10,791	8,597	116,993



Zadovoljstvo potrošača i kupaca

INA, d.d. organizira razne nagradne igre za koje se, pojedinačno, izrađuju pravilnici koje verificira Ministarstvo financija Republike Hrvatske. U njima su definirana pravila i mogućnosti otkrivanja identiteta dobitnika kroz objavljivanje njihovih osobnih podataka te korištenja podataka i samoga lika u marketinške svrhe, na što igrači, sudjelovanjem u igrama, i pristaju.

12 godina INA besplatnog telefona 0800 - 1112

INA, d.d. je, među prvima u Republici Hrvatskoj, još 1997. otvorila besplatni telefon za stalnu izravnu komunikaciju s kupcima i najširoj javnošću.

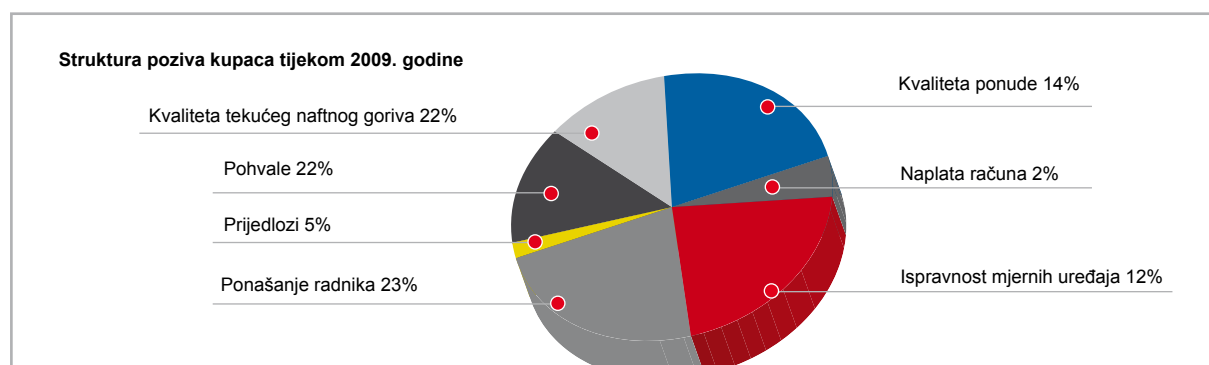
Bilježi se rast broja poziva s prosječnih sedam poziva dnevno u 1997. do pedesetak poziva dnevno u 2009. Broj poziva povećava se prilikom organiziranja nagradnih igara na benzinskim postajama, promjena cijena, sezone grijanja (zbog nabave loživa ulja) i drugih aktualnih zbivanja. Na besplatnom telefonu u dvije smjene radi dvoje referenata koji nastoje svakome pružiti što brži i kvalitetniji odgovor, a ono što ne mogu sami riješiti, upućuju u odgovarajuće stručne službe koje sastavljaju odgovor ili otklanjaju reklamaciju, dosad redovito na zadovoljstvo kupaca. Besplatni je telefon, inače, otvoren 24 sata na dan, a izvan radnog vremena pozive evidentira automatska sekretarica.

Osim telefonom, građani mogu kontaktirati kompaniju web-stranicom, e-mailom, pismima ili osobnim dolaskom. Temeljno pravilo besplatnog telefona je da svatko mora dobiti odgovor, uz zajamčenu privatnost s obzirom da se informacije o predstavljenim osobama ne daju trećim osobama, izvan kruga sudionika u procesu davanja informacija ili rješavanja reklamacija.

Sukladno propisanim postupcima o poslovanju Inina besplatnog telefona 0800-1112, izrađuju se tjedna izvješća u kojima se prikazuju karakteristični pozivi tijekom određenog razdoblja i redovito dostavljaju poslovodstvu INA, d.d. Za proslijeđene reklamacije odgovornim osobama u tjednom se izvješću objavljuju povratne informacije o načinu njihova rješavanja.

Broj poziva na INA besplatni telefon

Godina	5-12/ 1997.	1998.	1999.	2000.	2001.	2002.	2003.	2004.	2005.	2006.	2007.	2008.	2009.	Ukupno
Ukupan broj poziva	2.675	4.632	4.516	6.261	6.414	11.018	8.249	9.789	18.128	14.591	11.332	10.791	8.597	116.993





Standardi oglašavanja

Poslovati na sve razvijenijem tržištu u uvjetima sve agresivnije konkurencije zahtijeva i osmišljenu politiku oglašavanja. I u tom području INA, d.d. se pridržava ne samo pravila što ih propisuju oglašivači, već i etike u promociji, kao i Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o zaštiti zdravlja te odgovarajućih internih dokumenata.

Za provedbu oglašavanja zadužena je Služba marketinških komunikacija u Sektoru korporativnih komunikacija. Sukladno temeljnim ciljevima Inine poslovne politike, njenoj viziji i misiji, 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 uz kupce koja se manifestira kroz promotivne akcije, kampanje, stalnu komunikaciju, upite i obavijesti. Sponzorske i humanitarne aktivnosti, promotivni prikazi skrbi o dobrobiti djelatnika, 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 kao temeljem plana akcija ekonomske promidžbe, unapređivanja prodaje, sajmovi, odnosa s javnošću i svega drugog što pridonosi boljem nastupu na tržištu.

U 2009. Ina, d.d. nije uručena niti jedna opravdana pritužba u pogledu povrede privatnosti klijenata i povrede pri oglašavanju i marketingu.

IZVORI PODATAKA :

Bibliografija:

Sustav SAP-HR modul
Izvešće iz sustava HR
Kolektivni ugovor za INA, d.d. , INA, 2009.
Pravilnik o radu za INA, d.d., INA, 2006.
Zakon o radu, NN 149/2009.
INA Glasnik br. 1946/2009.
Izvešće o održivom razvoju za 2008., INA, 2009.
Zakon zaštite od požara, NN 58/93,33/05,107/7,38/09
Uputa za ocjenjivanje dobavljača u INA,d.d., INA, 2006.
Pravilnik o obrazovanju, INA, 2004.
Kodeks poslovnog ponašanja i etike, INA, 2007.
Priručnik upravljanja poslovanjem u INA,d.d., INA, 2006.
Postupak za preventivne radnje u INA,d.d., 2009.
Postupak za korektivne radnje u INA,d.d., INA, 2009.
INA Glasnik br. 1938/2009.
INA Glasnik br.1942/2009.
www.ina.hr

Osobe:

Kamilka Pejković, Sektor upravljanja ljudskim resursima
Jadranka Borić, Sektor razvoja organizacije i upravljanja procesima
Rosana Asić- Pukljak, Sektor razvoja organizacije i upravljanja procesima
Darko Limanović, Sektor korporativnih komunikacija
Višnja Sušić, Služba za kvalitetu, organizacijski dizajn i upravljanje procesima
Vjeran Konc, Sektor za upravljanje maloprodajom
Jasenska Sever, Služba za upravljanje kadrovskim poslovima
Anđela Galić, Sektor upravljanja ljudskim resursima
Ivana Brlošić, Sektor upravljanja ljudskim resursima
Jarmila Gruja, Služba za obrazovanje
Adriana Petrović, Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša
Boris Čavrak, Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša
Ilijana Brkanović, Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša
Jozo Brešić, Sektor održivog razvoja i zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša
Verica Dančulović, Rafinerija nafte Rijeka

Advertising Standards

Conducting business in an emerging market in conditions of increasingly aggressive competition requires a well-developed advertising policy. In advertising, we comply with professional standards and ethics, as well as the Consumer Protection Act, the Healthcare Act, and other relevant internal regulations.

The Marketing Communications Department of our Corporate Communications Sector is responsible for our advertising activities. In accordance with our basic strategic goals, our vision and mission, the business results of the company are presented in both the national and foreign markets in order to gain a position as a desirable partner. Our desire for continual cooperation and ties to customers is manifested in our promotional campaigns, constant communication, instructions and advice. Sponsorship, cause-related activities, presentation of our concerns for our employees' wellbeing, healthcare, safety, and environment are part of our advertising policy.

Each segment that uses the services of the Corporate Communications Sector submits their annual needs for advertising in a timely manner which serves as the base to plan campaigns and funding required for advertising activities, to enhance sales, at fairs, public relations and other activities that contribute to our better presence on the market.

In 2009, no substantiated complaints were received regarding breaches of customer privacy, or non-compliance with marketing and advertising regulations.

DATA SOURCES:

Bibliography:

SAP System-HR module
System Reports HR
Collective Agreement, INA, d.d. 2009
Labour Regulations, INA, d.d. 2006
Labour Act, Official Gazette 149/2009.
INA Newsletter No. 1946/2009.
2008 INA Sustainable Development Report
Fire Safety Act, Official Gazette 58/93,33/05,107/7,38/09
INA d.d. Vendor Evaluation Instructions, INA, 2006
Training Course Regulations, INA, 2004
INA Code of Business Conduct and Ethics, INA, 2007
INA, d.d. Corporate Management Handbook, INA, 2006
Preventive Action Procedures in INA, d.d., 2009
Corrective Action Procedures in INA, d.d., INA, 2009
INA Glasnik No. 1938/2009
INA Glasnik No. 1942/2009
www.ina.hr

Persons:

Kamilka Pejković, Human Resources Management Sector
Jadranka Borić, Organisational Development and Process Management Sector
Rosana Asić- Pukljak, Organisational Development and Process Management Sector
Darko Limanović, Corporate Communications Sector
Višnja Sušić, Quality, Organisational Design and Process Management Department
Vjeran Konc, Retail Management Sector
Jasenka Sever, Personnel Management Service
Anđela Galić, Human Resources Management Sector
Ivana Brlošić, Human Resources Management Sector
Jarmila Gruja, Training Department
Adriana Petrović, Sustainable Development, Health and Safety and Environment Sector
Boris Čavrak, Sustainable Development, Health and Safety and Environment Sector

Božidar Klarić-Dragojlović, Rafinerija nafte Sisak
Damir Piljek, Sektor upravljanja maloprodajom
Veljko Lišnjić, SD istraživanje i proizvodnja nafte i plina
Dragan Španović, Sektor logistike
Boris Dobrilović, Sektor upravljanja ljudskim resursima
Zdravka Demeter-Bubalo, Sektor upravljanja ljudskim resursima
Milena Sakoman, Sektor upravljanja ljudskim resursima
Darija Petrić, Služba za upravljanje ljudskim resursima SD Trgovina na malo
Tomislav Grgac, Služba upravljanja ljudskim resursima SD istraživanje i proizvodnja nafte i plina
Lidija Kolić, Služba upravljanja ljudskim resursima SD Rafinerije i marketing
Marina Viduka Pupiće, Služba upravljanja ljudskim resursima PF
Ivo Juroš, Sektor interne revizije i kontrole
Ranko Reš, Sektor pravnih poslova
Lovorka Kipson, Sektor pravnih poslova, Služba međunarodnog prava
Neven-Pavao Poklepović, Sektor korporativnih komunikacija



Ilijana Brkanović, Sustainable Development, Health, Safety, and Environment Sector
Jozo Brešić, Sustainable Development, Health, Safety, and Environment Sector
Verica Dančulović, Rijeka Refinery
Božidar Klarić-Dragojlović, Sisak Refinery
Damir Piljek, Retail Management Sector
Veljko Lišnjić, Exploration & Production BD
Dragan Španović, Logistics Sector
Boris Dobrilović, Human Resources Management Sector
Zdravka Demeter-Bubalo, Human Resources Management Sector
Milena Sakoman, Human Resources Management Sector
Darija Petrić, Human Resources Dept., Retail BD
Tomislav Grgac, Human Resources Management Service, Exploration & Production BD
Lidija Kolić, Human Resources Dept., Refining & Marketing BD
Marina Viduka Pupić, Human Resources Department, BF
Ivo Juroš, Internal Audit Sector
Ranko Reš, Legal Affairs Sector
Lovorka Kipson, Legal Affairs Sector, International Law Department
Neven-Pavao Poklepović, Corporate Communications Sector







IMPRESSUM

INA - Industrija nafte d.d.,
Avenija V. Holjevca 10,
p.p. 555, 10002 Zagreb
HRVATSKA

IZDAVAČ: INA - Industrija nafte, d.d.
ZA IZDAVAČA: Žana Goić
UREDNIKA: dr. sc. Svea Švel-Cerovečki
LEKTURA: Marija Ivana Kos
FOTOGRAFIJE: Ferdo Buva, Miljenko Marohnić
i Tomislav Lazarić
GRAFIČKO OBLIKOVANJE: Stela Blažok

IMPRESSUM

INA - Industrija nafte d.d.,
Avenija V. Holjevca 10,
p.p. 555, 10002 Zagreb
CROATIA

PUBLISHED BY: INA - Industrija nafte d.d.;
FOR THE PUBLISHER: Žana Goić
EDITOR -IN -CHIEF: Svea Švel-Cerovečki, DSc.
ENGLISH PROOFREADING: Silvana Šoštar
PHOTOGRAPHS: Ferdo Buva, Miljenko Marohnić
and Tomislav Lazarić
GRAPHIC DESIGN: Stela Blažok