



Izvješće o
održivom
razvoju

2008

Sustainability
Report

SADRŽAJ

Uvod	2
Pismo predsjednika Uprave	6
Profil INA, d.d.	10
Ekonomska dimenzija	24
Okolišna dimenzija	36
Društvena dimenzija	53

CONTENTS

Introduction	3
Letter from the Board President	7
Company Profile	10
Economic Dimension	24
Environmental Dimension	36
Social Dimension	53



UVOD

INA - Industrija nafte ima dugu tradiciju, već 13 godina, u objavljivanju godišnjih nefinancijskih izvještaja.

Od 2007. INA objavljuje Izvješće o održivom razvoju sukladno G3 GRI okviru, najrazvijenijoj metodologiji za pripremu standardiziranih i sveobuhvatnih izvještaja o društvenoj odgovornosti kompanije.

Izvješće o održivom razvoju za 2008. obuhvaća puni raspon ekonomskih, okolišnih i društvenih utjecaja INA, d.d. na njene dionike.

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 razdoblje kalendarske 2008. godine.

Pri izradi izvješća korišten je tekst financijskog izvješća Ine za 2008. koji je verificirao nezavisni revizor Deloitte, čime je potvrđena realnost i objektivnost objavljenih informacija.

Osnova svih izvještaja za društva u vlasništvu INA, d.d., kako pojedinačno, tako i na razini INA Grupe, financijska su izvješća kao npr. Račun dobiti i gubitka, Bilanca, Izvješća o promjenama glavnice, Izvješća o tijeku novca, Bilješke uz financijska izvješća, revizorska izvješća, poslovni planovi.

Temeljem Zakona o računovodstvu Republike Hrvatske financijska izvješća Ine 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.

Emisije štetnih tvari u okoliš određene su mjerenjem, emisijskim faktorima ili na osnovi materijalne bilance.

Izvješće o održivom razvoju Ine za 2008. su pripremili članovi Radne grupe za održivi razvoj i društveno odgovorno poslovanje. Radna grupa za održivi razvoj i društveno odgovorno poslovanje sastoji se od 10 zaposlenika, predstavnika iz svih segmenta djelatnosti i iz više Ininih sektora.

Razina primjene Smjernica za izvještavanje GRI-a u Izvješću o održivom razvoju za 2008:

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 upravljanju označenih kategorija
G3 pokazatelji učinka:	Ekonomski 5 Okolišni 21 Radni odnosi 14 Ljudska prava 7 Zajednica 7 Odgovornost za proizvod 5

Dodatne informacije:

INA, d.d., Zagreb, Avenija V. Holjevca 10
www.ina.hr
Sektor korporativnih komunikacija
tel. 6450-406, faks. 6452-406
e-mail: PR@ina.hr

G3 GRI pokazatelji

3.12	
Profil	stranica
Strategija i analiza	
1.1 Izjava predsjednika Uprave	6, 11, 12
1.2 Opis ključnih utjecaja, rizika i prilika	18
Profil	
2.1-2.10 Organizacijski profil	6, 10, 11, 12, 21
3.1-3.13 Parametri izvješća	2, 4
Upravljanje, obveze i sudjelovanje	
4.1-4.10 Strukture upravljanja i sustav upravljanja	13, 14, 18
4.11-4.13 Obveze prema vanjskim inicijativama	16,17,18,21
4.14-4.17 Uključenost dionika	20

[Pokazatelji ekonomskog učinka](#)

Ekonomski učinak	
EC1	26,27,28,29,30,32
EC2	43
EC4	32
Tržišna prisutnost	
EC6	33
EC7	Nije primjenljiv
Neizravni ekonomski utjecaji	
EC8	33

INTRODUCTION

INA-Industrija nafte has a 13-year tradition in publishing annual non-financial reports. Since 2007, we have been publishing our sustainability report prepared on the basis of the GRI G3 Guidelines, the most widely used CSR and sustainability reporting framework.

This sustainability report encompasses a full range of economic, environmental and social impacts of INA on its stakeholders, and covers information about our operations in oil & gas exploration and production, refining, wholesale, and retail for the year 2008. We have used certain text from our 2008 Financial Report, which was independently audited by Deloitte and verified as accurate and objective.

The basis of all reports of INA subsidiaries, individually or at Group level, are financial statements, such as the Profit and Loss Statement, Balance Sheet, Statement of Changes in Equity, Cash Flow Statements, Notes to Financial Statements, auditor reports, and business plans.

Pursuant to the Accounting Act of the Republic of Croatia, our financial reports are prepared in compliance with the International Financial Reporting Standards (IFRS) of the International Accounting Standards Board (IASB), and give a true and fair view of our financial state and performance. To our business, we apply the requirements, techniques, methodology, and evaluation prescribed by the relevant international accounting standards.

Pollutant emissions are determined by measurement, emission factors, or on the basis of the material balance.

This 2008 Sustainability Report has been prepared by the Sustainable Development and Corporate Social Responsibility Work Group, comprising 10 employees/representatives from all the business divisions and several sectors of INA.

Application level of the GRI G3 Guidelines in this 2008 Sustainability Report:

Application level: B

G3 Profile Disclosures	1.1, 1.2
	2.1-2.10
	3.1-3.13
	4.1-4.17

G3 Management Approach Disclosures
Management approach disclosures for each indicator category

G3 Performance Indicators:	
Economic	5
Environmental	21
Labour	14
Human rights	7
Society	7
Product responsibility	5

Additional information may be obtained at:
INA d.d., Zagreb, Avenija V. Holjevca 10
Croatia
www.ina.hr
Corporate Communications Sector
Phone: 6450-406; FAX: 6452-406
E-mail: PR@ina.hr

G3 GRI Content Index

Profile	page
Strategy and Analysis	
1.1 Letter from the President of the Management Board	7,11,12
1.2 Key Impacts, Risks, Opportunities	19
Profile	
2.1-2.10 Organizational Profile	7,11,12,21
3.1-3.13 Report Parameters	3,5
Governance, Commitments, and Engagement	
4.1-4.10 Structure and System of Management	13,15,19
4.11-4.13 Commitments to External Initiatives	16,17,19,21
4.14-4.17 Stakeholder Engagement	20
Economic Performance Indicators	
Economic Performance	
EC1	26,27,28,29,31,32
EC2	43
EC4	32
Market Presence	
EC6	33
EC7	inapplicable
Indirect Economic Impacts	
EC8	33
Environmental Performance Indicators	
Materials	
EN1	37
Energy	

Pokazatelji okolišnog učinka

Materijali

EN1 37

Energija

EN3 37

EN4 38

EN6 38

Voda

EN8 38,39

EN9 39

Biološka raznolikost

EN11 40,41

EN12 40,41

EN13 41

EN15 41

Emisije, otpadne vode i otpad

EN16 42

EN18 43

EN19 43

EN20 44

EN21 39

EN22 45

EN23 46

Proizvodi i usluge

EN26 47

EN27 45

Pridržavanje propisa

EN28 48

Opće

EN30 49

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

Zapošljavanje

LA1 57

LA2 58

LA3 58

Odnosi zaposlenika i menadžmenta

LA4 58,59

LA5 59

Zdravlje i sigurnost na radu

LA6 59

LA7 59,60

LA8 61

LA9 61

Obuka i obrazovanje

LA10 62

LA11 62

LA12 62

Raznolikost i jednake mogućnosti

LA13 63

LA14 63

Pokazatelji učinka ljudskih prava

Prakse ulaganja i nabave

HR2 66

HR3 66

Nediskriminacija

HR4 67

Sloboda udruživanja i kolektivno pregovaranje

HR5 67

Dječji rad

HR6 67

Prisilni i obvezatni rad

HR7 67

Sigurnosne prakse

HR8 67

Pokazatelji društvenog učinka

Zajednica

SO1 69

Korupcija

SO2 72

SO3 72

SO4 72

Javna politika

SO5 72

SO6 72

Ponašanje protivno načelu slobodnoga tržišnog natjecanja

SO7 72

Pokazatelji učinka odgovornosti za proizvod

Zdravlje i sigurnost kupaca

PR2 74,75,76

Označavanje proizvoda i usluga

PR5 74,75,76

Marketinške komunikacije

PR6 77

PR7 77

Poštivanje privatnosti kupaca

PR8 77

EN3	37	<i>Human Rights Performance Indicators</i>	
EN4	38	Investment and Procurement Practices	
EN6	38	HR2	66
Water		HR3	66
EN8	38,39	Non-discrimination	
EN9	39	HR4	67
Biodiversity		Freedom of Association and Collective Bargaining	
EN11	40,41	HR5	67
EN12	40,41	Child Labour	
EN13	41	HR6	67
EN15	41	Forced and Compulsory Labour	
Emissions, Effluents, and Waste		HR7	67
EN16	42	Security Practices	
EN18	43	HR8	67
EN19	43		
EN20	44	Society Performance Indicators	
EN21	39	Community	
EN22	45	SO1	69
EN23	46	Corruption	
Products and Services		SO2	72
EN26	47	SO3	72
EN27	45	SO4	72
Compliance		Public Policy	
EN28	48	SO5	72
Overall		SO6	72
EN30	49	Anti-competitive Behaviour	
		SO7	72
 Social Performance Indicators			
<i>Labour Practices and Decent Work</i>			
Employment		Product Responsibility Performance Indicators	
LA1	57	Customer Health and Safety	
LA2	58	PR2	74,75,76
LA3	58	Product and Service Labeling	
Labour/Management Relations		PR5	74,75,76
LA4	58,59	Marketing Communications	
LA5	59	PR6	77
Occupational Health and Safety		PR7	77
LA6	59	Customer Privacy	
LA7	59,60	PR8	77
LA8	61		
LA9	61		
Training and Education			
LA10	62		
LA11	62		
LA12	62		
Diversity and Equal Opportunity			
LA13	63		
LA14	63		

PISMO PREDSDJEDNIKA UPRAVE

Poštovani,

INA ima dugu tradiciju izvještavanja o društveno odgovornom poslovanju. Od 2004. koristimo Global Reporting Initiative (GRI) metodologiju, trenutačno najrazvijeniji okvir za izvještavanje, kako bi povećali transparentnost izvještavanja, omogućili usporedivost podataka s prethodnim izvještajnim razdobljima i s drugim kompanijama.

U ovom Izvještaju upoznat ćemo vas kako korporativnim upravljanjem štitimo vrijednost dioničara, upravljamo poslovanjem surađujući s kupcima i strateškim partnerima, čuvamo okoliš, kako stvaramo pozitivnu radnu okolinu za naše radnike i kako služimo zajednici. Ukratko, prikazat ćemo kako djelujemo na sve naše dionike i kako oni djeluju na nas i zašto mislimo da je održivi razvoj važan za naš dugoročni uspjeh.

U trećem kvartalu 2008. promijenjena je vlasnička struktura INA Grupe. Mađarska naftna i plinska kompanija MOL, strateški partner od 2003., povećala je svoj udjel u INA, d.d. s 25 posto plus jedna dionica na 47,16 posto i tako postala najveći dioničar.

INA, d.d. je u 2008. povećala ukupne prihode za 11 posto u odnosu na 2007. na iznos od 28,8 milijardi kuna. Međutim, pad prodajnih cijena sirove nafte i cijena derivata u drugoj polovici godine, negativna razlika između prodajne i uvozne cijene plina, nepovoljna kretanja tečaja kune i dolara te ograničavanje rasta cijena derivata u prvoj polovici godine kada su cijene nafte bile ekstremno visoke, utjecale su na značajan pad dobiti INA, d.d. na godišnjoj razini. Na negativan rezultat utjecala je i niža proizvodnja ugljikovodika te proizvodnja i prodaja rafinerijskih proizvoda. U tom kontekstu INA Grupa je završila poslovnu godinu s gubitkom od 1,099 milijardi kuna.

Značajnim investicijama u tehnološku preradu nafte u 2008. smanjila se emisija SO₂ u zrak za 43 % u odnosu na emisiju 2007. Primjetan je i trend smanjenja broja izvanrednih događaja (13 u 2008. u odnosu na 16 u 2007.), koji za posljedicu imaju onečišćenje okoliša, a uzrokovani su poremećajima u tehnološkom procesu ili dotrajalošću materijala.

Ponosni smo što smo dobitnici priznanja u 2008. Certificate of Recognition što nam je dodijelio Deloitte za izvješćivanje o zaštiti okoliša.

Naši radnici osposobljavaju se za rad na siguran način i za početno gašenje požara, a tamo gdje to tehnološki procesi zahtijevaju stručnjaci zaštite na radu i zaštite od požara obavljaju

dodatno osposobljavanje za slučaj izvanrednog događaja.

Usprkos tomu, nakon dugo vremena u Rafineriji nafte Rijeka početkom 2008., dogodila se jedna ozljeda na radu sa smrtnim ishodom.

Udjel žena u top menadžmentu povećali smo s 28% u 2007. na 32% u 2008. i time pokazali da podržavamo rodnu ravnopravnost.

Krajem 2008. INA je pokrenula veliku akciju doniranja zdravstvenih ustanova pod nazivom „INA za ljepši Božić“. U sklopu te akcije predstavila je donacije u sedam zdravstvenih ustanova u Zagrebu, Vukovaru, Rijeci, Sisku, Karlovcu i Dubrovniku.

Uz Ininu potporu Hrvatski savez slijepih provodi projekt „Dodirni znanje“ koji obuhvaća nabavu modela ljudskog tijela za učenike i studente s oštećenim vidom koji se školuju za zanimanje fizioterapeut.

Prepoznavši rizike u društvu vezane uz trgovanje ljudima, a povezano i s obilježavanjem europskog dana suzbijanja trgovanja ljudima, INA, d.d. je podržala i donirala seminare kao prevenciju za srednjoškolce i više razrede osnovne škole kojima se mladi na vrijeme educiraju o opasnostima koje im prijete od strane raznih pojedinaca, organizacija i agencija.

INA je uključena kao stalni partner u akciju «Top stipendija za top studente» koju je u suradnji s nekolicinom uspješnih tvrtki pokrenuo tjednik «Nacional». Odlukom Uprave, INA stipendira i strane studente iz Sirije. Uvjereni smo da će stručnjaci koji završe fakultet u Hrvatskoj, s poznavanjem našeg jezika i kulture, pridonijeti još uspješnijoj suradnji i otvaranju novih poslovnih mogućnosti, kako sa Sirijom, tako i s arapskim zemljama iz šireg okruženja.

Cilj ovog Izvješća je pružiti Vam točnu sliku INA d.d., kao dobrog korporativnog građanina koji unapređuje društvenu odgovornost.

Predsjednik Uprave INA, d.d.
dr.sc. Tomislav Dragičević



LETTER FROM THE BOARD PRESIDENT

Dear stakeholders,

INA has a long tradition in CSR reporting, and in the effort to improve our reporting transparency and enable comparison of data with previous reporting periods or with other companies, since 2004 we have been using the Global Reporting Initiative (GRI) methodology, currently the most widely applied reporting framework.

With this report, we will inform you on our constant efforts in protecting shareholder value, managing our daily business in cooperation with our customers and strategic partners, protecting the environment, creating a positive working environment for our employees, and serving society. In short, we will portray how we influence our shareholders and how they influence us, and why we believe sustainability is important for our long-term success.

INA Group's ownership structure changed in the third quarter of 2008. Our strategic partner since 2003, Hungarian oil & gas company MOL, increased its stake in INA from 25 percent plus 1 share to 47.16 percent, and thus became our majority shareholder.

In 2008, INA increased total revenues by 11 percent to HRK 28.8 billion. However, our profits were reduced as a result of a number of circumstances, including the volatile sales prices of crude oil and oil products that continued to decline in the second half of the year, the negative differential between sales prices and import prices of natural gas, the effects of the unfavourable exchange rate between the US dollar and the Croatian kuna, and the effects of the price cap on oil products when crude prices were soaring. Lower hydrocarbon production and sales of refined products also reflected negatively on the result. In the context of all operations in 2008, INA Group recorded a loss of HRK 1,099 million for the year.

Intensive investment activities into refining technology in 2008 have resulted with a 43-percent reduction in SO₂ emissions, as well as a declining trend in environmental pollution incidents (13 compared to 16 in 2007) caused by equipment malfunction or deterioration.

We are proud to have received recognition for participating in Deloitte's Green Frog Awards for environmental reporting.

We train our employees in safe work practices, including initial-fire extinguishing. Where required by our processes, the em-

ployees undergo extra training in emergency procedures carried out by fire-safety experts.

Nevertheless, in early 2008, a fatal occupational injury occurred at the Rijeka fuel refinery.

In 2008, we increased the share of women in our top management from 28 percent (2007) to 32 percent, thus demonstrating our support for gender equality.

In late 2008, we launched a major charity campaign for health-care institutions, entitled "A Merrier Christmas with INA". As part of the campaign, we presented our donations to seven health-care institutions in Zagreb, Vukovar, Rijeka, Sisak, Karlovac, and Dubrovnik.

With INA's support, the Croatian Association of the Blind has launched the programme "Educational Assistance to the Blind" which among other includes acquisition of models of the human body for visually impaired pupils and students training for physiotherapists.

Having recognized the social risks associated with human trafficking, on the European Day Against Human Trafficking, INA supported and donated prevention seminars to elementary/high school students, thus educating our youth on the dangers that certain individuals, organizations or agencies might pose to them.

INA is a permanent partner of the "Top Scholarships for Top Students" annual campaign, launched in cooperation with a number of successful Croatian firms by the weekly magazine "Nacional". By decision of the Management Board, INA also awards scholarships to students from Syria. We believe the experts that graduate from our Zagreb faculty, with the knowledge of our language and culture, will contribute to an even more prosperous collaboration between our two countries, and help open new business opportunities not only with Syria but also with other Arab countries.

The aim of this report is to provide a more accurate picture of INA as a good corporate citizen working to improve corporate social responsibility.

President of the INA Management Board
Tomislav Dragičević, DSc.







PROFIL
INA, d.d.



COMPANY
PROFILE



PROFIL INA, d.d.

INA Grupu čini više ovisnih društava u potpunom ili djelomičnom vlasništvu INA-Industrije nafte, d.d. (INA, d.d.). Grupa ima dominantnu ulogu u naftnom biznisu u Hrvatskoj; istraživanju i proizvodnji nafte i plina, preradi nafte te distribuciji plina, nafte i naftnih derivata.

INA-Industrija nafte, d.d. dioničko je društvo u vlasništvu mađarske naftne kompanije MOL, Republike Hrvatske te privatnih i institucionalnih dioničara.

INA-Industrija nafte osnovana je 1. siječnja 1964. spajanjem Naftaplina (tvrtke za istraživanje i proizvodnju nafte i plina) s rafinerijama u Rijeci i Sisku. Do kraja desetljeća INA se proširila i na Rafineriju Zagreb, Trgovinu, petrokemijske tvornice OKI i DINU te tvornicu umjetnih gnojiva u Kutini. Godine 1993. INA je postala dioničkim društvom.

INA Grupu čini:

Istraživanje i proizvodnja nafte i plina prvenstveno u Hrvatskoj i u inozemstvu

Rafinerije i marketing - prerada nafte i proizvodnja derivata u rafinerijama u Rijeci (Urinj) i Sisku, gdje se proizvode goriva te Rijeci (Mlaka) i Zagrebu gdje se proizvode maziva;

Trgovina na malo - maloprodaja derivata i drugih roba putem maloprodajne mreže koja se sastoji od 435 benzinskih postaja u Hrvatskoj (INA, d.d. 413 benzinskih postaja, a društva kćeri 22) te 50 benzinskih postaja u susjednim zemljama.

Pružanje usluga bušenja, remonta i drugih radova vezanih za istraživanje i proizvodnju nafte i plina iz kopnenog dijela i podmorja

Pružanje usluga pri gradnji naftovoda, plinovoda, procesnih postrojenja i održavanja procesnih postrojenja

Proizvodnja i prodaja maziva

Proizvodnja i trgovina ukapljenim plinom

Ugostiteljstvo i turizam

COMPANY PROFILE

INA-Group comprises several companies fully or partly owned by INA-Industrija nafte, d.d. (INA d.d.). The Group holds a dominant position in the oil business in Croatia; it is a leader in oil and gas exploration, in oil processing, and in distribution of oil derivatives.

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

INA-Industrija nafte was founded on January 1, 1964 by the integration of Naftaplín (oil and gas exploration and production company) and the Rijeka and Sisak Refineries. By the end of that decade, INA had expanded to include the Zagreb Refinery, Trgovina (domestic trade company), petrochemical plants OKI and DINA, and the Kutina mineral fertilizer plant. In 1993, INA was organized as a joint-stock company.

INA Group comprises:



Oil and Gas Exploration and Production primarily in Croatia but also internationally

Refining and Marketing – processing of oil and production of oil derivatives in the Rijeka (Urinj) and Sisak fuel refineries, and the Rijeka (Mlaka) and Zagreb lubricant refineries

Retail Services – retail sales of oil derivatives and other products through a retail network comprising 435 petrol stations in Croatia (of which INA operates 413, and subsidiary companies 22), and 50 petrol stations in neighbouring countries.



Provision of drilling, workover, and other services related to both onshore and offshore oil & gas exploration and production



Provision of services related to the construction of oil pipelines, gas pipelines, processing plants and processing plant maintenance



Production and sales of lubricants



Production and trade in liquefied natural gas



Hospitality and tourism

Iznajmljivanje automobila i plovila



Car and boat rentals

Zaštita zdravlja i sigurnosti



Occupational health and safety

Glavnina aktivnosti, istraživanja i proizvodnje INA Grupe, odvija se u 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. Tijekom 2008. Rafinerija nafte Rijeka preradila je 2,6 milijuna tona nafte, a Rafinerija nafte Sisak 1,7 milijuna tona nafte (od toga 45 posto domaće nafte).

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

Na dan 31. prosinca 2008. broj zaposlenih u INA Grupi iznosio je 16 632, a u INA Matici 10 108.

INA Grupa sa svojim tvrtkama kćerima predstavlja jednu od najvećih integriranih grupacija u regiji, dok u Hrvatskoj mjereno ukupnim prihodima, dobiti i broju zaposlenih predstavlja jedan od najjačih privrednih subjekata.

INA, d.d. je u 2008. povećala ukupne prihode za 11 posto u odnosu na 2007. usprkos nepovoljnim kretanjima na tržištu tijekom godine. Međutim pad prodajnih cijena sirove nafte i cijena derivata u drugoj polovici godine, negativna razlika između prodajne i uvozne cijene prirodnog plina te nemogućnosti korigiranja cijene plina zbog reguliranog tržišta, nepovoljna kretanja tečaja kune i dolara te ograničavanje rasta cijena derivata u prvoj polovici godine kada su cijene nafte bile ekstremno visoke, utjecali su na značajan pad dobiti INA, d.d. na godišnjoj razini.

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.

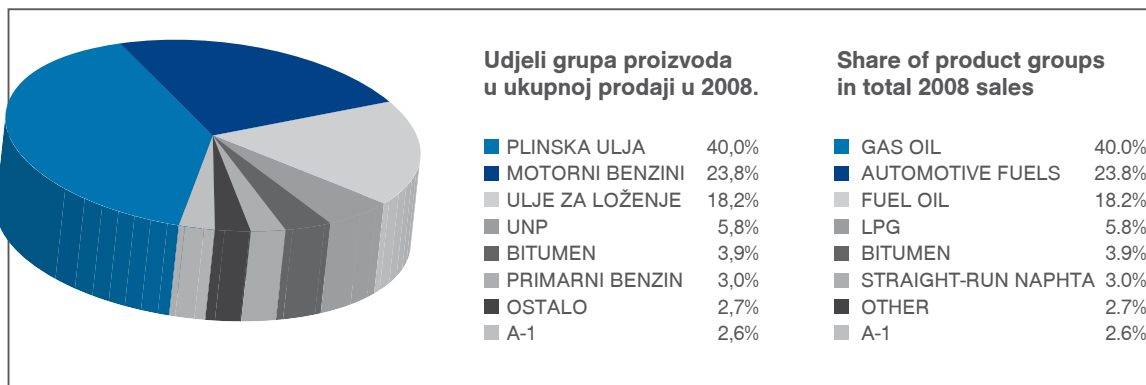
Refining is located in Croatia; in 2008 the Rijeka Refinery processed 2.6 million tons of oil, while the Sisak Refinery processed 1.7 million tons of oil (of which 45% was domestic oil).

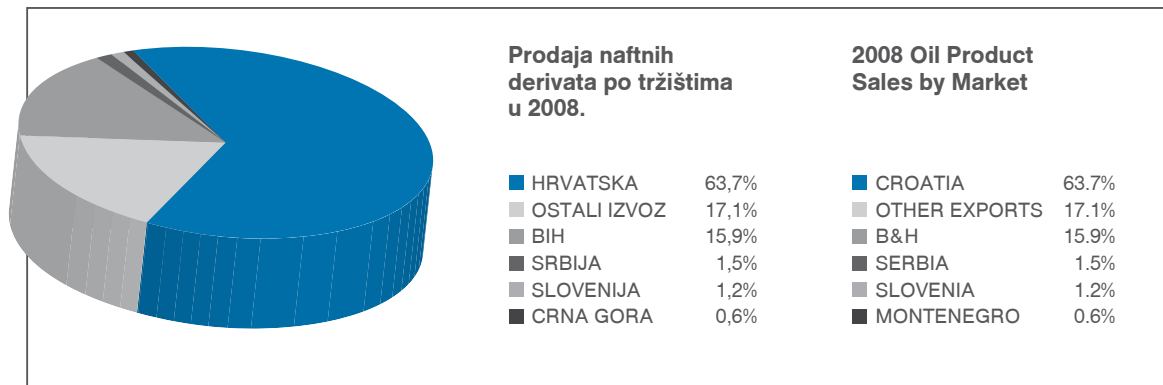
The head office of INA d.d. is at Avenija V. Holjevca 10, Zagreb, Croatia.

On December 31, 2008, INA Group had 16,632 employees, while INA-d.d. had 10,108 employees.

Together with our subsidiary companies, INA Group represents one of the largest vertically integrated groups in the regional oil industry. Our total revenue, profits, and number of employees make us the leading economic entity in Croatia.

Despite tough market conditions during the year, INA increased revenues by 11 percent. However, INA's annual profit declined significantly due to a number of circumstances, including the volatile sales prices of crude oil and oil derivatives that continued to slide in the second half of the year, the negative differential between sales prices and import prices of natural gas, the effects of the unfavourable exchange rate between the US dollar and the Croatian kuna, and the effects of the price cap on oil products when crude prices were soaring.





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..

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 receive dividends.

Public trading of the shares began on 1 December 2006.



DIONIČARSKA STRUKTURA	po broju dionica
MOL	4.715.538
Vlada Republike Hrvatske	4.483.552
Privatni i institucionalni investitori	800.910
Ukupno	10.000.000

SHAREHOLDER STRUCTURE	Number of shares
MOL	4,715,538
Government of Croatia	4,483,552
Private and institutional investors	800,910
Total	10,000,000

Misija, vizija, temeljne vrijednosti

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 ostvarivala Misija i dostigla Vizija, nužno je svoje ponašanje podrediti očekivanjima i ciljevima svih zainteresiranih za djelovanje INA, d.d., 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 primjerenu 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 osebnosti 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 za realizaciju ciljeva.

Mission, Vision and Core Values

Mission

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

Vision

To be a well-reputed and desirable partner known for our excellent products and services, for honest and nurtured relationships, and for protecting 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 the profitability 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 – Recognizable Image

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

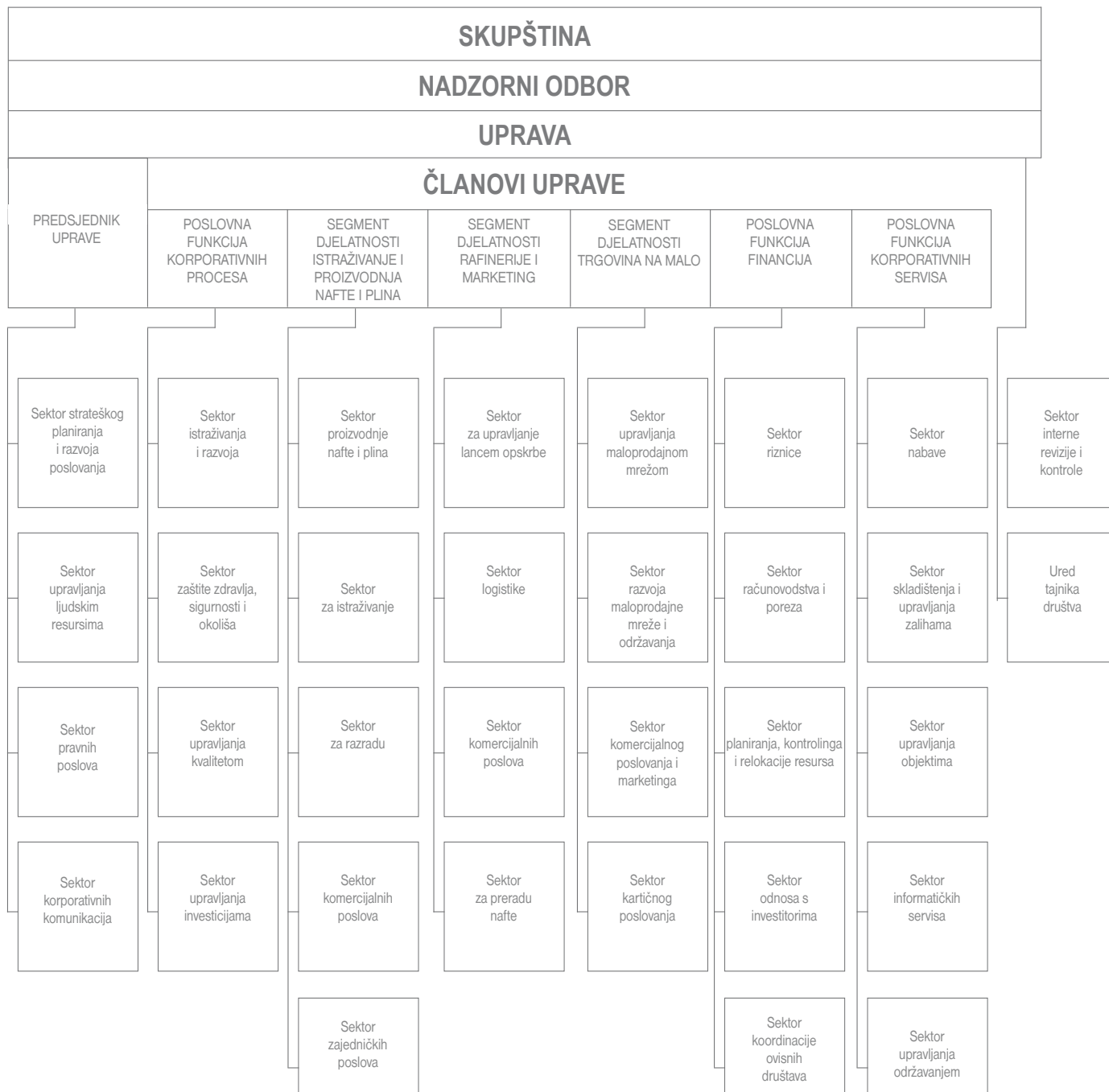
Benefits for our Employees – Creativity and Uniqueness

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.

Korporativno upravljanje u 2008. godini

Upravljačku strukturu INA, d.d čine Nadzorni odbor i Uprava, koji s Glavnom skupštinom predstavljaju tri obvezatna tijela sukladno Statutu INA, d.d. i Zakonu o trgovačkim društvima.

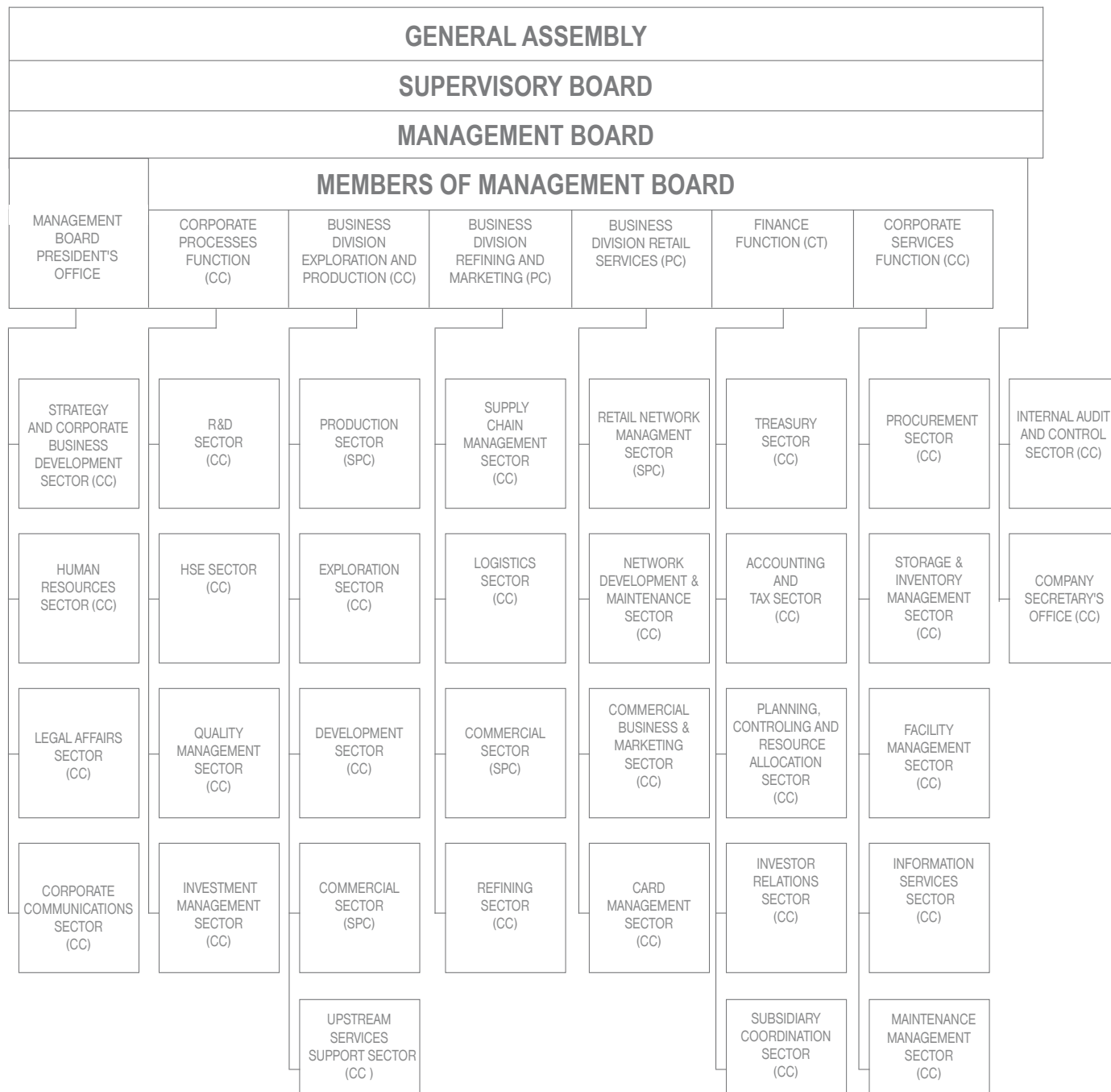
SHEMA MAKROORGANIZACIJSKE STRUKTURE



Corporate Governance in the Year 2008

The governance structure of INA comprises the Supervisory Board, the Management Board, and the General Assembly, which together represent the three bodies as required by INA's Articles of Association and the Companies Act.

MACRO-ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF INA D.D.



Nadzorni odbor je nadležan za izbor i opoziv članova Uprave i za nadzor i opoziv nad vođenjem poslova od strane Uprave Ine. Sastojao se od šest članova, dok sedmi član (predstavnik radnika Ine) još uvijek nije izabran.

Uprava vodi poslove Ine i ovlaštena je sklapati poslove u ime Ine. Uprava izvještava Nadzorni odbor o poslovanju koje uključuje ekonomski, društveni i okolišni učinak, o pitanjima koja se odnose na buduće poslove i o drugim pitanjima koja su značajna za Inu. Sastoji se od sedam članova.

Uprava i Nadzorni odbor su zasebna tijela s odijeljenim funkcijama upravljanja i nadzora.

Članovi Nadzornog odbora nisu članovi izvršne strukture INA, d.d.

Radnici INA, d.d. sudjeluju u odlučivanju o pitanjima u svezi 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.

INA, d.d. sklapa s predsjednikom i ostalim članovima Uprave ugovore o obavljanju poslova u Upravi. Uvjete takovih ugovora određuje Nadzorni odbor. Uprava utvrđuje strategiju i plan razvoja Društva, poslovnu politiku i mjere za njihovo provođenje, pregovara sa sindikatima u svezi prava i obveza, te materijalnog položaja zaposlenih i zaključuje kolektivni ugovor. Uprava odlučuje o svim drugim pitanjima koja su joj zakonom, Statutom ili drugim općim aktom stavljena u nadležnost kao i o onim pitanjima koja zakonom, odnosno Statutom ili drugim općim aktom nisu stavljena u nadležnost drugog rukovodećeg organa.

Prema Statutu INA, d.d. član Uprave mora izjaviti Upravi pridu bilo kojeg interesa koji on, ili s njim povezana osoba, ima u predloženoj ili postojećem aranžmanu s Inom.

Procesi određivanja kvalifikacija i stručnosti članova najvišeg tijela upravljanja za strateško usmjeravanje organizacije u pogledu ekonomskih, okolišnih i društvenih pitanja propisani su zakonom i internim dokumentima.

Nadzor nad određivanjem i upravljanjem ekonomskim, okolišnim i društvenim učinkom provodi se jednom godišnje od najvišeg tijela upravljanja u vidu Upravne ocjene poslovanja.

Dva puta godišnje provodi se nezavisno ocjenjivanje najvišeg tijela upravljanja INA, d.d. od vanjske nezavisne procjeniteljske kompanije.

Redovito se provodi financijski nadzor od vanjskih revizorskih kuća.

The Supervisory Board's mandate includes appointing or recalling Management Board members, as well as supervising or recalling operations of the Management Board. It comprised six members while the seventh member (INA employee representative) was not appointed.

The Management Board governs the business operations of the company, and is authorized to conclude business agreements on its behalf. It reports to the Supervisory Board on the company's economic, social, and environmental performance, profits and revenue, issues pertaining to future business operations, as well as other significant issues. It comprises seven members.

The Management Board and the Supervisory Board are two separate bodies with separate management and supervisory functions.

Supervisory Board members are not members of INA's executive structure.

INA employees participate in the decision-making process about issues pertaining to their economic and social rights and interests, in the manner and under terms as defined by the Labour Act, our Collective Agreement and Labour Regulations.

INA concludes managerial contracts with the president and members of the Management Board, the terms of which are determined by the Supervisory Board. The Management Board's mandate includes identifying the company's development strategy, business policy, and measures for the implementation thereof, negotiating with the workers' unions about the rights, obligations, and material status of employees, as well as concluding the collective agreement. It also decides upon other issues within its authority, as well as on issues not in the authority of any other management body of the Company.

According to INA Articles of Association, Board members are required to disclose to the Board the nature of any interest they or any persons related to them might have in proposed or existent arrangements with INA.

The procedures for determining the qualifications and expertise of the members of the highest governance body for guiding the company's strategy on economic, environmental and social matters are regulated by law and internal documents.

The company's identification and management of economic, environmental, and social activities is examined once a year by the highest governance body in the form of a Management Review.

Od devedesetih godina dvadesetog stoljeća uvode se sustavi kvalitete, sustavi zaštite okoliša te zaštite zdravlja i sigurnosti u pojedine dijelove Ine.

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.

Poslovni procesi i kvaliteta poslovanja se stalno unapređuju što se potvrdilo i uvođenjem SAP-a u 2006., a danas nastavkom rada na projektu Modela procesa.

The highest governance body of INA is independently evaluated twice a year, and our financial records are regularly audited by external auditors.

In the 1990s started the introduction of the quality management, environmental protection, as well as the health & safety systems in certain segments of INA.

The ISO 9001 standard is applied through the 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.

The introduction of SAP in 2006 confirms our focus on the continued improvement of business processes and their quality. Today, we have continued work on the Process Model project.



INA - Industrija nafte, d.d. – članica UN Global Compact

INA, d.d. je članica Global Compacta i time se obvezala promicati njegovih 10 načela u svom poslovanju.

Implementacijom 10 načela Global Compacta, INA 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 Ine za 2008.

Područje	Global Compact načelo	Odgovarajući GRI pokazatelj
Ljudska prava	Načelo 1 - Poduzeća trebaju poštivati i podržavati zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava	LA4, LA6-9, LA13-14, HR2-8, SO5, PR1-2, PR8
	Načelo 2 - Poduzeća trebaju osigurati da sama ne sudjeluju u kršanju ljudskih prava	HR2-8, SO5
Radna prava	Načelo 3 - Poduzeća trebaju primjenjivati slobodu udruživanja i stvarno priznati pravo na kolektivno pregovaranje	LA4-5, HR2-3, HR5, SO5
	Načelo 4 - Poduzeća trebaju iskorjenjivati sve oblike prisilnog i nesamostalnog rada	HR-3, HR7, SO5
	Načelo 5 - Poduzeća trebaju ukidati dječji rad	HR2-3, HR6, SO5
	Načelo 6 - Poduzeća trebaju uklanjati diskriminaciju pri zapošljavanju i na poslu	EC7, LA2, LA13-14, HR2-4, SO5
Okoliš	Načelo 7 - Poduzeća trebaju pažljivo i obzirno pristupati pitanjima okoliša	EN1-30, SO5
	Načelo 8 - Poduzeća trebaju pokretati inicijative kojima je cilj promicanje veće odgovornosti prema okolišu	EN1-30, SO5
	Načelo 9 - Poduzeća trebaju poticati razvoj i usvajanje tehnologija koje su prihvatljive za okoliš	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.

INA - Industrija nafte, d.d. – Member of UN Global Compact

As member of Global Compact, 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 2008 Sustainability Report

Issue Areas	GC Principles	Relevant GRI Indicators
Human Rights	Principle 1 – Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights.	LA4, LA6-9, LA13-14, HR2-8, SO5, PR1-2, PR8
	Principle 2 – Businesses should make sure that they are not complicit in human rights abuses.	HR2-8, SO5
Labour	Principle 3 – Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining.	LA4-5, HR2-3, HR5, SO5
	Principle 4 – Businesses should uphold the elimination of all forms of forced and compulsory labor.	HR-3, HR7, SO5
	Principle 5 – Businesses should uphold the effective abolition of child labour.	HR2-3, HR6, SO5
	Principle 6 – Businesses should uphold the elimination of discrimination in respect of employment and occupation.	EC7, LA2, LA13-14, HR2-4, SO5
Environment	Principle 7 – Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges.	EN1-30, SO5
	Principle 8 – Businesses should undertake initiatives to promote greater environmental responsibility.	EN1-30, SO5
	Principle 9 – Businesses should encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies.	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 details on our implementation of the Global Compact guidelines on our website at www.ina.hr, and the GC 10 principles that we support at www.unglobalcompact.org.

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.

INA, d.d. je obilježila 60. godišnjicu UN Deklaracije o općim ljudskim pravima napisima u INA Glasniku i na Ininoj web-stranici.

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 Ine 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.

Ininim radnicima dostupni su intranet i interna glasila.

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

Članstva, nagrade i priznanja u 2008.

INA, d.d. je članica:

- UN Global Compact (UNGC)
- Observatore Mediterranean de l'Energie (OME)
- International Gas Union (IGU)
- Hrvatske gospodarske komore (HGK)
- Zajednice za društveno-odgovorno poslovanje HGK
- Zajednice za zaštitu okoliša HGK
- Hrvatskog društva za kvalitetu (HDK)
- Hrvatskog mjeriteljskog društva (HMD)
- Hrvatskog zavoda za normizaciju (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.

Code of Business Conduct and Ethics

The guidelines of the INA Code of Business Conduct and Ethics correspond with the principles of Global Compact, and include relations toward work, coworkers, business partners, healthcare, safety, environmental protection, compliance with law and custom, guidelines against conflicts of interest, and control mechanisms.

INA marked the 60th Anniversary of the UN Universal Declaration of Human Rights with articles in INA Glasnik (our fortnightly newspaper), as well as on our website.

Stakeholder Engagement

Dialogue with our stakeholders is of the utmost importance to us as a company dedicated to corporate social responsibility. 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, where we post useful information.

Every employee has access to our Intranet and internal newspapers.

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

Memberships and Awards Received in 2008

INA, d.d. is member of:

- UN Global Compact (UNGC)
- Observatore Mediterranean de l'Energie (OME)
- International Gas Union (IGU)
- Croatian Chamber of Economy (CCE)
- Corporate Social Responsibility Association of the CCE
- Environmental Protection Association of the CCE
- Croatian Quality Society
- Croatian Metrology Society
- Croatian Standards Institute

INA is also a permanent member of 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.

Nagrade i priznanja u 2008.:

- Segment djelatnosti istraživanja i proizvodnje nafte i plina dobio je Priznanje Ivanić Grada
- Segment djelatnosti istraživanja i proizvodnje nafte i plina dobio je Priznanje u povodu Dana općine Novigrada Podravskog. Pogonu Koprivnica dodijeljeno je Priznanje za očuvanje okoliša
 - Inina postaja Rastovica dobitnik je Zelenog cvijeta Hrvatske turističke zajednice
 - Nikša Ivićević zaposlen na benzinskoj postaji Makarska-Ratac izabran je za djelatnika godine u kategoriji prodavač
 - Benzinska postaja Cres dobila je Priznanje za najbolju marinsku postaju Večernjeg lista
 - Na sajmu ZEPS u Zenici Ini je dodijeljena nagrada, srebrna plaketa za uspješan nastup
 - Na međunarodnoj izložbi inovacija „Budi uzor“ u Osijeku Ini su dodijeljene dvije zlatne i jedna srebrna medalja
 - Reader's Digest „Trusted Brands Hrvatska 2008“: INA je prva u kategoriji benzinskih servisa i u kategoriji proizvoda i usluga
 - Deloitte je Ini dodijelio priznanje za izvješćivanje o zaštiti okoliša Certificate of Recognition

Awards Received in 2008:

- The Exploration & Production Division received a certificate of recognition from the town of Ivanić Grad.
- The Exploration & Production Division received a certificate of recognition on Municipality Day of the town of Novigrad Podravski. Our Koprivnica plant received recognition for environmental protection.
 - Our petrol station in Rastovica won the Green Flower Award from the National Tourism Board.
 - Our employee Nikša Ivićević, attendant at our Makarska-Ratac petrol station, was pronounced Worker of the Year in the category of sales clerk.
 - Our petrol station in Cres received recognition from the daily newspaper “Večernji List” as the best marina petrol station.
 - INA won the Silver Plaque for its successful appearance at the ZEPS Fair in Zenica
 - At the International Exhibition of Innovations, Prototypes and Business Plans held in Osijek, INA won two golden and one silver medal.
 - Reader's Digest „Trusted Brands Croatia 2008“: INA won first place in two categories - “Fuel Retailer” and “Products and Services”.
 - INA received Deloitte's certificate of recognition for environmental reporting.







EKONOMSKA
DIMENZIJA



ECONOMIC
DIMENSION



EKONOMSKA DIMENZIJA

U širem gospodarskom kontekstu INA, d.d. svojim financijskim rezultatima značajno doprinosi gospodarstvu Hrvatske i nacionalnom dohotku, a svojim poslovnim odnosima s privrednim i državnim subjektima u Hrvatskoj u značajnoj mjeri pridonosi stanju u gospodarstvu Hrvatske.

INA, d.d. je važan gospodarski subjekt, naime zapošljavanjem desetak tisuća radnika osigurava sigurnu egzistenciju velikom broju građana Republike Hrvatske.

Politika poslovanja na razini cijele organizacije koja određuje sveukupnu opredijeljenost INA, d.d. u odnosu na ekonomske aspekte javno je dostupna na internetskoj poveznici www.ina.hr.

U konkurenciji 19 zemalja na rang-listi 500 najvećih tvrtki srednje i istočne Europe, INA, d.d. je zauzela visoko 16. mjesto, te je na taj način potvrdila svoj visoki rejting.

Godina 2008. je bila stresna za sve gospodarske subjekte, pa tako i za INA, d.d. Tijekom cijele godine racionalno se poslovalo, a u zadnjim mjesecima pojačane su mjere štednje, sukladno globalnim gospodarskim teškoćama.

Značajna događanja u Ininu poslovanju tijekom 2008.

- Nastavak privatizacije – u sklopu daljnje privatizacije INA, d.d., MOL je javnom ponudom za otkup Ininih dionica po cijeni od 2800 kuna za dionicu, postao najveći dioničar. Na ovaj način je stekao 47,16% dionica INA, d.d.
- Nastavak modernizacije Rafinerija – tijekom cijele 2008. odvijale su se aktivnosti na modernizaciji Ininih Rafinerija.
- Nova otkrića – krajem 2008. na području sjevernog Jadrana na istraživačkoj bušotini Božica-1 otkrivene su nove zalihe plina. U sklopu zajedničkih aktivnosti s MOL-om nastavljeno je istraživanje kroz Projekt Dravica 1 na području Dravske potoline, između Hrvatske i Mađarske na kojem postoji velika vjerojatnost otkrića zaliha ugljikovodika. U Siriji je počela proizvodnja na plinsko-kondenzatnom polju Mustadira.
- Nove benzinske postaje – puštene su u rad novosagrađene benzinske postaje Lepa Bukva i Zaprude, te kapitalno rekonstruirana zadarska postaja Franka Lisice.
- Inina dionica uvrštena u Dow Jonesov indeks – Potvrda kval-

ECONOMIC DIMENSION

In the broader economic context, INA's financial results represent a significant contribution to domestic economy and national income, while our business relations with economic and state entities also greatly influence the status of domestic economy. INA also plays an important economic role when it comes to employment, securing a living to so many citizens of Croatia.

Our corporate business policy determining our overall economic aspirations is publicly available on our website www.ina.hr.

In competition with 19 countries on Deloitte's Top 500 List of the largest Central and Eastern European companies, INA confirmed its high rating at 16th position.

The year 2008 was a difficult year for every business, and equally for INA. We conducted our business rationally throughout the year, but in the last few months, we have intensified our economizing measures in response to the global economic downturn.

Significant Business Achievements in 2008

- Privatization – Following MOL's public purchase offer of HRK 2,800 per INA share, MOL managed to increase its stake in INA to 47.15%, thus becoming our majority shareholder.
- Refinery modernization – Activities on the modernization of both INA refineries proceeded throughout the year.
- New discoveries – Toward the end of the year new gas reserves were found in the Northern Adriatic in the Božica-1 exploratory well. In cooperation with MOL, we continued exploration activities on the Dravica 1 Project in the area of the Drava River Basin located between Croatia and Hungary, where we expect new hydrocarbon findings. In Syria, production started on the gas-condensate field of Mustadira.
- New petrol stations – We opened our newly constructed petrol stations at Lepa Bukva and Zaprude, as well as a reconstructed petrol station in Franka Lisice in Zadar.
- INA shares included in the Dow Jones Index – The addition of INA shares to the Dow Jones Index among the 30 top Eastern European companies only confirmed their value.
- INA among leading brands – On the Top 100 List of the most trusted Croatian brands, INA took first position, while its brand was estimated to be worth 617 billion dollars. This survey of

itete Inine dionice u svijetu je i njeno uvrštenje u Dow Jonesov indeks 30 najboljih tvrtki istočne Europe.

- INA, d.d. među vodećim brendovima – Na rang-listi hrvatskih kompanijskih brendova tzv. Top-100, INA je proglašena uvjerljivo prvom, a vrijednost njezina imena procijenjena je na 617 milijardi dolara. Po istraživanju koje je organizirao časopis Reader's Digest, INA je i dalje brend u koji domaći potrošači najviše vjeruju.

Ciljevi ekonomskog poslovanja INA, d.d. za 2009. i srednjoročno razdoblje do 2013.:

1. Povećanje dobiti iz osnovne djelatnosti po prosječnoj godišnjoj stopi od 47%,
2. Povećanje prihoda od prodaje po prosječnoj godišnjoj stopi od 12,7%
3. Modernizacija rafinerija

Rizici vezani uz poslovanje INA, d.d.:

- cijene sirove nafte, prirodnog plina i naftnih derivata ovise o različitim čimbenicima na koje INA, d.d. ne može utjecati
- kretanje rafinerijskih marži
- uspješnost modernizacije rafinerija u predviđenom roku kako bi proizvodile gorivo sukladno EU standardima
- rizici istraživačkog bušenja i razrade ležišta
- fluktuacija deviznog tečaja
- mogućnost obnove sadašnjih zaliha nafte i plina
- uspješnost rekonstrukcije i poboljšanja maloprodajne mreže
- postupanje po zakonima i propisima o zaštiti okoliša, koji se mogu pooštriti
- ovisnost maloprodaje o razvoju turizma
- agresivna konkurencija drugih društava u naftnoj i plinskoj industriji
- utjecaj glavnih dioničara na strateško usmjerenje INA, d.d. i glavne korporacijske aktivnosti
- pristupanje Europskoj uniji
- utjecaj propisa o zaštiti tržišnog natjecanja

Readers' Digest revealed that INA is still the brand that domestic consumers trust the most.

INA's economic goals for the year 2009 and the mid-term period to 2013 are as follows:

1. Increase core-business revenue at an average annual rate of 47%
2. Increase sales revenue at an average annual rate of 12.7%
3. Refinery modernization

Risks Associated with Our Activities:

- prices of crude, natural gas, and associated products depend on various factors that INA cannot influence,
- refinery margin trends,
- modernization of our refineries as scheduled, in order to produce Eurograde fuels,
- exploratory drilling and reservoir development risks,
- fluctuation of foreign currency exchange rates,
- ability to renew current oil and gas reserves,
- efficiency in the reconstruction and improvement of our retail network,
- compliance with increasingly stringent environmental legislation
- dependence of retail on tourism development,
- aggressive competition in the oil and gas industry,
- influence of key shareholders on the strategic direction of INA and its corporate activities,
- EU accession,
- impact of market competition regulations

Pokazatelji ekonomskog učinka/Economic Performance Indicators

PRIHOD OD PRODAJE INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2006.- 2008.							
2006.		2007.			2008.		
mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$	Indeks 3/1	mil. kn	mil \$	Indeks 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
21.326	3.823	22.651	4.543	106	25.406	4.928	112

INA 2006-2008 SALES REVENUE							
2006		2007			2008		
Mln HRK	Mln \$	Mln HRK	Mln \$	Index 3/1	Mln HRK	Mln \$	Index 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
21,326	3,823	22,651	4,543	106	25,406	4,928	112

OSTVARENI PRIHOD PO ZEMLJOPISNIM PODRUČJIMA INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2006. - 2008.								
NAZIV	2006.		2007.			2008.		
	mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil \$	Indeks 3/1	mil. kn	mil. \$	Indeks 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
Hrvatska	14.352	2.573	14.975	3.004	104	17.733	3.440	118
Države bivše Jugoslavije	2.305	413	2.489	499	108	2.814	546	113
Europska unija	4.176	749	4.423	887	106	4.088	793	92
Ostali svijet	493	88	764	153	155	771	150	101
UKUPNO	21.326	3.823	22.651	4.543	106	25.406	4.928	112

INA 2006-2008 REVENUE BY GEOGRAPHICAL AREA								
GEOGRAPHICAL AREA	2006		2007			2008		
	Mln HRK	Mln \$	Mln HRK	Mln \$	Index 3/1	Mln HRK	Mln \$	Index 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
Croatia	14,352	2,573	14,975	3,004	104	17,733	3,440	118
Ex YU countries	2,305	413	2,489	499	108	2,814	546	113
European Union	4,176	749	4,423	887	106	4,088	793	92
Other	493	88	764	153	155	771	150	101
TOTAL	21,326	3,823	22,651	4,543	106	25,406	4,928	112

TROŠKOVI NABAVE SIROVINA, ROBA I USLUGA INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2006. - 2008.

2006.		2007.			2008.		
mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$	Indeks 3/1	mil. kn	mil. \$	Indeks 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
18.457	3.309	19.153	3.842	104	22.732	4.409	119

INA 2006-2008 COSTS OF PURCHASED MATERIALS, GOODS, AND SERVICES

2006		2007			2008		
Mln HRK	Mln \$	Mln HRK	Mln \$	Index 3/1	Mln HRK	Mln \$	Index 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
18,457	3,309	19,153	3,842	104	22,732	4,409	119

TROŠKOVI PLAĆA INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2006. - 2008.

VRSTA	2006.		2007.			2008.		
	mil. kn	mil.\$	mil. kn	mil.\$	Indeks 3/1	mil. kn	mil.\$	Indeks 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
Neto	778	139	832	167	107	908	176	109
Porezi i doprinosi	561	101	620	124	111	685	133	110
Ostali troškovi plaća	180	32	187	38	104	164	32	88
UKUPNO	1.519	272	1.639	329	108	1.757	341	107

INA 2006-2008 PAYROLL COSTS

COST TYPE	2006		2007			2008		
	Mln HRK	Mln \$	Mln HRK	Mln \$	Index 3/1	Mln HRK	Mln \$	Index 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
Net	778	139	832	167	107	908	176	109
Taxes and surtaxes	561	101	620	124	111	685	133	110
Other payroll costs	180	32	187	38	104	164	32	88
TOTAL	1,519	272	1,639	329	108	1,757	341	107

TROŠKOVI ISPLATA MATERIJALNIH PRAVA INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2006. - 2008.

VRSTA	2006.		2007.			2008.		
	kn	\$	kn	\$	Indeks 3/1	kn	\$	Indeks 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
PRIJEVOZ	50.623.674	9.074.944	48.474.626	9.723.208	96	58.295.197	11.307.371	120
OTPREMNINE	38.101.032	6.830.099	31.579.943	6.334.414	83	10.904.113	2.115.043	35
RAZNE POMOĆI RADNICIMA	4.773.999	855.801	5.865.399	1.176.502	123	6.439.436	1.249.041	110
BOŽIČNICA	24.668.600	4.422.163	29.840.000	5.985.410	121	29.455.150	5.713.341	99
DAR DJECI	2.064.000	369.998	2.747.150	551.033	133	2.894.800	561.497	105
JUBILARNE NAGRADE	4.768.000	854.725	4.057.075	813.782	85	5.261.000	1.020.463	130
UKUPNO	124.999.305	22.407.730	122.564.193	24.584.350	98	113.249.696	21.966.756	92

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

INA 2006-2008 EMPLOYEE BENEFIT OBLIGATIONS

BENEFIT	2006		2007			2008		
	HRK	\$	HRK	\$	Index 3/1	HRK	\$	Index 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
Commuting expenses	50,623,674	9,074,944	48,474,626	9,723,208	96	58,295,197	11,307,371	120
Severance compensation	38,101,032	6,830,099	31,579,943	6,334,414	83	10,904,113	2,115,043	35
Various other financial support	4,773,999	855,801	5,865,399	1,176,502	123	6,439,436	1,249,041	110
Christmas bonus	24,668,600	4,422,163	29,840,000	5,985,410	121	29,455,150	5,713,341	99
St.Nicolas Day children's bonus	2,064,000	369,998	2,747,150	551,033	133	2,894,800	561,497	105
Long-service rewards	4,768,000	854,725	4,057,075	813,782	85	5,261,000	1,020,463	130
TOTAL	124,999,305	22,407,730	122,564,193	24,584,350	98	113,249,696	21,966,756	92

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

PLAĆENE KAMATE ZA PRIMLJENE KREDITE INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2006. - 2008.

2006.		2007.			2008.		
mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$	Indeks 3/1	mil. kn	mil. \$	Indeks 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
91	16	189	38	208	155	30	82

Za 2008. nije isplaćena dividenda jer je ostvaren gubitak.

INA 2006-2008 LOAN INTEREST PAID

2006		2007			2008		
Mln HRK	Mln \$	Mln HRK	Mln \$	Index 3/1	Mln HRK	Mln \$	Index 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
91	16	189	38	208	155	30	82

No dividend was paid in 2008 due to the annual loss recorded.

OSTVARENA DOBIT INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2006. – 2008.

2006.		2007.			2008.*		
mil.kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$	Indeks 3/1	mil. kn	mil. \$	Indeks 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
670	120	990	199	148	-840	163	-85

* u 2008. je ostvaren gubitak u iznosu od 840 mil. kn

Pokazatelj rentabilnosti ukupne imovine za 2008. (ROA):

$$ROA (\%) = \frac{\text{Dobit (Gubitak)}}{\text{ukupna imovina}} \times 100 = \frac{-840}{24\,707} \times 100 = -3,40\%$$

INA 2006-2008 PROFIT EARNED

2006		2007			2008*		
Mln HRK	Mln \$	Mln HRK	Mln \$	Index 3/1	Mln HRK	Mln \$	Index 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
670	120	990	199	148	-840	163	-85

* A loss of HRK 840 million was recorded in 2008.

INA 2008 Return on Assets (ROA):

$$ROA (\%) = \frac{\text{Profit(Loss)}}{\text{Total Assets}} \times 100 = \frac{-840}{24\,707} \times 100 = -3.40\%$$

UKUPNO PLAĆENI POREZI INA MATICE ZA RAZDOBLJE 2006. - 2008.

DRŽAVA	2006.		2007.			2008.		
	mil. kn	mil. \$	mil. kn	mil. \$	Indeks 3/1	mil. kn	mil. \$	Indeks 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
HRVATSKA	4.851	870	8.100	1.625	167	8.410	1.631	104
ANGOLA	37	7	38	8	103	32	6	84
UKUPNO	4.888	877	8.138	1.633	166	8.442	1.637	104

Za preračun HRK u USD koristio se tečaj USD na dan 31.12. pripadajuće godine.

INA 2006-2008 TOTAL TAXES PAID

COUNTRY	2006		2007			2008		
	Mln HRK	Mln \$	Mln HRK	Mln \$	Index 3/1	Mln HRK	Mln \$	Index 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
CROATIA	4,851	870	8,100	1,625	167	8,410	1,631	104
ANGOLA	37	7	38	8	103	32	6	84
TOTAL	4,888	877	8,138	1,633	166	8,442	1,637	104

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

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

Note: Taxes paid in Croatia include income tax and surtax, VAT, excise duty on oil products, and oil-product duties for roads and motorways.

PROSJEČNE BRUTO-PLAĆE

OPIS	PROSJEČNA BRUTO- PLAĆA PO RADNIKU (U HRK)					
	2004.	2005.	2006.	2007.	2008.	
1	2	3	4	5	6	
Republika Hrvatska*	5.985	6.248	6.634	7.047	7.544	
Hrvatska - industrija	***	***	***	***	***	
Sektori prema nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti*:						
- Rudarstvo i vađenje	6.629	7.283	7.894	8.499	9.255	
- Prerađivačka industrija	5.288	5.575	6.003	6.329	6.766	
- Opskrba električnom energijom, plinom i vodom	6.720	6.913	7.342	7.812	8.486	
- Građevinarstvo	5.105	5.212	5.593	6.088	6.501	
INA-Industrija nafte d.d.**	7.401	8.277	9.094	9.901	10.847	

OPIS	INDEKSI				BAZNI INDEKSI				
	3/2	4/3	5/4	6/5	kol.2	kol.3	kol.4	kol.5	kol.6
	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Republika Hrvatska*	104,4	106,2	106,2	107,1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Hrvatska - industrija	***	***	***	***	***	***	***	***	***
Sektori prema nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti*:									
- Rudarstvo i vađenje	109,9	108,4	107,7	108,9	110,8	116,6	119,0	120,6	122,7
- Prerađivačka industrija	105,4	107,7	105,4	106,9	88,4	89,2	90,5	89,8	89,7
- Opskrba električnom energijom, plinom i vodom	102,9	106,2	106,4	108,6	112,3	110,6	110,7	110,9	112,5
- Građevinarstvo	102,1	107,3	108,9	106,8	85,3	83,4	84,3	86,4	86,2
INA-Industrija nafte d.d.**	111,8	109,9	108,9	109,6	123,7	132,5	137,1	140,5	143,8

* Izvor: Državni zavod za statistiku

** Izvor: Operativno "Izješće o isplaćenim plaćama u INA, d.d. za prosinac 2008. i razdoblje siječanj-prosinac 2008. " Služba plaća

*** od 1998. u Državnom zavodu za statistiku ne prate se sumarni podaci za "Hrvatska- industrija"

Prosječna bruto-plaća u INA, d.d. održavala se na razini višoj od 20 posto u odnosu na nacionalni prosjek u razdoblju 2004.-2006. U sljedećem razdoblju iskazuje se jači rast, te je u 2008. veća za oko 43 posto.

AVERAGE GROSS WAGE

ITEM	AVERAGE GROSS WAGE (HRK)									
	2004	2005	2006	2007	2008					
1	2	3	4	5	6					
Republic of Croatia*	5,985	6,248	6,634	7,047	7,544					
Croatia - Industry	***	***	***	***	***					
Industrial sectors according to national classification*:										
- Mining and exploitation	6,629	7,283	7,894	8,499	9,255					
- Processing	5,288	5,575	6,003	6,329	6,766					
- Electricity, gas, and water distribution	6,720	6,913	7,342	7,812	8,486					
- Civil engineering	5,105	5,212	5,593	6,088	6,501					
INA-Industrija nafte d.d.**	7,401	8,277	9,094	9,901	10,847					
ITEM	INDEX				BASE INDEX					
	3/2	4/3	5/4	6/5	col.2	col.3	col.4	col.5	col.6	
	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Republic of Croatia*	104.4	106.2	106.2	107.1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
Croatia - Industry	***	***	***	***	***	***	***	***	***	
Industrial sectors according to national classification*:										
- Mining and exploitation	109.9	108.4	107.7	108.9	110.8	116.6	119.0	120.6	122.7	
- Processing	105.4	107.7	105.4	106.9	88.4	89.2	90.5	89.8	89.7	
- Electricity, gas, and water distribution	102.9	106.2	106.4	108.6	112.3	110.6	110.7	110.9	112.5	
- Civil engineering	102.1	107.3	108.9	106.8	85.3	83.4	84.3	86.4	86.2	
INA-Industrija nafte d.d.**	111.8	109.9	108.9	109.6	123.7	132.5	137.1	140.5	143.8	

*Source: Republic of Croatia, Central Bureau of Statistics

** Source: Paid Wages Operational Report of INA d.d, Dec. 2008, and Jan-Dec 2008, Payroll Department

*** Since 1998, the Central Bureau of Statistics has gathered no summary data on "Croatia-Industry"

The average gross wage at INA was approximately 20% higher than the national average in the period of 2004-2006; In 2007, it was about 40% and in 2008 about 43% higher.

DONACIJE

Na javni natječaj za donacije u 2008. u iznosu od 7 milijuna kuna prispjelo je 1268 zahtjeva. Na natječaj su se javili pojedinci, savezi, udruge, ustanove iz svih područja života. Donacije su raspisane za projekte raspoređene u šest područja: djeca i mladi, kultura i umjetnost, obrazovanje i znanost, humanitarni projekti, zdravlje i ekologija. Imenovana je komisija koja je tijekom tromjesečnog rada stručno analizirala sve zahtjeve i donijela odluku o dodjeli sredstava za projekte.

DONATIONS

In 2008, our donations fund amounted to HRK 7 million, whereas we received 1,268 requests for donations following our public invitation. Individuals, associations, and institutions from all areas of life submitted requests. Our donations go toward projects from the following six categories: children and youth, culture and art, education and science, healthcare, ecology, and humanitarian projects. In its 3-month-long work, the appointed committee analyzed all the requests and decided what projects to fund.

Dodijeljene donacije za 2008./ Donations granted in 2008:

Područje <i>Area</i>	Djeca i mladi <i>Children & Youth</i>	Kultura i umjetnost <i>Culture & Art</i>	Humanitarni projekti <i>Humanitarian Projects</i>	Obrazovanje i znanost <i>Education & Science</i>	Zdravlje <i>Healthcare</i>	Ekološki projekti <i>Ecology</i>
Broj doniranih projekata <i>Number of donations granted</i>	71	69	69	68	44	40

U 2008. INA, d.d. je izvršila ukupno 104 donacije informatičke opreme (računala, pisača, skenera, projektoru i fotokopirnih uređaja) vrtićima, školama, centrima za socijalnu skrb, te raznim klubovima i udrugama u cijeloj Hrvatskoj.

Krajem 2008. INA, d.d. je pokrenula veliku akciju doniranja zdravstvenih ustanova pod nazivom „INA za ljepši Božić“. U sklopu te akcije predstavila je donacije u sedam zdravstvenih ustanova u Zagrebu, Vukovaru, Rijeci, Sisku, Karlovcu i Dubrovniku. Uz Ininu potporu Hrvatski savez slijepih provodi projekt „Dodirni znanje“ koji obuhvaća nabavu modela ljudskog tijela za učenike i studente s oštećenim vidom koji se školuju za zanimanje fizioterapeut.

U sklopu akcije TOP stipendija za TOP studente koja se odvija već nekoliko godina, tvrtke partneri: INA, INGRA, Podravka, VIPnet, Diners Club i HRT su stipendirale trideset i troje najboljih hrvatskih studenata.

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

In 2008, we made 104 donations in IT equipment (computers, printers, scanners, projectors and photocopy machines) to kindergartens, schools, social-welfare centers, and various clubs and societies throughout Croatia.

Toward the end of the year we launched a major charity campaign for health-care institutions, entitled “A Merrier Christmas with INA”. As part of the campaign, we presented our donations to seven health-care institutions in Zagreb, Vukovar, Rijeka, Sisaak, Karlovac, and Dubrovnik. With INA’s support, the Croatian Association of the Blind launched the programme “Educational Assistance to the Blind” which among other includes acquisition of models of the human body for visually impaired pupils and students training for physiotherapists.

As partner companies in the campaign TOP Scholarship for TOP Students, held for several years now, INA, INGRA, Podravka, VIPnet, Diners Club and HRT awarded scholarships to 33 of the best Croatian students.

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

STRUKTURA DOBAVLJAČA INA MATICE S UDJELOM VEĆIM OD 2% U UKUPNIM NABAVAMA ZA 2008.

TUZEMNI DOBAVLJAČI			INOZEMNI DOBAVLJAČI		
NAZIV DOBAVLJAČA	mil.kn	Udjel u ukupnom prometu %	NAZIV DOBAVLJAČA	mil.kn	Udjel u ukupnom prometu %
Carinarnica Rijeka	2.859	17,95	Interina Ltd London	11.412	52,22
Crosco	372	2,34	Interina Guernsey Ltd	2.297	10,51
STSI	1.089	6,84	Gazprom	2.171	9,93
INAGIP d.o.o.	981	6,16	MOL-Hungarian Oil	1.287	5,89
Ostali	10.630	66,73	Ostali	4.688	21,45
UKUPNO	15.931	100,00	UKUPNO	21.855	100,00

STRUCTURE OF SUPPLIERS WITH >2% SHARE IN TOTAL 2008 PROCUREMENT

DOMESTIC SUPPLIERS			FOREIGN SUPPLIERS		
SUPPLIER	Mln HRK	Share in total procurement, %	SUPPLIER	Mln HRK	Share in total procurement, %
Customs - Port of Rijeka	2,859	17.95	Interina Ltd. London	11,412	52.22
Crosco	372	2.34	Interina Guernsey Ltd.	2,297	10.51
STSI	1,089	6.84	Gazprom	2,171	9.93
INAGIP d.o.o.	981	6.16	MOL-Hungarian Oil	1,287	5.89
Other	10,630	66.73	Other	4,688	21.45
TOTAL	15,931	100.00	TOTAL	21,855	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.

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.





OKOLIŠNA
DIMENZIJA



ENVIRONMENTAL
DIMENSION



OKOLIŠNA DIMENZIJA

INA, d.d. se opredijelila za doprinos održivom razvoju kroz sustavno upravljanje zaštitom okoliša, što je sastavni dio njene poslovne politike, a zaštita okoliša uključena je u njene osnovne djelatnosti. Sve makroorganizacijske jedinice, koje imaju potencijalni ili stvarni značajan utjecaj na okoliš imaju certificirane sustave upravljanja okolišem prema normi ISO 14001 i svoje Politike upravljanja okolišem.

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

- Kontinuirano razvijamo tehnologije, postupke, proizvode i usluge kod kojih razmatramo i svodimo na najmanji rizik utjecaje na zdravlje, sigurnost i okoliš.
- Primjenjujući suvremenu znanost i praksu na principima održivog razvoja usmjereni smo na kontinuirano unapređenje kvalitete naših proizvoda i usluga.

ENVIRONMENTAL DIMENSION

As an integral part of our business policy, environmental management is organized in all our core activities, which reflects our commitment and contribution to sustainable development.

All INA segments that pose a potential or direct environmental threat (Sisak Refinery, Rijeka Refinery - Urinj and Mlaka, Exploration & Production Division, and the Retail Network Management Sector), possess environmental management systems certified by ISO 14001:2004, as well as their own environmental management policies.

INA also has in place a Quality Management System at corporate level. Our Business Quality Policy includes the following principles upon which we conduct our business:

- Development of technologies, procedures, products and services of which we have examined and minimized the risk to human health, safety, and the environment;
- Constant focus on the improvement of our products and services by applying contemporary sciences and practices based on the principles of sustainability.

Organizacijska shema Sektora zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša

Organizational Chart of the Health, Safety, and Environment (HSE) Sector



Okolišni pokazatelji učinka/ Environmental Performance Indicators

Materijali/ Materials

Količine korištene sirovine u procesu proizvodnje/ Raw materials used in production

Makroorganizacijska jedinica	Naziv sirovine	Količina	Mjerna jedinica
SD Rafinerije i marketing	Sirova nafta	4.331.967	t
	Ostatak atmosferske destilacije nafte	210.000	t
SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina (izvađeno iz ležišta u Hrvatskoj i inozemstvu)	Sirova nafta	812.404	t
	Kondenzat	280.909	t
	Zemni plin	2.132.570.000	m ³
	Geotermalna voda	376.000	m ³
	Slatka voda	2.585.000	m ³

Sve sirovine potječu iz neobnovljivih izvora i nalaze se u završnom proizvodu.

Business Division	Raw Material	Quantity	Unit of Measure
Refining & Marketing	Crude oil	4,331,967	t
	Atmospheric distillation residue of crude oil	210,000	t
Exploration & Production (from reservoirs in Croatia and abroad)	Crude oil	812,404	t
	Condensate	280,909	t
	Natural gas	2,132,570,000	m ³
	Geothermal water	376,000	m ³
	Fresh water	2,585,000	m ³

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

Energija/ Energy

Potrošeni energenti prema primarnom izvoru energije u procesu proizvodnje i u ostale svrhe/ Energy Consumed in Production and Other Processes (by Primary Energy Source)

Naziv utrošenog energenta	Iznos	Količina energije (GJ)	Energy Source	Quantity	Energy Output (GJ)
Loživo ulje (t)	194.143	7.959.863	Fuel oil (t)	194,143	7,959,863
Loživi rafinerijski plin (t)	196.580	8.885.416	Refinery fuel gas (t)	196,580	8,885,416
koks(t)	57.864	2.025.240	Coke(t)	57,864	2,025,240
Prirodni plin (m ³)	211.465.006	6.703.440	Natural gas (m ³)	211,465,006	6,703,440
Ukapljeni naftni plin (t)	209	9.614	LPG (t)	209	9,614
Ukupno potrošene energije		25.583.573	Total energy consumed:		25,583,573

Neizravna potrošnja energenata prema primarnom izvoru energije/ Indirect Energy Consumption by Primary Energy Source

Naziv utrošenog energenta	Iznos (GWh)	Količina energije (GJ)
proizvedena električna energija	179,87	647.514
električna energija nabavljena od dobavljača	223,25	803.701
električna energija predana u nacionalnu mrežu	4,32	15.564
proizvedena para	2.910,62	10.478.236
geotermalne vode	0,02	58

Energy Source	Quantity (GWh)	Energy Output (GJ)
Produced electric power	179.87	647,514
Electric power supplied externally	223.25	803,701
Electric power distributed to the national grid	4.32	15,564
Produced steam	2,910.62	10,478,236
Geothermal water	0.02	58

Voda

Geotermalne vode

U Hrvatskoj postoji višestoljetna tradicija iskorištavanja geotermalne energije iz prirodnih izvora u medicinske svrhe i za kupanje. Postoje ležišta geotermalne vode vrlo visokih temperatura, čak do 200°C, koja su veliki potencijal za višenamjensko korištenje geotermalne energije, dok se prosječna temperatura obično kreće iznad 100°C.

INA, d.d. je vlasnik i korisnik postojećih geotermalnih bušotina, što je stavlja u poziciju izravne zainteresiranosti za nastavak još intenzivnijeg istraživanja, proizvodnje te isporuke geotermalne vode.

Vode visoke tehnološke kvalitete i pitke vode

Prva proizvodnja vode iz podzemlja u SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina je započela radi potrebe za povećanjem iscrpka naftnih ležišta (sekundarne metode pridobivanja nafte podržavanjem ležišnog tlaka utiskivanjem vode). Izgradnjom tehnoloških sustava na naftno-plinskim poljima sjeverne Hrvatske (Posavina, Podravina) SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina izgradio je niz hidrogeoloških objekata: zdenaca, vodnih stanica, stanica za preradu vode. Trenutačno se koristi dvadeset zdenaca u svrhu distribucije vode za piće (Drenov Bok, Đurđevac, Prerovac). Sukladno strategiji gospodarenja vodom, svi vodozahvati služe proizvodnji pitke vode nakon prestanka korištenja zdenca za interne tehnološke potrebe. Intencija je ujedno i pojačati proizvodnju pitke vode, budući da je maksimalni kapacitet vodocrpilišta 26 milijuna kubnih metara godišnje, a instalirani kapacitet iznosi 18 milijuna m³/g od čega se koristi samo 20 posto.

Voda se u INA, d.d. crpi iz vodovoda, rijeka Save i Kupe, vlastitih bu-

Water

Geothermal Water

Croatia has a centuries-long tradition in exploiting geothermal energy from natural sources for medical purposes and bathing. Some of our geothermal waters even reach temperatures up to 200°C, which represent great potential for their multipurpose use, while the average temperature is usually above 100° C.

INA 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.

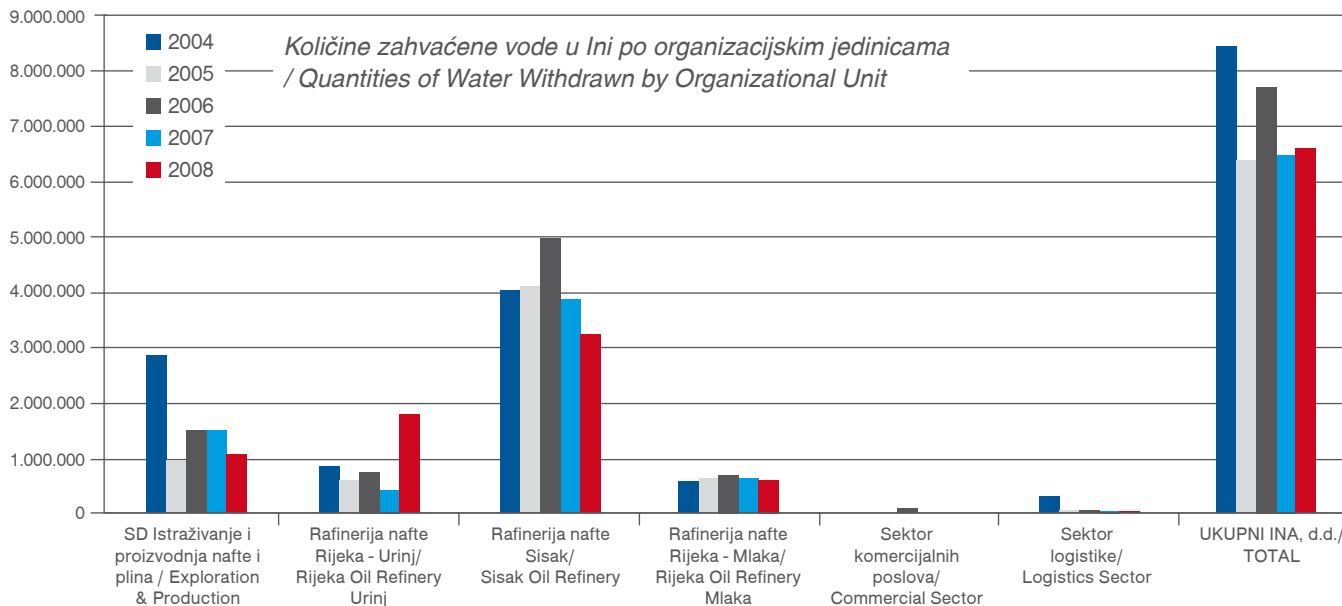
High-tech and Potable Water

The first production of water from the underground by E&P commenced due to the need to enhance oil recovery from oil wells (secondary oil recovery method by injecting water for pressure support). Along with the technological systems on the oil/gas fields in Northern Croatia (Posavina, Podravina), E&P also constructed many hydro-geological facilities: wells, water stations, water treatment facilities. At the moment, potable water is distributed from twenty wells (Drenov Bok, Đurđevac, Prerovac), and pursuant to our water management strategy, all water intakes that no longer serve internal needs shall be used for production of potable water. We also intend to increase production of potable water, because the maximum capacity of our water production is 26 million cubic metres, while installed capacity is 18 million m³/y, of which only 20% is utilized.

For cooling our storage tanks and process equipment, INA also draws water from the water supply system, the rivers Sava and Kupa, own water wells, the Tribalj dam, and the sea. In 2008, INA

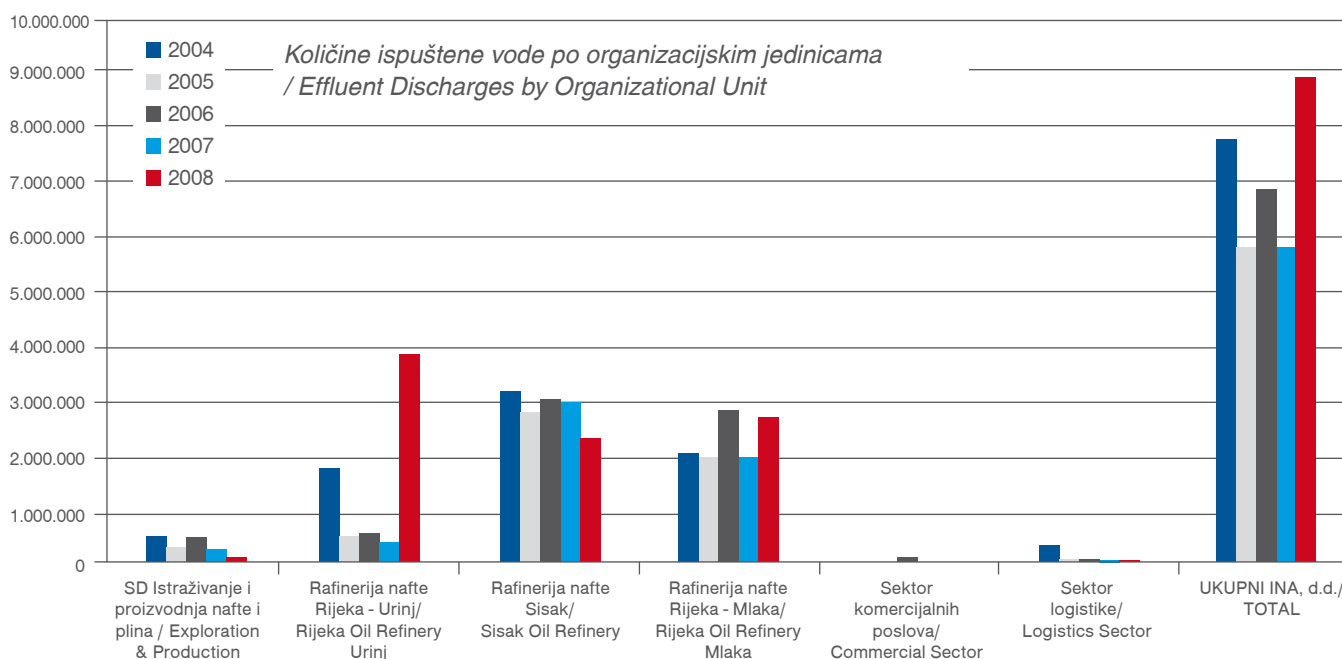
nara, akumulacijskog sustava Tribalj te iz mora za potrebe hlađenja spremnika i procesne opreme. Tijekom 2008. ukupno je zahvaćeno 6.475.197 m³ vode, a uz tu količinu Rafinerija nafte Rijeka zahvatila je i 38.650.000 m³ morske vode, koja služi kao rashladna voda.

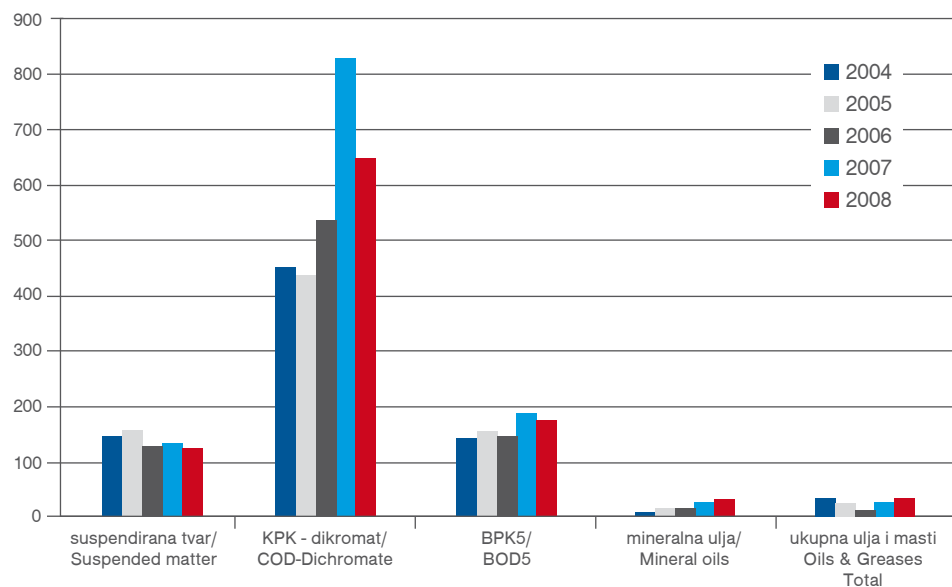
withdrew 6,475,197 cubic metres of water, whereas the Rijeka Oil Refinery withdrew 38,650,000 cubic metres of seawater for cooling purposes.



Niti jedan izvor nije znatno pogoden crpljenjem vode. Tijekom 2008. ispušteno je ukupno 44.679.262,42 m³ otpadnih voda.

Not one source was significantly affected by withdrawal of water. In 2008, INA discharged 44,679,262.42 cubic metres of wastewater.





Biolška raznolikost

Park prirode Lonjsko polje kao močvarno područje ubraja se među najugroženija staništa na svijetu. To je najveće zaštićeno močvarno područje ne samo u Hrvatskoj već u cijelom Dunavskom porječju. 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 Areas - IBA).

Prostor Parka prirode Lonjsko polje mjesto je suživota In-
inih postrojenja koja uključuju plinska polja, sabirni naftovod i plinovod, bušotine i Rafineriju nafte Sisak. Rafinerija nafte Sisak i Lonjsko polje smješteni su jedno pokraj drugog, svega nekoliko kilometara zračne linije. Park prirode Lonjsko polje je primjer koji dokazuje da se zaštitničkim odnosom, ljubavlju prema prirodi, taj trud mnogostruko nagrađuje.

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

Biodiversity

The Lonjsko Polje wetland is among the most endangered natural habitats in the world, and the largest protected wetland not only in Croatia but also in the Danube River basin. It has been included on the Ramsar List of Wetlands of International Importance, especially as a habitat for marsh birds. Pursuant to the EU Birds directive, this nature park has been identified as an Important Bird Area.

The area of Lonjsko Polje is where our facilities are located, including gas fields, oil and gas gathering lines, and wells, while our Sisak Oil Refinery is only a few kilometers away. The Lonjsko Polje Nature Park represents proof that commitment to environmental protection pays off multifold.

The two ornithological reserves of Lonjsko Polje are especially valuable to this area. According to ornithologists, about 243 bird species reside in these reserves, the nesting grounds for some 600 pairs of white stork (*Ciconia Ciconia*), more than 50 pairs of black stork, more than 20 pairs of spotted eagle, hundreds of spoonbills, and about 25 species of birds that are considered endangered on the global level.

U Pogonu SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina Stručec radnici su se pobrinuli za staništa bijele rode. Bijela roda pojavila se kao podstanar na objektima njihovih pogona. Naftaplinci su u suradnji sa stručnjacima iz Lonjskog polja izgradili platforme s nosačima za gnijezda. Platforme su antikorozivno zaštićene i obojene u bijelo. Bijela roda gradi jedno od najvećih gnijezda u ptičjem svijetu, pa ono može težiti do jedne tone. Dimenzije gnijezda u prosjeku iznose 180x180x80 cm, ali mogu doseći i 3 metra.

Projektom "Dabar u Hrvatskoj" u naftnom polju Žutici, području na rubu parka prirode Lonjsko polje u kojem INA ima svoje proizvodne pogone, naseljeno je nekoliko desetaka dabrova čiji se broj u međuvremenu znatno povećao. Time je Žutica postala prvo područje u Hrvatskoj u kojem se nalazi aktivno stanište dabrova i to nakon više od stoljeća od nestanka tih životinja u nas. Budući da dabar živi isključivo u čistom okolišu, njihov je opstanak jedno od najljepših priznanja Ini za zaštitu okoliša.

Crveni popis i crvene knjige ugroženih vrsta predstavljaju jedan od temeljnih izvora podataka za analizu i vrednovanje područja ekološke mreže. Državni zavod za zaštitu prirode provodi projekt Crvena knjiga Republike Hrvatske koji je započeo 2000. u Ministarstvu zaštite okoliša i prostornog uređenja. Sustav crvenoga popisa IUCN-a sadrži devet kategorija u koje je moguće rasporediti vrste.

U popisu Crvene knjige Republike Hrvatske ugroženih životinjskih vrsta uvrštene su četiri ptice koje se mogu naći u blizini Ininih lokacija:

Having noticed several white storks starting to nest on top of the lighting platforms at our E&P Stručec plant, the workers in cooperation with the nature park's authorities, built several nesting platforms for the storks. The platforms were corrosion protected and painted white. The white stork's nest in one of the largest in the world of birds and can weigh up to a ton. The size of the nest is about 180 x 180 x 80 cm on average, but may even reach 3 meters.

Under the "Beaver in Croatia" Project, the Žutica oil field, where our production facilities are located, was repopulated with some eighty beavers, which have in the meantime significantly multiplied. Today, a hundred years since this sympathetic rodent's disappearance from our rivers, Žutica has become the first area in Croatia with a thriving beaver colony. Since beavers live only in clean environments, their survival here is the best thanks that INA could expect for environmental protection.

The Red List and Red Book of Threatened Species are the most comprehensive inventories of the global conservation status of plant and animal species. Our national Institute for Nature Protection since 2000 has been developing a Red List of Threatened Species of Croatia. The IUCN Red List system comprises nine categories for species classification. The Red List of Threatened Species of Croatia has classified four bird species that may be found in various locations of our operation:

Latinski naziv/ <i>Latin</i>	Hrvatski naziv/ <i>Croatian</i>	Engleski naziv/ <i>English</i>	Kategorija ugroženosti/ <i>Category</i>
Ciconia ciconia	Bijela roda	White stork	NE gp/ *nb
Ciconia nigra	Crna roda	Black stork	VU gp/ *nb
Aquila pomarina	Orao kliktaš	Lesser spotted eagle	EN gp/ *nb
Platalea leucorodia	Žličarka	Spoonbill	EN gp/ *nb
NE= Not Evaluated (neobrađene)			
VU= Vulnerable (rizične)			
EN= Endangered (ugrožene)			
gp gnijezdeće ptice/ *nb nesting birds			

Crna roda zaštićena je Zakonom o zaštiti prirode. Međunarodno je zaštićena Bonskom i Bernskom konvencijom.

U Crveni popis IUCN-a uvrštene su sve četiri ptice koje se mogu naći u blizini Ininih postrojenja.

The black stork is protected under the Nature Protection Act. Internationally, it is protected under the Bonn and Bern Conventions.

The IUCN Red List has categorized all four of the above bird species.

Emisije u zrak

Izravne emisije stakleničkih plinova potječu iz procesnih postrojenja, postrojenja za proizvodnju pare i električne energije, te kotlova za grijanje objekata.

Izravne emisije CO₂ u INA, d.d. u 2008.

Organizacijska jedinica	Emisija CO ₂ (tone)
Rafinerija nafte Rijeka - lokacija Urinj	832.300
Rafinerija nafte Sisak	576.772
Rafinerija nafte Rijeka - lokacija Mlaka	84.801
SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina	776.397
Ukupno	2.270.270

Emissions to Air

Direct greenhouse gas emissions come from our processing and utility plants.

Direct CO₂ Emissions in 2008

Organizational Unit	CO ₂ Emissions (tons)
Rijeka Oil Refinery - Urinj	832,300
Sisak Oil Refinery	576,772
Rijeka Oil Refinery - Mlaka	84,801
Exploration & Production	776,397
Total	2,270,270

Emisija CO₂ po organizacijskim jedinicama 2004. - 2008. / CO₂ Emissions by Organizational Unit in 2004-2008

tona (t/g)	2004.	2005.	2006.	2007.	2008.
Rafinerija nafte Rijeka - Urinj	906.382,00	898.214,00	801.438,00	886.715,00	832.300
Rafinerija nafte Rijeka - Mlaka	0,00	148.546,91	100.664,59	124.833,00	84.800,70
SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina	966.741,00	871.469,00	995.345,00	870.855,00	776.397,32
Rafinerija nafte Sisak	774.880,00	648.798,00	643.778,00	701.335,00	576.771,99
Ukupno	2.648.003,00	2.567.027,91	2.541.225,59	2.583.738,00	2.270.270,01
Tons (t/y)	2004	2005	2006	2007	2008
Rijeka Oil Refinery - Urinj	906,382.00	898,214.00	801,438.00	886,715.00	832,300
Rijeka Oil Refinery - Mlaka	0.00	148,546.91	100,664.59	124,833.00	84,800.70
Exploration & Production	966,741.00	871,469.00	995,345.00	870,855.00	776,397.32
Sisak Oil Refinery	774,880.00	648,798.00	643,778.00	701,335.00	576,771.99
Total	2,648,003.00	2,567,027.91	2,541,225.59	2,583,738.00	2,270,270.01

Mjere za smanjenje emisija CO₂

Mjere za smanjenje emisija CO₂ uključuju porast energetske učinkovitosti, smanjenje intenziteta emisije prijelazom na goriva s manje ugljika i povećanje kapaciteta ponora, odnosno sekvencijacije.

• *Porast energetske učinkovitosti*

Projekt modernizacije rafinerija, koji je u tijeku, temelji se na najboljim raspoloživim tehnologijama te je kao takav, općenito usmjeren prema poboljšanju ukupne energetske učinkovitosti i profitabilnosti INA, d.d.. Preliminarne, grube procjene govore o mogućem smanjenju specifične potrošnje energije u rasponu 0,6 - 0,8 GJ/t prerađene nafte.

• *Smanjenje intenziteta emisije, prijelazom na goriva s manje ugljika (npr. plin)*

U tijeku je izgradnja distributivnog plinovoda prirodnog plina Kukuljanovo – Urinj, koja bi trebala biti završena do početka 2010., čime će Rafinerija nafte Rijeka povećati korištenje prirodnog plina kao goriva. Rafinerija nafte Sisak već od 2006. koristi i prirodni plin kao gorivo.

• *Povećanje kapaciteta ponora, odnosno sekvencijacija*

U INA, d.d. je osnovan projektni tim za procjenu mogućnosti i isplativosti utiskivanja CO₂ u blizini rafinerija nafte Rijeka i Sisak. Svrha projekta je izrada analize koja treba razmotriti potencijalne sekvencijacijske objekte u blizini rafinerija (cca 50 km) kao i kapitalne i operativne troškove utiskivanja CO₂ kao mogućnosti smanjenja emisije CO₂ iz rafinerija.

U SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina tijekom 2006. proveden je pilot-projekt „Projekt povećanja iscrpka nafte na poljima Ivanić i Žutica utiskivanjem CO₂ iz izvora u Podravini (EOR projekt)“, a za 2009. je planirana realizacija projekta. Uz ključni, ekonomski aspekt pridobivanja dodatnih količina nafte, pojavljuje se i indirektni, ekološki aspekt zbrinjavanja CO₂, odnosno smanjenja emisija u atmosferu.

Za povećanje iscrpka nafte na poljima Ivanić i Žutica koristit će se CO₂ sa CPS Molve koji se trenutno ispušta u atmosferu. Oko 600 000 m³/dan CO₂ komprimirat će se, dehidrirati i transportirati postojećim 20" cjevovodom do Etanskog postrojenja. U krugu Etanskog postrojenja komprimirat će se sa 30 bara na 90 bara te će se ukapljeni CO₂ novim cjevovodom transportirati do utisnih bušotina polja Ivanić i Žutica.

Prednosti Projekta EOR su: povećanje iscrpka nafte, produljenje životnog vijeka proizvodnih polja, dostupnost proizvodnih i ležišnih podataka, korištenje postojeće infrastrukture, cijena nafte na svjetskom tržištu te u konačnici postizanje strateških ciljeva Naftaplina (obnavljanje zaliha nafte, održavanje optimalne zaposlenosti, te doprinos očuvanju okoliša).

Prema izrađenom modelu za EOR projekt, optimalna količina godišnjeg utiskivanja CO₂ iznosi 430 000 t/god.

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

Measures to Reduce CO₂ Emissions

The measures undertaken to reduce CO₂ emissions include: increasing energy efficiency, reducing emissions by converting to cleaner fuels, as well as enhancing oil recovery and CO₂ sequestration.

• *Improving energy efficiency*

Our on-going refinery modernization is based on the best technology available, and as such is focused on improving the overall energy efficiency and profitability of INA. Rough estimates predict reductions in specific energy consumption ranging from 0.6 to 0.8 gigajoules per ton of refined crude.

• *Reducing emissions by converting to cleaner fuels (e.g. gas)*

Construction is underway of the Kukuljanovo–Urinj natural gas distribution pipeline scheduled for completion in early 2010, as a result of which the Rijeka Refinery is to increase its natural gas consumption.

• *Enhanced oil recovery and carbon storage*

INA has appointed a project team to evaluate the options for the geological storage of CO₂ in the near surroundings of the Rijeka and Sisak Refineries. The purpose of the project is to prepare an analysis of the potential geological structures suitable for storage within a 50-kilometer radius from the refineries, as well as assess the capital and operational costs of CO₂ geological storage as a measure to reduce the CO₂ emissions of the refineries.

In 2006, our Exploration & Production Division launched an EOR project for boosting oil recovery from the Ivanić and Žutica fields by injecting CO₂ from our Podravina sources, which is planned to be realized by 2009. 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.

The EOR project plans to use the carbon dioxide produced at the Molve Gas Plant which is currently being released into the atmosphere. Approximately 600,000 m³/day of carbon dioxide shall be compressed, dried, and transported by the 20-inch pipeline to the Ethane Plant, where it shall be compressed from 30 bar to 90 bar. The liquefied carbon dioxide shall then be transported through a new pipeline to the Ivanić and Žutica injection wells.

The advantages of the EOR Project are: increased oil recovery, prolonged field life, access to production and reservoir data, use of existing infrastructure, world crude price, and in the long run, achievement of our E&P strategic goals (to renew reserves, maintain optimal employment, and contribute to environmental protection). According to the developed EOR model, the optimum CO₂ injection rate would be 430,000 tons per year.

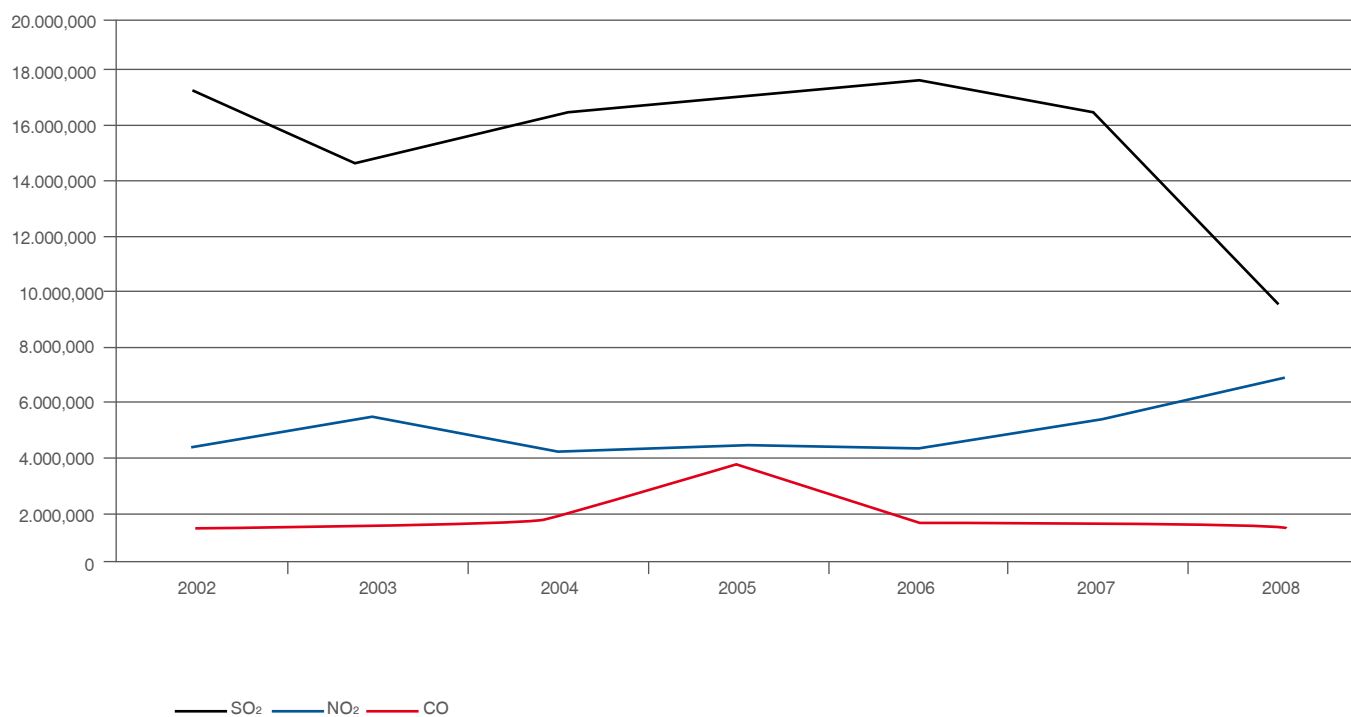
No ozone-depleting substances are used in our operations.

Emisije u zrak iz organizacijskih jedinica u 2008./ Emissions to Air by Organizational Unit in 2008

Organizacijska jedinica	Emisija SO ₂ (tone)	Emisija NO ₂ (tone)	Emisija CO (tone)	Krute čestice (tone)
Rafinerija nafte Rijeka-lokacija Urinj	7.071	1.109	105	63
Rafinerija nafte Rijeka-lokacija Mlaka	50	113	21	3
Rafinerija nafte Sisak	2.087	1.351	140	3.256
SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina	85	3.964	608	0
Ukupno	9.293	6.537	874	3.323

Organizational Unit	SO ₂ Emissions (tons)	NO ₂ Emissions (tons)	CO Emissions (tons)	Particulates (tons)
Rijeka Oil Refinery - Urinj	7,071	1,109	105	63
Rijeka Oil Refinery - Mlaka	50	113	21	3
Sisak Oil Refinery	2,087	1,351	140	3,256
Exploration & Development	85	3,964	608	0
Total	9,293	6,537	874	3,323

Emisije NO₂, SO₂ i CO u zrak 2002. - 2008./ NO₂, SO₂ and CO Emissions in 2002-2008



Otpad

U 2008. u Ini je nastalo 8.335 tona opasnog otpada i 5.942 tona neopasnog otpada. Tijekom 2008. otpad nastao u Rafineriji nafte Sisak i Rafineriji nafte Rijeka obradile su ovlaštene tvrtke.

SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina nastali neopasni otpad zbrinuo je utiskivanjem u negativne i iscrpljene bušotine, a opasni otpad predan je ovlaštenim obrađivačima.

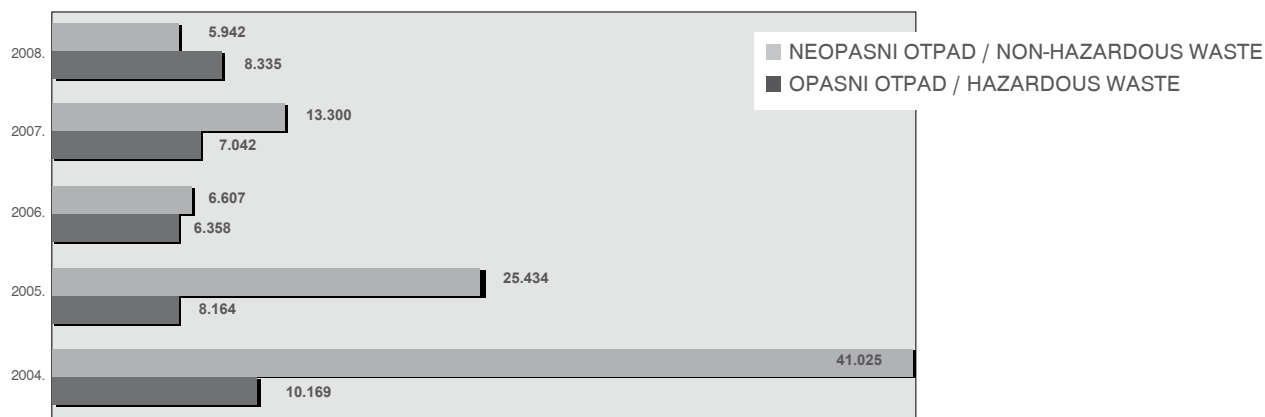
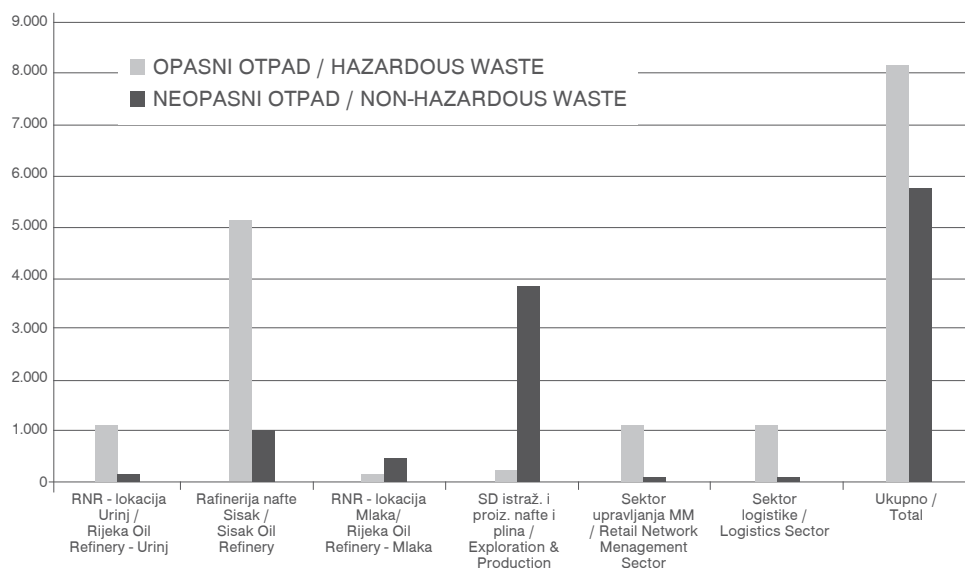
Sektor upravljanja maloprodajnom mrežom i Sektor logistike opasni i neopasni otpad predali su ovlaštenim obrađivačima na daljnju obradu.

Waste

In 2008, INA produced 8,335 tons of hazardous and 5,942 tons of non-hazardous waste. Authorized waste processors treated the waste produced by the Rijeka and Sisak refineries during the year.

The non-hazardous waste produced by Exploration & Production was injected into negative or depleted wells, while the hazardous waste was transported to authorized waste processors, as was the waste produced by Retail Services and Logistics.

Količine opasnog i neopasnog otpada u INA, d.d.u 2008. / Quantities of Hazardous and Non-hazardous Waste Produced in 2008



Na svim Ininim benzinskim postajama postavljene su žuti i crveni kontejneri namijenjeni odlaganju zauljene plastične ambalaže i ostalog zauljenog otpada. Prikupljena ambalaža se reciklira i ponovo vraća u uporabu.

At all INA petrol stations we have installed red and yellow waste containers for oily plastic packaging, and other oily waste. The collected waste packaging is recycled and reused.

Nepredviđeni događaji s utjecajem na okoliš

Tijekom 2008. dogodilo se 13 nepredviđenih događaja s utjecajem na okoliš. Onečišćeno je oko 730 m² tla, a isteklo je oko 1650 litara naftnih derivata. Sva mjesta nepredviđenih događaja sanirana su u istoj godini, a za sanaciju štete u okolišu potrošeno je 780.932,35 kuna.

Najviše akcidenata (8) dogodilo se u Segmentu djelatnosti istraživanje i proizvodnja nafte i plina. U pet izvanrednih događaja došlo je do istjecanja tekućeg fluida (mješavina nafte i slojne vode ili plinskog kondenzata). Od navedenih izvanrednih događaja, jedno propuštanje bilo je većeg opsega u odnosu na ostala, kada je dio fluida onečistio i potok, no brzom intervencijom spriječeno je njegovo širenje.

Zabilježena su i dva propuštanja plinovoda.

Nepredviđeni događaji po organizacijskim jedinicama 2005. - 2008.:

Organizacijska jedinica	2005.	2006.	2007.	2008.
SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina	15	6	6	8
Rafinerija nafte Rijeka - lokacija Urinj	5	4	5	1
Rafinerija nafte Sisak	3	1	2	0
Rafinerija nafte Rijeka - lokacija Mlaka	2	1	0	0
Sektor upravljanja maloprodajnom mrežom	3	3	2	2
Sektor logistike	4	2	1	2
Ukupno	32	17	16	13

Primjetan je trend smanjenja broja izvanrednih događaja koji za posljedicu imaju onečišćenje okoliša, a uzrokovani su poremećajima u tehnološkom procesu ili starošću/dotrajalošću materijala.

Smanjenje broja propuštanja cjevovoda dobar je pokazatelj isplativosti ulaganja u revitalizaciju cjevovoda, što je i bitan pokazatelj očuvanja okoliša.

Accidents with Environmental Impact

In 2008, INA recorded 13 unforeseen events/accidents with environmental impact - 1,650 litres of oil products were spilled, and 730 sq.m of soil were contaminated. All accident sites were cleaned up in the same year, while remediation costs reached HRK 780,932.35.

Most of the accidents (8) occurred in the E&P Division, five of which were spills (mixture of oil and formation water or gas condensate). One major accident (compared to all the others) occurred when a spill contaminated a creek, however prompt intervention prevented it from spreading further. Two gas pipeline ruptures were also recorded.

Number of Unforeseen Events by Organizational Unit in 2005-2008:

Organizational Unit	2005	2006	2007	2008
Exploration & Production Division	15	6	6	8
Rijeka Oil Refinery - Urinj	5	4	5	1
Sisak Oil Refinery	3	1	2	0
Rijeka Oil Refinery - Mlaka	2	1	0	0
Retail Network Management Sector	3	3	2	2
Logistics Sector	4	2	1	2
Total	32	17	16	13

Noticeable is a declining trend in accidents with environmental impact caused by process disruptions or material deterioration. The reduced number of pipeline ruptures is a clear indicator of the effectiveness of investing into pipeline revitalization, which is also an important indicator of environmental protection.

Inicijative za ublažavanje utjecaja na okoliš

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

- S ciljem proizvodnje čistijih goriva INA, d.d. je započela modernizaciju svojih rafinerija u Rijeci i Sisku. U tijeku je realizacija prve faze modernizacije rafinerija, a završetak cjelokupnog projekta predviđen je tijekom 2012. Izgradnjom novih postrojenja za povećanje konverzije srednjih destilata i uklanjanje sumpora iz proizvoda, omogućit će se proizvodnja goriva po EURO V standardu, sa sadržajem sumpora manjim od 10 ppm-a. Cjelokupni princip modernizacije rafinerija zasniva se na primjeni najbolje raspoložive tehnologije.

- Krajem prosinca 2006. u Republici Hrvatskoj na snagu je stupila Uredba o tehničkim standardima zaštite okoliša od emisija hlapljivih organskih spojeva koje nastaju skladištenjem i distribucijom benzina (NN 135/06), kojom se propisuju tehnički standardi zaštite okoliša za uređaje za skladištenje i pretakanje benzina na terminalima i benzinskim postajama te pokretne spremnike koji se koriste za prijevoz benzina od jednog terminala do drugog ili od terminala do benzinske postaje kao i rokovi za njihovo postizanje. Propisani tehnički standardi osigurat će smanjenje onečišćivanja zraka od emisija hlapljivih organskih spojeva kao i gubitak benzina koji proizlazi iz utovara i skladištenja na terminalima, benzinskim postajama i pokretnim spremnicima. Uredbom je utvrđen rok do kada se postojeći uređaji za skladištenje na terminalima i benzinske postaje moraju uskladiti s propisanim tehničkim standardima, a to je 31. prosinca 2012. Sukladno Uredbi, INA, d.d. je izradila Plan usklađivanja postojećih terminala i benzinskih postaja s propisanim tehničkim standardima zaštite okoliša i dostavila ga u MZOPUG početkom 2008.

- Stupanjem na snagu Uredbe REACH 1907/2006 uspostavljen je u EU novi sustav upravljanja kemikalijama i uvedena je obveza industrije da registriraju tvari/pripravke. Nakon završene preregistracije 35 tvari krenulo se u postupak registracije. Da bi se tvari registrirale za svaku tvar potrebno je skupiti podatke o svojstvima tvari (kemijsko fizikalna svojstva, toksičnost, kancerogenost, mutagenost, utjecaj na okoliš i živa bića, podaci o proizvedenim i prodanim količinama i sl.). Dosjei se izrađuju unutar Europskog udruženja naftne industrije (CONCAWE) kojeg je član i INA, d.d. odnosno konzorcija za tvari koje nisu pokrivene radom CONCAWE-a. Dosjei će biti predani Europskoj agenciji za kemikalije (ECHA) do kraja studenoga 2010.

Initiatives to Reduce Environmental Impact

At INA, we conduct systematic monitoring of the potential environmental risks or impact associated with our activities, products and services, and take preventive action accordingly.

- In order to produce cleaner fuels, we have started the modernization of our Rijeka and Sisak refineries. The first modernization phase is now in progress, while the completion of the entire project is expected in the course of 2012. The erection of new plants for enhancing the conversion of middle distillate fuels and desulphurization will enable production of EURO V fuels with sulphur content less than 10 ppm. Our refinery modernization is based entirely on the principle of the best available technology.

- In December 2006, the National Regulation on the technical standards for safeguarding the environment from volatile organic compound (VOC) emissions produced during the storage and distribution of petrol (NN 135/06) came into force. The regulation sets forth the technical requirements for fuel storage facilities, terminal or petrol station loading equipment, and mobile tanks used for transporting petrol from terminal to terminal or from terminal to petrol station, as well as the deadlines for compliance. These technical standards will ensure reduction of VOC emissions as well as reduction of losses during storage or loading of petrol at terminals, petrol stations or into mobile tanks. The Regulation also sets December 31, 2012 as the deadline by which all equipment for storage at terminals and petrol stations has to conform to the prescribed technical standards. The plan that we prepared for lining up all existing terminals and petrol stations to the required technical standards, was submitted to the Ministry of Environmental Protection, Physical Planning and Construction in early 2008.

- REACH (1907/2006) is a new EU Regulation on chemicals that sets forth a general obligation to register chemicals/preparations. Having pre-registered 35 chemicals, we have started the registration procedure. For registration purposes, certain information on each chemical is required (chemical/physical properties, toxicity, carcinogenic properties, mutagenic properties, impact on the environment, data on quantities produced and sold, and so on). The core elements of the technical dossiers shall be prepared by CONCAWE of which INA is member, and a consortium for the chemicals not covered by CONCAWE. The dossiers shall be submitted to the European Chemicals Agency by the end of November 2010.

Sudski sporovi, prekršajni postupci i inspekcijski pregledi u INA d.d. u 2008.

1. Sudski sporovi i prekršajni postupci

U 2008. nije pokrenut ni jedan sudski spor/prekršajni postupak. Jedan prekršajni postupak je okončan (obustavljen zbog nastupanja zastare).

U tijeku je 13 sudskih sporova i 6 prekršajnih postupaka.

2. Inspekcijski nadzor

Ukupno je održano 109 inspekcijskih pregleda (od toga 57 na benzinskim postajama). Novčanih kazni nije bilo, a zbog neizvršavanja obveza zadanih u prijašnjim pregledima i uočenih nesukladnosti sa zakonskim propisima izdana su 24 rješenja u kojima su zadane određene obveze.

Pronađene nepravilnosti su otklonjene ili je njihovo otklanjanje u tijeku. INA, d.d. je snosila troškove sanacije onečišćenja okoliša tamo gdje je bilo potrebno.

Nenovčane sankcije odnosile su se na obveze zadane u zapisnicima i rješenjima iz inspekcijskih pregleda u svezi zaštite okoliša.

Naknade za zaštitu okoliša

U skladu sa zakonskom regulativom Republike Hrvatske, INA, d.d. Fondu za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost plaća naknade na emisije u zrak sumpornog, dušikova i ugljikova dioksida, naknade za opterećivanje okoliša otpadom, naknadu za gospodarenje otpadnim uljima te vodne naknade koje se plaćaju Hrvatskim vodama. U 2008. ukupno je za naknade za zaštitu okoliša plaćeno 61.089.149, 59 kuna.

Prema evidenciji Sektora računovodstva i poreza u 2008. u INA, d.d. ukupni operativni troškovi zaštite okoliša, uključujući gore navedene naknade, iznosili su oko 130 milijuna kuna.

Lawsuits, Offense Procedures, and Inspection in 2008

1. Lawsuits and offense procedures

In 2008, not one lawsuit/offense procedure was filed. One case expired by limitation.

Thirteen lawsuits and six offense procedures from previous years are in progress.

2. Inspection

A total of 109 inspections were carried out (of which 57 of petrol stations). There were no monetary fines, whereas due to non-fulfillment of obligations from previous inspections and non-conformity with regulations, 24 remarks were issued requiring certain action.

All the identified non-conformities were corrected or their correction is in progress. INA paid remediation damages as required.

Non-monetary sanctions involved our obligations specified by environmental inspection authorities.

Environmental Fees

Pursuant to national legislation, INA pays the Environmental Protection and Energy Efficiency Fund an environmental fee for emissions of sulphur, nitrogen and carbon dioxide, a waste disposal fee, a waste-oil management fee, as well as water-management fees that are paid to the Croatian Waters Department. In 2008, paid environmental fees amounted to HRK 61,089,149.59.

According to the Accounting and Tax Sector, in 2008 our total environmental protection costs, including the aforementioned fees, amounted to approx. HRK 130 million.

Naknade za zaštitu okoliša u INA, d.d. plaćene tijekom 2008.

INA, d.d. Organizacijska jedinica	Naknada za emisiju CO ₂ (kn)	Naknada za emisiju NO _x (kn)	Naknada za emisiju SO ₂ (kn)	Naknada za neopasni otpad (kn)	Naknada za opasni otpad (kn)	Naknada zbrinjavanje otpadnih ulja	Vodne naknade	Ukupno organizacijska jedinica
SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina	5.430.280,41	351.405,38	10.559,70	65.956,66	4.045,50	0,00	3.228.377,04	9.090.624,69
Rafinerija nafte Rijeka - Urinj	8.607.776,30	303.076,93	2.136.267,53	17.788,81	0,00	0,00	8.491.856,54	19.556.766,11
Rafinerija nafte Sisak	5.711.054,92	293.180,26	2.610.603,27	0,00	0,00	0,00	8.478.366,70	17.093.205,15
Rafinerija nafte Rijeka - Mlaka	1.882.364,05	51.238,83	681.702,57	0,00	0,00	6.602.923,32	2.456.504,70	11.674.733,47
Sektor upravljanja maloprodajnom mrežom	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.447.116,00	2.447.116,00
Sektor logistike	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.226.704,17	1.226.704,17
UKUPNO INA, d.d.	21.631.475,68	998.901,40	5.439.133,07	83.745,47	4.045,50	6.602.923,32	26.328.925,15	61.089.149,59

Environmental Fees Paid by INA in 2008

INA, d.d. Organizational Unit	CO ₂ Emissions Fee (HRK)	NO _x Emissions Fee (HRK)	SO ₂ Emissions Fee (HRK)	Non- hazardous Waste Fee (HRK)	Hazardous Waste Fee (HRK)	Waste Oil Management Fee	Water Management Fee	Total - Org. Unit
Exploration & Production Division	5,430,280.41	351,405.38	10,559.70	65,956.66	4,045.50	0.00	3,228,377.04	9,090,624.69
Rijeka Oil Refinery - Urinj	8,607,776.30	303,076.93	2,136,267.53	17,788.81	0,00	0.00	8,491,856.54	19,556,766.11
Sisak Oil Refinery	5,711,054.92	293,180.26	2,610,603.27	0.00	0.00	0.00	8,478,366.70	17,093,205.15
Rijeka Oil Refinery - Mlaka	1,882,364.05	51,238.83	681,702.57	0.00	0.00	6,602,923.32	2,456,504.70	11,674,733.47
Retail Network Management Sector	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,447,116.00	2,447,116.00
Logistics Sector	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,226,704.17	1,226,704.17
INA d.d. - TOTAL	21,631,475.68	998,901.40	5,439,133.07	83,745.47	4,045.50	6,602,923.32	26,328,925.15	61,089,149.59





DRUŠTVENA
DIMENZIJA



SOCIAL
DIMENSION





DRUŠTVENA DIMENZIJA

RADNA OKOLINA

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

Izvori informiranja između posloводства i radnika:

- INA Glasnik
- INA časopis
- Internet
- Intranet
- Interni propisi, Odluke
- 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
- Sastanci s direktorima pojedinih sektora

Zdravlje i sigurnost na radu

Radnici INA, d.d. osposobljavaju se za rad na siguran način i za početno gašenje požara, a tamo gdje to tehnološki procesi zahtijevaju stručnjaci zaštite na radu i zaštite od požara obavljaju dodatno osposobljavanje za slučaj izvanrednog događaja.

U INA, d.d. kontinuirano se provodi veliki broj nadzora i obilazaka pogona te upisa o nalazima od strane stručnjaka zaštite na radu i zaštite od požara.

Kako bi se ozljede na radu minimalizirale, prilikom provođenja propisanih osposobljavanja radnika u INA, d.d. posebno naglašavamo važnost uloge radnika u provođenju zaštite na radu u INA, d.d. te upućujemo na stalan oprez!

Nažalost u Rafineriji nafte Rijeka početkom 2008. dogodila se jedna ozljeda na radu sa smrtnom posljedicom.

Uz niz aktivnosti kojima je prigodno obilježen 28. travnja „Nacionalni dan zaštite na radu“ i „Svjetski dan zaštite zdravlja i sigurnosti na radu“ dodijeljena su priznanja sedamnaestoricu Ininih djelatnika za njihov doprinos i unapređenje zaštite zdravlja i sigurnosti na radu u INA, d.d.

U povodu Mjeseca zaštite od požara „Svibanj 2008.“ u INA, d.d. tijekom svibnja i lipnja provedeno je ukupno 18 pokaznih taktičnih vježbi s ciljem provjere ispravnosti vatrogasne tehnike i uvježbanosti postrojbe.

Središnja završna pokazna vježba održana je u Rafineriji nafte Sisak. Cilj vježbe bio je pokazati spremnost i odziv u izvanrednim situacijama.

SOCIAL DIMENSION

LABOUR PRACTICES AND DECENT WORK

The Collective Agreement and Labour Regulations of INA regulate the working conditions, employer and employee rights and obligations, dignity protection procedure, salaries, and other labour-related issues.

Sources of information between labour and management are:

- INA Glasnik (fortnightly newspaper)
- INA časopis (monthly magazine)
- Internet
- Intranet
- Internal regulations, resolutions
- Management-Union meetings
- Business meetings
- Director-worker individual talks
- Meetings with worker focus groups
- INAŠ info – union bulletin
- SING info – union bulletin
- Sindikalna riječ – union bulletin (Rijeka and Sisak)
- Meetings with individual Board members
- Meetings with individual Sector directors

Occupational Health and Safety

We train our employees in safe work practices, including initial-fire extinguishing. Where required by our processes, the employees undergo extra training in emergency procedures carried out by fire-safety experts.

Our occupational safety and fire-safety experts continuously perform numerous plant inspections as well as record their findings. In order to minimize occupational injuries, when training our employees we put special emphasis on the importance of each worker's role in implementing safe work practices, and recommend permanent caution!

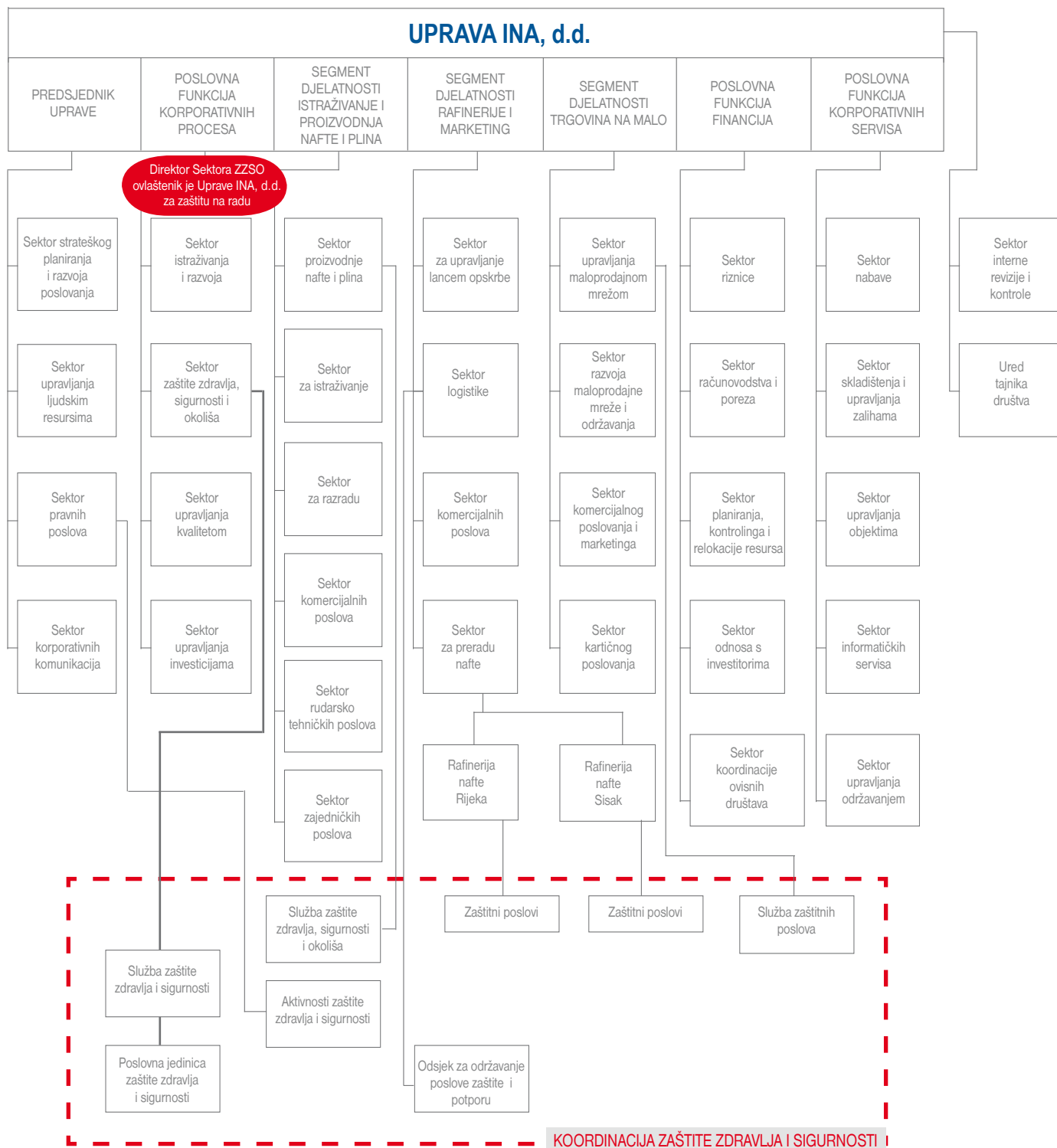
Unfortunately, at the beginning of the year, a fatal occupational injury occurred at the Rijeka Refinery.

On April 28, INA celebrated the National Safety at Work Day, and the World Day for Safety and Health at Work on which occasion seventeen of our employees were presented merit awards for making a significant difference in improving health and safety at INA.

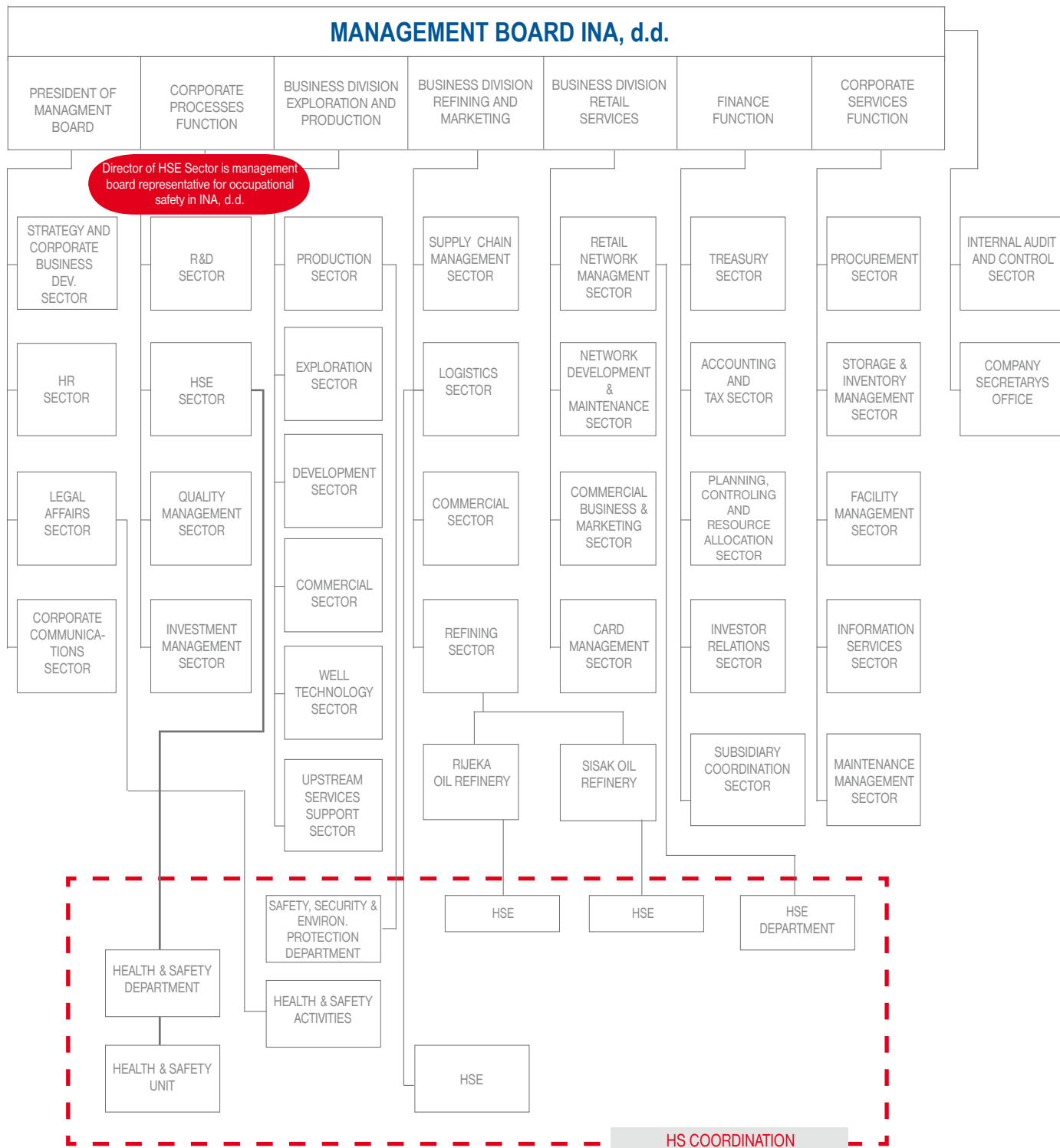
Under the campaign “May – The Fire Safety Month”, during May and June we conducted 18 tactical demonstrations in order to test our firefighting equipment and check the preparedness of our fire brigade and technical staff in rescue/evacuation operations and firefighting.

The final tactical demonstration was held at the Sisak Refinery with the aim to check readiness and response in emergencies.

Funkcionalno ustrojstvo u području zaštite zdravlja i sigurnosti u organizacijskim jedinicama makroorganizacijske strukture INA, d.d. na dan 31.12.2008.



Corporate HSE Coordination (December 31, 2008)



Obuka i obrazovanje

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

- uvođenje u proces rada – kroz koji se radnika prije početka samostalnog rada upozna sa sadržajem poslova koje će obavljati, pravima i odgovornostima, uvjetima rada, društveno odgovornim poslovanjem, sa sustavom kvalitete poslovanja, mjerama zaštite okoliša, izvorima opasnosti i mjerama zaštite na radnom mjestu
- pripravnčki staž – kojim se radnika koji se prvi put 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 – proces kojim se radnik osposobljava za sigurno obavljanje poslova određene pozicije
- školovanje uz rad – formalno obrazovanje koje se izvodi u institucionalnim i javno verificiranim ustanovama radi stjecanja određenog stupnja obrazovanja u zvanjima koja su od interesa za Inu, a provodi se kroz doškolovanje (nadopuna i stjecanje potrebnog stupnja obrazovanja) i prekvalifikaciju (stjecanje stručnih znanja u istom stupnju obrazovanja)
- stručno usavršavanje – kojim radnici stječu dodatne vještine i znanja za uspješno obavljanje određenog posla ili aktivnosti. Stručno usavršavanje provodi se kroz programe usavršavanja menadžmenta, usavršavanja iz područja struke, iz područja sustava upravljanja poslovanjem, iz područja stranih jezika, iz područja informatike
- stručna praksa i specijalizacija – usko povezuje teorijski i praktični rad
- stipendiranje učenika i studenata – radi osiguranja neophodnih kadrova za sadašnjost i budućnost
- praksa učenika i studenata – učenici i studenti stječu radno i poslovno iskustvo, koje je od interesa za obrazovne institucije i Inu

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». Na taj način je ugovorom o stipeniranju bilo obuhvaćeno 5 studenata u 2008.

Odlukom Uprave, INA, d.d. je od 2005. započela sa stipendiranjem troje stranih studenata, a od 2007. stipendiraju se još tri (svi iz Sirije). Uvjereni smo da će stručnjaci koji završe fakultet u Hrvatskoj, s poznavanjem našeg jezika i kulture, pridonijeti još uspješnijoj suradnji i otvaranju novih poslovnih mogućnosti, kako sa Sirijom, tako i s arapskim zemljama iz šireg okruženja.

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

Training and Education

Educational activities include several types of internal and external training and education:

- introductory training – through which workers are familiarized with their future jobs, their rights and responsibilities, the working conditions, corporate social responsibility, quality management system, environmental protection measures, sources of risk, and safe work practices;
- internship – through which workers employed for the first time in the profession they had studied for are introduced to the work process according to a programme enabling them to acquire relevant knowledge and skills;
- professional training – a process whereby the workers are trained in the safe practice of individual positions;
- studying while working – a formal education conducted at institutions with public rights, for the purpose of acquiring a professional degree of interest to INA, and is performed as additional training (supplementary education for acquiring the required degree) or by retraining (gaining professional skills within the same degree);
- additional training – through which the workers acquire extra skills and knowledge required for a certain job or activity. This training is conducted through training courses for managers, professional courses, as well as courses in the business management system, foreign languages, and computer skills;
- practical training and specializations – closely ties theory and practice.
- secondary-school and university scholarships – in order to ensure the necessary staff for the present and the future.
- practical training for secondary-school and university students – the students acquire work and business experience, which is in the interest of the educational institution as well as INA.

Since 2002, INA is a permanent partner of the “Top Scholarships for Top Students” annual campaign, launched in cooperation with a number of successful Croatian firms by the weekly magazine “Nacional”. In 2008, we granted scholarships to 5 students.

By decision of the Management Board, since 2005 INA has also been granting scholarships to foreign students (all from Syria). We believe the experts that graduate from our Zagreb faculty, with the knowledge of our language and culture will contribute to an even more prosperous collaboration between our two countries, and help open new business opportunities not only with Syria but also with other Arab countries.

Diversity and Equal Opportunity

INA abides by the principle of offering equal employment opportunity to everyone, in compliance with the Constitution, the Labour Act, and other relevant regulations of the Republic of Croatia, as well as with the defined goals of our Human Resour-

području upravljanja ljudskim resursima. Prava i obveze radnika uređeni su odredbama Kolektivnog ugovora, Pravilnika o radu i drugim relevantnim aktima.

Sindikati aktivno prate položaj radnika invalida rada, žena i branitelja, postoji praksa posebne skrbi za radnike s invaliditetom prilikom rasporeda na radna mjesta.

Pokazatelji radnih odnosa i dostojnog rada

Pregled strukture svih radnika na dan 31. XII. 2008.

Struktura ukupnog broja radnika

Kvalifikacija	Ukupni broj
NKV	147
PKV	50
NSS	166
KV	1.255
SSS	5.424
VKV	628
VŠS	582
VSS	1.728
MR	113
DR	15
	10.108

Radnici na određeno radno vrijeme

Kvalifikacija	Ukupni broj
KV	17
SSS	259
VKV	10
VŠS	9
VSS	36
	331

Radnici na radu u inozemstvu

Kvalifikacija	Ukupni broj
SSS	22
VKV	1
VŠS	2
VSS	75
MR	8
DR	1
	109

es Management Policy. The Collective Agreement and Labour Regulations of INA, as well as other internal documents regulate workers' rights and obligations.

The worker's unions actively keep track of the status of disabled workers, women (women's activity groups in all three unions), and war veterans. We also take responsibility for the special needs of disabled workers when appointing them to jobs.

Labour Practices and Decent Work Performance Indicators

Overview of employee structure on December 31, 2008

Employee Structure

Qualification level	Number of employees
Low skilled	147
Semi-skilled	50
Elementary education	166
Skilled	1,255
Secondary education	5,424
Highly skilled	628
Associate degree	582
University degree	1,728
Master's degree	113
Doctor's degree	15
	10,108

Temporary Employment

Qualification level	Number of employees
Skilled	17
Secondary education	259
Highly skilled	10
Associate degree	9
University degree	36
	331

Employees Working Abroad

Qualification level	Number of employees
Secondary education	22
Highly skilled	1
Associate degree	2
University degree	75
Master's degree	8
Doctor's degree	1
	109

Radnici - invalidi

Kvalifikacija	Ukupni broj
NKV	6
PKV	1
NSS	6
KV	64
SSS	184
VKV	39
VŠS	15
VSS	18
MR	1
	104

U pravilu, zapošljavanje u INA, d.d. odvija se na teritoriju Republike Hrvatske. Određeni broj radnika (109 na 31.12.2008.) zaposlen je u ino-poslovnim jedinicama u svijetu te u ino-društvima na području zemalja bivše Jugoslavije.

Fluktuacija radnika u 2008.

Tijekom 2008. iz INA, d.d. je otišlo 197 radnika koji su bili u radnom odnosu na neodređeno vrijeme. U mirovinu je otišlo 59 radnika, od čega ih je 37 imalo napunjenih 65 godina života i više od 20 godina radnog staža. Ostali najčešći razlozi odlaska su sporazumni prestanak rada, izvanredni i redoviti otkazi (uslijed skrivljenog ponašanja radnika), smrt, neplaćeni dopusti.

Od ukupnog broja radnika koji su otišli iz INA d.d. u 2008. bilo je 161 muškaraca te 36 žena.

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

Kolektivni ugovor

INA, d.d. svojim radnicima isplaćuje određene naknade i potpore koje zakonski nije obvezatna isplaćivati, a koje su utvrđene Kolektivnim ugovorom i Pravilnikom o radu:

Kolektivni ugovor primjenjuje se neposredno na Inine radnike, članove sindikata, posredno (temeljem posebne odluke) na radnike koji nisu članovi sindikata, djelomično na mezzomanagere, a ne primjenjuje se na top managere. Može se reći da se posredno i neposredno primjenjuje na oko 98% Ininih radnika.

Disabled Workers

Qualification level	Number of employees
Low-skilled	6
Semi-skilled	1
Elementary education	6
Skilled	64
Secondary education	184
Highly skilled	39
Associate degree	15
University degree	18
Master's degree	1
	104

Generally, INA employs workers in Croatia. However, a certain number of employees (109 on December 12, 2008) are working in our international branches as well as companies in ex-YU countries.

Employee Turnover in 2008

In 2008, 197 temporarily employed workers terminated their employment with INA. Fifty-nine workers retired, of which 37 were 65 years of age with more than 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.

Out of the total number of workers that left INA in 2008, there were 161 men, and 36 women.

Our Retail Services Division had the highest turnover rate, because our petrol stations employed temporary workers during the tourist season or as replacements for long-term absentees.

Collective Agreement

Under the Collective Agreement and Labour Regulations, our workers are entitled to certain benefits (allowances, support) that are otherwise legally optional.

Our Collective Agreement applies directly to union members, indirectly (by corporate resolution) to non-members, and partly to middle management, while it does not apply to top management. In other words, it applies directly and indirectly to 98% of our workforce.

Broj radnika koje zastupaju nezavisne sindikalne organizacije – stanje u studenom 2008.

INAŠ - Sindikat radnika Ine i društava Ine Zagreb	4.115
Sindikat naftnog gospodarstva - SING	3.882
Samostalni sindikat radnika u djelatnosti energetike, kemije i nemetala Hrvatske	1.559
Ukupno	9.556

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 ostala materijalna prava,
- zapošljavanje,
- 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 Ini.

Zaštita na radu

Postotak ukupne radne snage obuhvaćen formalnim zajedničkim odborima za zdravstvena i sigurnosna pitanja iznosi do 25 posto.

U razdoblju od 01. 01. - 31.12. 2008. u INA, d.d. dogodile su se 155 ozljede na radu.

U 2008. dogodilo se 27% više ozljeda (uključujući i smrtnu ozljedu na radu) u odnosu na 2007.

U 2008. u analizu ozljeda uključeni su organizacijski dijelovi INA, d.d. koji su dotad bili zasebno promatrani, pa je navedeno jedan od razloga povećanje broja ozljeda na radu.

Union Membership – November 2008

INAŠ - INA and Subsidiaries Workers' Union	4,115
SING - INA and Oil Economy Workers' Union	3,882
EKN - Chemical, Energy, Mine, and General Workers' Union	1,559
Total	9,556

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 benefits
- employment
- healthcare
- education.

The adoption of certain internal regulations (e.g. the Labour Regulations) is also preceded by consultations with union representatives, as prescribed by the national Labour Act.

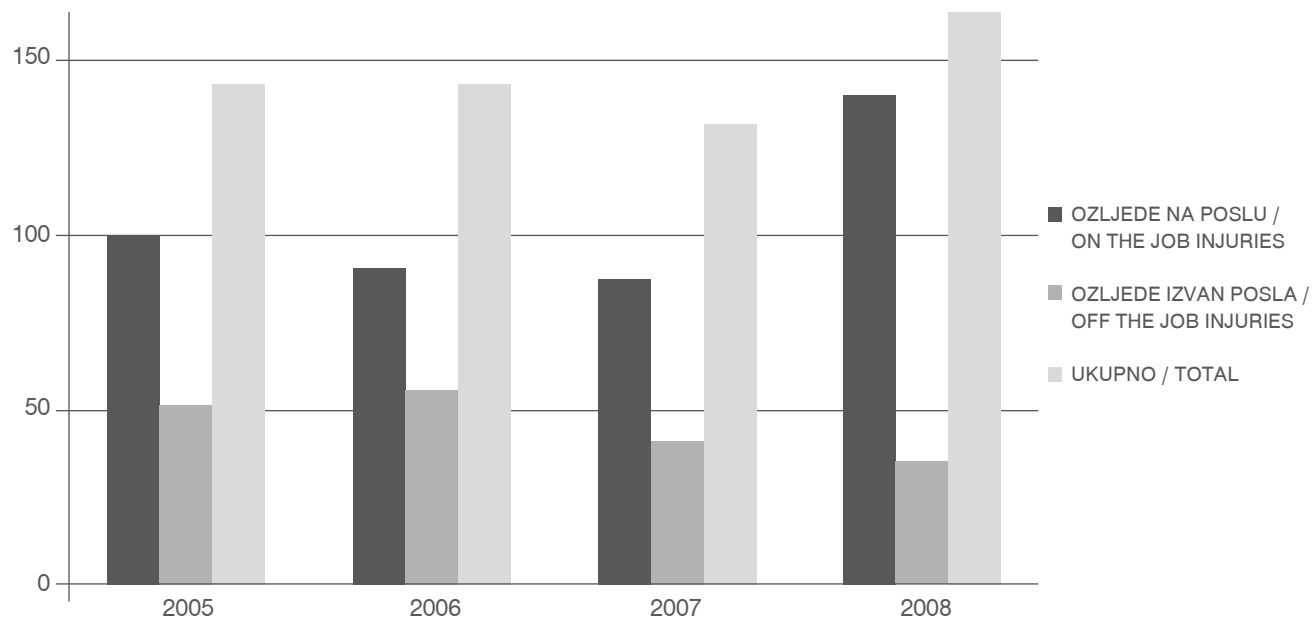
Occupational Health and Safety

The percentage of the total workforce represented in formal joint health and safety committees is no less than 25%.

During the period from Jan 1 to Dec 31, 2008, 155 occupational injuries occurred, which is 27% more (including one fatality) than in the previous year.

The injury analysis for the year 2008 included organizational parts of INA that were previously analyzed separately, which was one of the reasons for the increased number of occupational injuries.

Ozljede po mjestu nastanka 2005. - 2008. u INA, d.d./ Occupational Injuries in 2005 - 2008

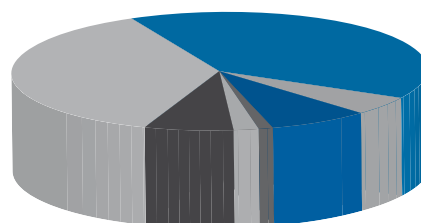


Ozljede po organizacijskoj strukturi u INA, d.d. u 2008. izražene u postotcima/
Percentage of Total Occupational Injuries per Organizational Unit in 2008

SD RAFINERIJE I
MARKETING/REFINING &
MARKETING DIVISION 37%

SD ISTRAŽIVANJE I PROIZVODNJA
NAFTE I PLINA/EXPLORATION &
PRODUCTION DIVISION 7%

PF KORPORATIVNIH PROCESA/
CORPORATE PROCESSES
FUNCTION 2%



SD TRGOVINA
NA MALO/RETAIL
SERVICES DIVISION 40%

PF FINANCIJA/FINANCE
FUNCTION 5%

PF KORPORATIVNIH SERVISI/
CORPORATE SERVICES
FUNCTION 8%

URED PREDSEDNIKA UPRAVE/
BOARD PRESIDENT'S OFFICE 1%

stopa ozljeda na radnom mjestu (SORM) = 1,51
stopa izgubljenih dana (SID) = 8,84
stopa izostanaka (SI) = 70,70.

Rate of occupational injury = 1.51
Rate of lost days = 8.84
Rate of absenteeism = 70.70

Pomoć radnicima i njihovim obiteljima u slučaju ozbiljnih bolesti

Povjerenstvo za provedbu postupka utvrđivanja prava na pomoć radnicima INA, d.d. u slučajevima bolesti i teškog materijalnog stanja osnovano je u 2003. kao radno tijelo direktora Sektora za upravljanje ljudskim resursima.

Povjerenstvo kao radno tijelo razmatra pojedinačne zamolbe radnika za dodjelu pomoći, pribavlja stručno mišljenje ugovornog liječnika INA, d.d. o osnovanosti zahtjeva i iznosu potrebnih sredstava za svaki pojedinačni slučaj te utvrđuje prijedloge odluka o dodjeli pomoći u okvirima planiranih troškova.

U 2008. pomoć je dobilo osmero djece radnika. Radi se o teško bolesnoj djeci s dijagnozama hereditarne distrofične epidermolize, malignih tumora, teških psihoza i teških srčanih mana.

Pomoć je dobilo i jedanaest radnika. Radi se također o teškim bolestima i stanjima – maligni tumori, teške ozljede na radu, operacije i dr.

INA-Industrija nafte, d.d. (poslodavac) i Samostalni sindikat radnika u djelatnostima energetike, kemije i nemetala Hrvatske, Sindikat INE i naftnog gospodarstva i INAŠ-sindikat radnika INE i društva INE Zagreb sklopili su Kolektivni ugovor za INA, d.d. za 2008. u kojem je definiran i proces izrade formalnih sporazuma između radnika i uprave glede upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu.

Direktori makroorganizacijskih jedinica u INA, d.d. odgovorni su za izradu Procjene opasnosti i osiguranje resursa te realizaciju Plana mjera za provedbu svih aktivnosti koje proizlaze iz izradene Procjene opasnosti. Na temelju Procjene opasnosti za radna mjesta i radni okoliš utvrđuje se vrsta osobnih zaštitnih sredstava. Nadzor nad primjenom osobnih zaštitnih sredstava obavljaju stručnjaci zaštite na radu koji o uočenim nedostacima putem knjige nadzora obavještavaju neposrednog rukovoditelja.

Assistance to Workforce Members and Their Families Regarding Serious Diseases

Since 2003, we have had a committee appointed for determining aid eligibility of INA workers regarding serious illness or poverty, which acts as a task force of the Human Resources Sector. It considers workers' requests for aid, obtains verification from the company doctor, and professional opinion of the sum required for each individual case, as well as proposes the granting of aid within the allocated resources.

In 2008, aid was granted to eight of our workers' children with the following diagnoses: hereditary dystrophic epidermolysis, malignant tumor, psychotic disorder, and heart defect.

Eleven workers were also granted aid on account of serious disease – malignant tumour, serious occupational injury, surgery, etc.

INA and its three active workers' unions: the INA and Oil Economy Workers' Union (Croatian acronym: SING), the Workers' Union of INA and INA Zagreb Subsidiaries (Croatian acronym: INAŠ), and the Chemical, Energy, Mine, and General Workers' Union (Croatian acronym: EKN), concluded the 2008 Collective Agreement, which defines the procedure for developing formal worker/management agreements regarding occupational health and safety.

The directors of our macroorganizational units are responsible for preparing Risk Assessments and providing the resources to implement the measures arising from such risk assessments. The type of personal safety equipment is determined based on workplace and working environment risk assessments. Its use is overseen by occupational safety officers, who notify immediate managers of any non-compliance through the inspection book.

Obuka i cjeloživotno učenje

Obrazovanje 2008.

Stupanj obrazovanja radnika	broj sati provedenih na edukaciji - prosječno godišnje
NSS	9,7
PKV	11,2
NKV	9,5
KV	10,6
VKV	14,2
SSS	13,2
VŠ	17,9
VSS	19,4
MR	19,2
DR	18,6
prosjeak	14.35

Tijekom 2008. je 4.160 radnika Ine bilo obuhvaćeno raznim oblicima obrazovanja kroz jednu ili više obrazovnih aktivnosti kojih je u 2008. bilo 5.660. Na taj način je u prosjeku svaki radnik, polaznik edukacije, uložio oko 14 sati podižući razinu svojih kompetencija.

INA, d.d. se, u svrhu smanjenja troškova edukacija, sve više okreće internim edukacijama u kojima koristi vlastite resurse, stručnjake iz pojedinih područja rada koji svoja znanja prenose na one kojima su, s obzirom na zahtjeve pozicija na kojima su raspoređeni, ta znanja potrebna.

Ovakav način edukacije ujedno je i prigoda da se znanje ljudi, koje predstavlja i najveću vrijednost kompanije, usmjeri u razvojnom smjeru. Stoga je u proteklom razdoblju oformljena i tzv. «Baza trenera», na temelju koje su vlastiti resursi uključeni u proces internih edukacija u 2008. Kroz ovaj oblik interne informatičke edukacije prošlo je oko 500 radnika sa benzinskih postaja, 30 radnika proizvodnog dijela kompanije (osposobljavanje za pozicije operatera), a planirano je i interno osposobljavanje procesnog osoblja za modernizaciju rafinerija.

Ocjena radnog učinka

U skladu s Pravilnikom o radu, mjesečno se provodi postupak ocjenjivanja radnog učinka za sve zaposlenike (s izuzetkom top i mezzomenagera). Postotak zaposlenika koji su ocijenjeni ocjenom radnog učinka koja rezultira financijskom nadoknadom je oko 57%. Postupak ocjenjivanja top managera i mezzomenagera (oko 200 radnika) provodi se jednom godišnje.

Training and Lifelong Learning

Education - 2008

Education level	Average hours of training per year
Elementary	9.7
Semi-skilled	11.2
Low-skilled	9.5
Skilled	10.6
Highly skilled	14.2
Secondary	13.2
Associate degree	17.9
University degree	19.4
Master's degree	19.2
Doctor's degree	18.6
Average	14.35

In the course of 2008, 4,160 of our workers were included in various types of training through one or more of the 5,660 educational activities held throughout the year. Thus, every employee that attended training spent an average of 14 hours on skill improvement.

In order to cut the costs of education, we are increasingly turning to in-house training, and thus the use our own resources and experts from various fields that are willing to transfer their knowledge to those that require it.

This method of education gives us the opportunity to focus the knowledge of our employees, our greatest value, on our development. To that end, we have formed a so-called "Instructor Database", thus including our own resources in the process of internal training. This type of internal IT training has included about 500 of our petrol-station workers, 30 workers from the production units of our company (training for operators), while our process workers for refinery modernization are also planned to be included in internal training.

Performance Evaluation

Pursuant to our Labour Regulations, employee performance is evaluated monthly (with the exception of top and middle management). The percentage of employees that received a bonus on their salaries as a result of their performance evaluation was about 57%. Top and middle managers (about 200) are evaluated once a year.

Udjel žena

Udjel žena među radnicima je relativno nizak, s obzirom na velik broj pozicija na kojima se tradicionalno zapošljavaju muškarci.

Share of Women in the Workforce

The percentage of women in the workforce is relatively low due to the majority of traditionally male gender-typed jobs.

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. 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
31. 12. 2004.	10.244	7.717	2.527	75,33	24,67

Date	Total workforce	Men	Women	Percentage of men (3/2)	Percentage of women (4/2)
1	2	3	4	5	6
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
Dec 31, 2004	10,244	7,717	2,527	75.33	24.67

Ukupan broj radnika s posebnim ugovorima (tzv. top-menadžera)

Stanje na dan	Ukupan broj radnika	Od toga žene	% udjela žena
1	2	3	4
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
31. 12. 2004.	57	13	22,81

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

Odnos osnovne plaće muškaraca i žena prema svim kategorijama radnika je 1:1, što znači da se provodi načelo jednake plaće za rad jednake vrijednosti.

Number of Top Managers

Date	Total	Women	Percentage of women
1	2	3	4
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
Dec 31, 2004	57	13	22.81

The percentage of women in top management is constantly rising.

The ratio of basic salary of men to women by employee category is 1:1, which proves that we have been implementing the principle of equal pay for equal work.

LJUDSKA PRAVA

INA, d.d. je prihvatila i obvezala se promicati u svom poslovanju 10 načela Global Compacta iz područja ljudskih prava, radnih prava, očuvanja okoliša i suzbijanja korupcije.

Djelatnici i Uprava INA, d.d. pridržavaju se, poštuju i promiču načela Opće deklaracije o ljudskim pravima.

Obilježena je 60. obljetnica Opće deklaracije o ljudskim pravima člankom u INA Glasniku i na Ininoj web -stranici.

Održano je predavanje «Bez etičnosti nema poslovnog uspjeha» u kojem su iznijeti stavovi važni za društveno odgovorno poslovanje u funkciji etike poslovanja i održivog razvoja za sve zaposlenike.

Prakse ulaganja i nabave

Politika nabave 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 Ini 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.

Sloboda udruživanja i kolektivno pregovaranje

Sukladno međunarodnim konvencijama, hrvatskom zakonodavstvu, Kolektivnom ugovoru te Statutu Ine 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). Sva tri sindikata formirana su u Ini početkom '90-ih godina, sukladno tranziciji k demokraciji hrvatskog društva. Radnici sudjeluju u odlučivanju o pitanjima u svezi s njihovim gospodarskim i socijalnim pravima i interesima, na način i pod uvjetima kako je to propisano Zakonom o radu,

HUMAN RIGHTS

INA has embraced and committed to promoting the 10 principles of Global Compact in all its operations, thus supporting the fundamental social values in the area of human rights, labour rights, environmental protection and anti-corruption. We also uphold and support the principles of the UN Universal Declaration of Human Rights, the 60th anniversary of which we marked by informing our employees of its contents through our internal media.

The lecture entitled "Ethics for Business Success" held for all our employees, presented CSR aspects supporting ethical business and sustainability.

Investment and Procurement Practices

Our procurement policy is based on transparency, flexibility, rationality, and compliance. We implement our procurement process in a manner supporting mutually beneficial relations with suppliers with the aim of creating added value for both parties, which gives pleasure to all participants in the procurement process. In our business relations with all our suppliers and contractors, we are guided by the general principles of equality, fairness, and impartiality in the bidding process, thus encouraging 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.

Freedom of Association and Collective Bargaining

INA employees are free to associate in unions in compliance with international conventions, legal regulations, our Collective Agreement and Labour Regulations. There are three trade unions active in INA: the INA and Oil Economy Workers' Union (SING), the Workers' Union of INA and INA Zagreb Subsidiaries (INAŠ), and the Chemical, Energy, Mine, and General Workers' Independent Union (EKN). All three trade unions were organised in INA at the beginning of the 1990's following the Croatian society's transition to democracy. Our employees participate in the decision-making process about issues regarding their economic and social rights and interests, in the manner and terms as set out in the Labour Act, the Collective Agreement and Labour Regulations. The unions independently determine methods of operation

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 Ini (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, u pravilu, djeca radnika i hrvatskih branitelja (srednjoškolci i studenti) tijekom ljetnih mjeseci na benzinskim postajama zarađuju džeparac perući vjetrobranska stakla. Angažiraju se na način da u svoje ime i za vlastiti račun, a uz suglasnost Ine te poslove obavljaju bez naknade s Inine strane. Svakom angažiranom djetetu se prilikom uručivanja suglasnosti uručuje i Uputa o ponašanju i postupanju na siguran način na benzinskim postajama, kojom ih se upoznaje s odredbama Zakona o zaštiti na radu i Zakona o zaštiti od požara. Osim toga, djeca su osigurana kod osiguravajućeg društva za slučaj ozljede na radu. Za te poslove angažiraju se u pravilu punoljetne osobe uz iznimku mogućeg uključivanja maloljetnika s navršениh 16 godina uz obvezatnu pismenu suglasnost roditelja, i to u razdoblju od 15. lipnja do 15. rujna, u terminima od po dva tjedna.

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 iskripljenim ponašanjem radnika, poslodavac mora radniku omogućiti iznošenje obrane. O namjeri otkazivanja ugovora o radu poslodavac se mora savjetovati sa Sindikatом, 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.

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.

Since the beginning of collective bargaining at INA (1996), the provisions of the Collective Agreement apply only to union members. However, the Management extends these provisions to all other employees by corporate resolution.

Child Labour

INA does not employ under-age workers. However, there is a tradition of employing our workers' children (secondary school and college students) at our petrol stations over the summer holidays for washing windshields. This way, they earn their spending money by accepting tips from our customers. They are engaged on their own behalf and on their own account, by approval of INA, to perform these jobs without pay. Each employed child is also given instructions on the required safe practices and conduct at petrol stations as well as information regarding occupational safety and fire safety. In addition, each child is insured against work injury. As a rule, persons of age are employed for these jobs, while minors no younger than 16 may be employed from June 15 to September 15 only with written parental consent, and only for a period of two weeks.

Disciplinary and Grievance Practices

Our workers' rights, duties, and responsibilities are regulated by the Labour Act and the Collective Agreement, which 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 fulfilment 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.

Previous to initiating a regular dismissal procedure due to a worker's misconduct, INA is required to warn the worker of his/her duties and of possible dismissal should he/she continue to violate duties. Likewise, prior to regular or immediate dismissal due to a worker's misconduct, the worker is entitled to state his defence. 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 2008, INA cautioned 77 employees, issued 6 regular dismissals due to misconduct, and 10 immediate dismissals.

U 2008. izrečeno je 77 pisanih upozorenja o pravima i obvezama iz radnog odnose, 6 redovitih otkaza, 10 izvanrednih otkaza.

U Ini djeluje Povjerenstvo za primanje i rješavanje pritužbi radnika vezanih uz zaštitu dostojanstva radnika.

Sektor upravljanja ljudskim resursima odgovoran je za aspekte ljudskih prava.

Pokazatelji učinka ljudskih prava

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 važećih zakona, pravila, propisa i zahtjeva prilikom proizvodnje i distribucije svojih proizvoda i materijala te prilikom pružanja usluga tvrtki, a u skladu s ugovornim uvjetima.

Prilikom revizije Upute za ocjenu dobavljača u INA, d.d. ugrađit će se zahtjev da u pretkvalifikacijski upitnik koji se upućuje dobavljačima kao dio pretkvalifikacijskog postupka, bude ugrađeno i pitanje za tvrtke dobavljače o njihovom poštivanju ljudskih prava.

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 stranaka te tjelesne ili duševne poteškoće.

We also have a committee appointed for receiving and solving employee dignity-related grievances.

Our Human Resources Sector is in charge of human rights aspects.

Human Rights Performance Indicators

The relations developed with our suppliers permit 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. Each year we evaluate our suppliers based on our internal Vendor Evaluation Instructions, as well as compile a list of our key suppliers. The suppliers have to comply with valid laws, regulations and standards in the manufacture and distribution of their products or services, and in accordance with the contractual terms and conditions.

The next revision of the committee Vendor Evaluation Instructions shall incorporate the requirement that the supplier pre-qualification questionnaire and the pre-qualification procedure include inquiries as to their specific policy related to human rights.

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.

Every new trainee is familiarized with our Labour Regulations and Code of Business Conduct and Ethics, as part of their mandatory trainee programme.

In 2008, 44 new trainees were employed, of which 29 attended the introductory seminar.

In 2008, our employees filed 43 grievances related to labour rights, mostly seeking various types of compensation (for working on state holidays, illegal dismissal, lost earnings, etc.), whereas INA filed two disputes against employees regarding deficits.

Our Legal Affairs Sector immediately submits any newly filed grievances to the Human Resources Sector for reviewing. The sector is also notified of grievance resolutions in the form of a report.



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

U 2008. zaposleno je ukupno 44 pripravnika, od kojih je 29 prošlo uvodni seminar za pripravnike (VSS/VŠS).

Tijekom 2008. pokrenuta su 43 spora od strane radnika u vezi rada. Najčešće se radilo o raznim vrstama isplata (za rad na državnim praznike, razlike u plaći, nedopuštenost otkaza, isplata izgubljene zarade i dr.). INA, d.d. vodi dva spora s radnicima u vezi manjkova .

Sektor pravnih poslova obavještava Sektor upravljanja ljudskim resursima o novopokrenutim 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.

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

Tijekom 2008. 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.

INA, d.d. provodi zakonsku praksu da ne zapošljava mlade od 18 godina što je regulirano Pravilnikom o radu. Tijekom 2008. na benzinskim postajama angažirano je oko 9.600 djece koja su zarađivala džeparac perući vjetrobranska stakla, pri čemu nije zabilježena nijedna ozljeda niti incidentna situacija.

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 tvrtke koja je prisutna u INA, d.d je Sinaco d.o.o. Potpisivanjem Kolektivnog ugovora sa sindikatima zaposlenici te tvrtke koja je u vlasništvu INA, d.d. potpuno su izjednačeni s Ininim zaposlenicima. 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.

Not one operation of INA has been identified as posing a significant risk to exercising the freedom of association or collective bargaining.

In 2008, the Management Board and representatives of three unions concluded the Collective Agreement, thus proving our collective bargaining practices, while the presence of 3 unions proves that we support the right to exercise freedom of association.

Pursuant to our Labour Regulations, INA does not employ persons under the age of 18. In the summer months of 2008, our petrol stations engaged about 9,600 children to wash our customer's windshields and thus earn spending money by accepting their tips. No injury or accident was recorded.

No operations of INA 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.

As co-signatories of our Collective Agreement, the workers of our subsidiary security firm SINACO Ltd., have become equal with INA's workers. SINACO employees undergo training in accordance with the state regulations on security-guard education and certification that also includes training regarding aspects of human rights.

ZAJEDNICA

Da bismo ostvarili misiju i dostigli viziju, nužno je svoje ponašanje podrediti očekivanjima i ciljevima svih zainteresiranih za djelovanje Ine, uključujući zajednice u kojima djelujemo. Zato je jedna od naše temeljne 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. Izvješćuje 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, socijalnu 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.

Priznanje za pomoć lokalnoj zajednici dobio je SD Istraživanje i proizvodnja nafte i plina u Koprivničko-križevačkoj županiji koji je predstavio INA, d.d. kao društveno odgovornu kompaniju koja pomaže niz projekata lokalne zajednice, a i ispunjava zakonom propisane obveze poput plaćanja rudarske rente.

Priznanje za velik doprinos očuvanju i promicanju kulturne i povijesne baštine općine Novigrad Podravski također je pripalo INA, d.d.

U okviru sustava upravljanja poslovanjem definirani su Postupak za korektivne radnje u INA, d.d. i Postupak za preventivne radnje u INA, d.d. kojim jednom godišnje sve organizacijske jedinice 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 llinih postrojenja odmah se obavještava lokalna zajednica i građanstvo te poduzimaju korektivne radnje. Vratiti povjerenje lokalne zajed-

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 core values is to respect the community, i.e. maintain awareness of the INA brand through close cooperation with communities, respecting their cultural, national, and regional characteristics.

INA is constantly adjusting to the specific needs of all its host communities whilst supplying the population with energy and lubricants. Our relations with our suppliers of oil, gas, lubricants, LPG and other commodities and services are correct, while we give priority to domestic companies.

We endeavour to develop partnership relations with the local community and the general society with whom we have open and honest communication. We also regularly report on our CSR activities, in order to provide the public and all our key stakeholders a complete insight into the direct and indirect effects of our operations on the economic, social, and environmental aspects of life.

We also help the communities in humanitarian, cultural, educational, sport, environmental, healthcare, and scientific projects in the form of donations and sponsorships, as well as investments into a series of non-profit activities essential to the overall quality of life.

The Koprivnica-Križevci County awarded recognition to our Exploration & Production Division for its contribution to the county, and thus presented INA as a good corporate citizen that upholds its legal obligations, one of which is regular payment of mining royalty.

We were also awarded recognition for our significant contribution to the preservation and promotion of the cultural heritage of the town of Novigrad Podravski.

Our business management system defines the Corrective Actions Procedure and the Preventive Actions Procedure, under which all organizational units perform vendor evaluation annually according to the Vendor Evaluation Procedure, and accordingly take preventive action.

Since INA is certified according to ISO 9001 (Quality), ISO 14001 (Environment) and OHSAS 18001 (Health and Safety), 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

nice predstavljanjem sanacijskih programa s rokovima ostvarenja i tako dobiti uređeno područje na kojem prestaju štetni utjecaji na okoliš i zdravlje ljudi, uvijek je prvenstveni interes INA, d.d.

Prepoznavajući rizike u društvu vezane uz trgovanje ljudima, a povezano i s obilježavanjem europskog dana suzbijanja trgovanja ljudima INA, d.d. je podržala i donirala seminare kao prevenciju za srednjoškolce i više razrede osnovne škole koji imaju za cilj na vrijeme educirati mlade o opasnostima koje im prijete od strane raznih pojedinaca, organizacija i agencija.

Korupcija

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

Sektor interne revizije i kontrole je makroorganizacijska jedinica koja u smislu odredaba članka Odluke o osnovama organizacije, 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)

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 Ini 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, a u svrhu buđenja ljudske svijesti o čuvanju Zemlje, INA je u suradnji s Večernjim listom izdala poster na kojem su objašnjeni efekti staklenika, ozonska rupa, El Niño i La Niña, prikazana kriza južnog oceana i uništavanje šuma.

Temelj aktivnosti INA, d.d. je sustavno praćenje rizika i utjecaja na okoliš prouzročenih našim djelatnostima, proizvodima i uslugama kao i preventivno djelovanje na smanjenju i uklanjanju onečišćenja.

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 environment.

Having recognized the social risks associated with human trafficking, on the European Day Against Human Trafficking, INA supported and donated prevention seminars to elementary/high school students, thus educating our youth on the dangers that certain individuals, organizations or agencies might pose to them.

Corruption

Our Code of Business Conduct and Ethics among other includes our anti-bribery and anti-corruption policy.

The Internal Audit and Control Sector audits business activities by order of the Management and Supervisory Boards in accordance with the provisions of Article 38 of the Organizational Structure of INA. The Sector's Director receives all reports of illegal activity, including cases of bribery and corruption. If a case can be handled by internal control, a work-order is issued and a report compiled of the audit performed. If internal control fails to find evidence, the case is passed on to the Business Crime Department of the Ministry of Internal Affairs.

One of the ten principles of Global Compact that we have committed to is combatting corruption (www.ina.hr).

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

Through our donations, we allocate significant funds to environmental projects. On Planet Earth Day, and in the effort to raise awareness of environmental issues, INA together with Večernji List issued a poster describing the greenhouse effect, ozone layer depletion, El Niño and La Niña, illustrating the environmental crisis of the Southern Ocean, as well as the effects of deforestation.

All our operations are underpinned by our strong commitment to the systematic monitoring of the potential environmental risks or impact associated with our activities, products and services, as well as taking preventive action accordingly.





U 2008. nije bilo posebnih naloga za otkrivanje korupcije u INA, d.d. 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.

Kodeks poslovnog ponašanja i etike u INA, d.d. uključuje i politiku sprečavanja mita i korupcije i javno je dostupan svim radnicima Ine 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.

Predstavnici Ine 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 je primjer 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 koji 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 na nacionalnim i internacionalnim kongresima, seminarima, radionicama i drugim skupovima. Svojim djelovanjem u udruženjima, Inini djelatnici sudjeluju u kreiranju politike i donošenja zakonskih propisa i svoja znanja prenose na usklađivanje procesa s propisima.

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

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

Na tržištu nemamo monopol budući da su prisutne i druge naftne kompanije. Nije bilo postupaka iz kojih bi proizlazilo ponašanje Ine suprotno slobodnom tržišnom natjecanju. U jednom slučaju podnošenja zahtjeva za utvrđivanje ponašanja Ine 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 Ine.

In 2008, there were no reported incidents of corruption at INA. In the aim to improve control over this issue, we have adopted the proposal to develop supporting procedures to manage reputational risks arising from eventual corrupt practices by workers or business partners.

Our Code of Business Conduct and Ethics also includes our anti-bribery and corruption policy, and is accessible through the internal network to all our employees.

The corporate governance training programme offers members of the Supervisory Board top-level knowledge on business and management procedures, as well as mechanisms and systems of corporate governance that also include the aspect of corruption.

We are active participants in the work of international, national, and local organizations focused on promoting CSR importance and improving its practice. Encouraging international initiatives at the national and local levels demonstrates our engagement in identifying the key challenges and seeking solutions. Part of our resources are engaged in the harmonization of our standards with EU requirements, which is not considered as lobbying.

We influence public and business policy through business associations at home and abroad. INA is member of national and regional associations of the Mediterranean states dealing in energy and environmental 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, symposia, workshops, and other gatherings 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 has no monopoly over the market due to the presence of other oil companies. No legal charges have been pressed against us for anti-competitive behavior.

One case filed against INA for violating competition order was dismissed by the Market Competition Agency due to the lack of grounds for further proceedings.

ODGOVORNOST ZA PROIZVOD

U Inine norme ugrađuju se zahtjevi kvalitete međunarodnih i europskih normi. Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu o kakvoći tekućih naftnih goriva koja propisuje obilježja 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 koje ne udovoljavaju zahtijevanim vrijednostima kakvoće tekućih naftnih goriva.

INA, d.d. permanentno usklađuje kvalitetu goriva sukladno zahtjevima trošila i direktivama EU poštujući principe održivog razvoja. Posebno to se odnosi na višestruko smanjenje sadržaja sumpora, benzena i aromatskih ugljikovodika kao potencijalno opasnih komponenata u gorivu.

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, napucima o korištenju uređaja i opreme na benzinskim postajama te upozorenjima o radnjama koje su na benzinskoj postaji zabranjene.

Za sve komercijalne proizvode Ine 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. Naše tekuće naftno gorivo u prometu prati Izjava o sukladnosti koju izdaje akreditirani laboratorij kojom potvrđujemo da su zahtjevi kvalitete usklađeni s Uredbom o kakvoći tekućih naftnih goriva, ali daje i dodatne informacije o proizvodu koji se kao i zahtjevi pojavljuju u Zakonu o zaštiti potrošača.

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.

Kako bi proizvela kvalitetu goriva sukladnu EURO V specifikaciji, INA, d.d. je 2005. započela modernizaciju rafinerija, vrijednosti projekta veće su od milijarde USD.

Briga za kvalitetu i sigurnost proizvoda u Ini je naglašena u Politici kvalitete poslovanja INA Grupe.

Poslovna odgovornost za kvalitetu proizvoda podijeljena je na najvišoj razini Ine između izvršnih direktora segmenata djelatnosti: istraživanja i proizvodnje nafte i plina, rafinerije 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.

PRODUCT RESPONSIBILITY

INA standards incorporate international and European quality requirements. The Croatian government passed the Liquid Petroleum Fuel Quality Regulations, which prescribe the quality characteristics of liquid petroleum fuels in compliance with European directives. Since INA 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.

We are constantly adjusting our fuel quality to EU requirements. This especially regards the reduction of the sulphur, benzene, and aromatics content as potentially dangerous fuel components.

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. Our marketed liquid fuels are accompanied with a declaration of conformity issued by an accredited laboratory, confirming that the fuel quality complies with the liquid fuel quality regulations, and also offers additional information on the product in accordance with the provisions of the Consumer Act.

INA standards are based on verified scientific, technical and practical results that provide us the relevant parameters to develop environmentally friendly products and services.

In order to be able to produce EURO 5 fuel, in 2005 we launched our refinery modernization project worth more than one billion dollars.

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

Product responsibility is distributed at the highest corporate level among the executive directors of our Exploration & Production, Refining & Marketing, and Retail Services Divisions, who, each in their own authority are responsible for product compliance.

Although not legally obligated, we started to implement several provisions of the new Consumer Protection Act to our operations even before its enactment.

INA, d.d. je u svoje poslovanje implementirala mnoge odredbe novog Zakona o zaštiti potrošača i prije njegova formalnog stupanja na snagu iako joj to nije bila zakonska obveza.

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

Pokazatelji učinka odgovornosti za proizvod

Informiranje o proizvodima i etiketiranje

Jedna od temeljnih djelatnosti Ine je proizvodnja naftnih derivata. Svijest o potencijalnim utjecajima na okoliš koja bi mogla nastati 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 Ini 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 višezjezični, a one namijenjene izvozu prilagođene su standardima određenog tržišta.

Etikete većine proizvoda mazivaškog asortimana zaštićene su pri Državnom zavodu za intelektualno vlasništvo kao industrijski dizajn, a nazivi proizvoda kao žigovi.

Internal procedures regarding monitoring, corrective and preventive measures are included in the business management system, in accordance with internationally recognized ISO standards.

Product Responsibility Performance Indicators

Product and Service Labeling

Our awareness of the potential threats we pose to human health and the environment with improper refining processes, transportation or storage of our oil products, and application of strict European standards, compels us to control all work processes rigorously. Along with fuel, INA produces a variety of commercial products such as motor and industrial oils, lubricants, greases, and additives, most frequently marketed in plastic packaging.

Our product labeling complies with legal regulations and professional standards. Each label contains the product's trade name, its basic technical characteristics, and use instructions, as well as conveys an attractive promotional message. The label contents are multi-lingual, whereas labels on export products are adjusted to the standards of the respective foreign market.

The product labels of most of our lubricant assortment are registered with the State Intellectual Property Office as industrial designs, while the product names are registered as trademarks.

In 2008, 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.



U Ini tijekom 2008. 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.

Zadovoljstvo potrošača i kupaca

U Ini se organiziraju aktivnosti istraživanja tržišta u kojima se ispitanicima jamči tajnost danih podataka na način da ih se na samom početku anketiranja upozna s pravilima. Za takvu vrstu istraživanja INA, d.d. koristi usluge specijaliziranih agencija.

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

Želeći utvrditi zadovoljstvo kupaca, INA, d.d. svake godine provodi opsežnu anketu na slučajnom uzorku većem od tisuću sudionika s područja cijele države. Rezultati služe za korekciju marketinških akcija, ispravljanje uočenih propusta, ali i za analize budućih tržišnih nastupa. Dosad su svi rezultati u većem dijelu ankete pozitivni, što samo potvrđuje ispravnost Inine poslovne politike. Opravdane primjedbe i prigovori temelj su promjena koje nakon ankete slijede.

11 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 2007. 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 web-stranicom, e-mailom, pismima ili osobnim dolaskom. Temeljno pravilo besplat-

Customer Satisfaction

Our market surveys, performed by specialized agencies, guarantee respondents confidentiality of any disclosed information by familiarizing them with the rules.

Each of our prize competitions or games is subject to a set of rules verified by the Croatian Ministry of Economy. By playing the game, the entrants agree to these rules, which also define disclosure of the winner's identity by releasing his/her personal information, as well as using the information and the person for advertising purposes.

Every year we conduct a survey on a random sample of more than one-thousand people from all over the country in order to determine our customers' satisfaction. The results not only help us correct our advertising campaigns or eliminate any inadequacies, but also serve in the analysis of our future market appearances. So far, our survey results have mostly been positive, which is confirmation of our good business practice. The changes we make following the survey are based on substantiated complaints.

Eleven Years of INA's Toll-free Telephone Number 0800 - 1112

In 1997, we were one of the first companies in Croatia to install a toll-free telephone line for direct communication with our customers and the wider public.

The average number of incoming calls per day has increased from seven in 1997 to about 50 in 2008. The number of calls increases during prize games at petrol stations, after price changes, during the heating season (for supply of heating fuel), and other current events. The information officers operating the toll-free phone make their best to respond to each call promptly and efficiently. Issues that exceed their competence are forwarded immediately to the relevant department. The toll-free number is in service 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 visit us personally. The primary rule of the toll-free number



nog telefona je da svatko mora dobiti odgovor, uz zajamčenu privatnost jer 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.

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.

According to prescribed operating procedures of the INA toll-free number 0800-1112, weekly reports are compiled indicating typical calls throughout a certain period, which are submitted regularly to management. Concerning complaints passed on to relevant departments, the weekly report offers information as to their resolution.

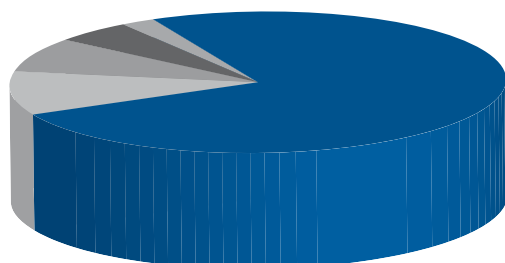
Broj poziva na INA besplatni telefon

Godina	Ukupan broj poziva
5-12/ 1997.	2.675
1998.	4.632
1999.	4.516
2000.	6.261
2001.	6.414
2002.	11.018
2003.	8.249
2004.	9.789
2005.	18.128
2006.	14.591
2007.	11.332
2008.	10.791
Ukupno	108.396

Number of Calls

Year	Total calls
5-12/ 1997	2,675
1998	4,632
1999	4,516
2000	6,261
2001	6,414
2002	11,018
2003	8,249
2004	9,789
2005	18,128
2006	14,591
2007	11,332
2008	10,791
Total	108,396

Struktura poziva u 2008./2008 Call Structure



- INFORMACIJE/ INFORMATION
- REKLAMACIJE/ COMPLAINTS
- POHVALE/ COMPLIMENTS
- PRIJEDLOZI/ SUGGESTIONS
- OSTALO/ OTHER

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 llinih proizvoda i aktivnosti 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, obavijesti o novim proizvodima, uslugama, uvjetima kupnje. 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, sajмова, odnosa s javnošću i svega drugog što pridonosi boljem nastupu na tržištu.

U 2008. Ini nije uručena niti jedna opravdana pritužba u pogledu povrede privatnosti klijenata i povrede pri oglašavanju i marketingu.



Marketing Communications

Operation in an increasingly demanding and competitive market also requires an adequate 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 advertising of our products and related activities fall under the authority of our Marketing Communications Department of the Corporate Communications Sector. 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. We manifest our commitment to co-operating and associating with buyers permanently through promotional activities, campaigns, communication, surveys, notification of new products, services, and purchasing terms. Sponsorship, cause-related activities, presentation of our concerns for our employees' wellbeing, healthcare, safety, and environment are part of our advertising policy.

The Corporate Communications Sector collects the annual advertising requirements from each relevant segment, and transforms them into a detailed annual plan of all advertising and promotional campaigns, fairs, public relations, and other.

No substantiated complaints were received in 2008 regarding breaches of customer privacy, or non-compliance with marketing and advertising regulations.



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

OBLIKOVANJE NASLOVNICE: Zrinka Belošić

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 TRANSLATION: Silvana Šoštar

PHOTOGRAPHS: Ferdo Buva, Miljenko Marohnić
i Tomislav Lazarić

GRAPHIC DESIGN: Stela Blažok

LAYOUT: Zrinka Belošić