

Trajnostno poročilo družbe GateHub

za leto 2022

Kazalo vsebine

1 Nagovor direktorjev

2 Spoznajte nas

3 Trajnostni razvoj in družbena odgovornost družbe GateHub

4 Ključni deležniki

5 Trajnostni družbeni odnosi

5.1 Zaposleni

5.1.1 "Hire the Best" - Delamo z najboljšimi talenti

5.1.2 "Be yourself" - Raznolikost nas bogati

5.1.3 "We develop talents" - Izobraževanje in razvoj talentov

5.1.4 "Be well @workplace" - Zdravje in dobro počutje na delovnem mestu

5.1.5 "Better together" - Sodelovanje, povezovanje in odprta komunikacija

5.2 Poslovni partnerji

5.2.1 Kdo do so naši poslovni partnerji in kaj za nas pomenijo

5.2.2 Komuniciranje z našimi poslovnimi partnerji in njihovimi uporabniki

5.2.4 Povratne informacije (feedback)

5.2.5 Izboljševanje uporabniške izkušnje

5.2.6 Reševanje reklamacij

6 Trajnostni odnos do narave in okolja

6.1 Varčevanje z energijo

6.2 Ločevanje odpadkov

6.3 Zmanjševanje uporabe papirja

6.4 Zmanjševanje uporabe plastike

6.5 Zmanjševanje toplogrednih plinov

7 Ni nam vseeno za družbo, v kateri živimo

1 Nagovor direktorjev

Dragi zaposleni, partnerji in prijatelji družbe GateHub,

Prilagodljivost in prožnost sta nam omogočila inovativnost v poslovanju kljub izzivim v družbi, gospodarstvu in svetu. S sledenjem našemu poslanstvu, viziji in ciljem, je tako za nami še eno uspešno leto.

Zadovoljni, uspešni in motivirani zaposleni na eni strani, ter inovativne, kvalitetne ter v prihodnost usmerjene rešitve, na drugi, sta temelja našega starteškega poslovanja.

V letu 2022 smo v ospredje postavili 5 ključnih ciljev podjetja, ki so bili usmerjeni na ljudi (sodelavci in partnerji) in kulturo, informacijsko varnost, razvoj in nadgradnjo produktov, razvoj poslovanja ter širjenje globalne prisotnosti, in jih v večjem delu tudi uspešno dosegli.

V letu 2022 smo se, tekom doseganja omenjenih ciljev, osredotočali tudi na nadgrajevanje obstoječih trajnostnih ukrepov, z namenom, da razvijemo nadaljne iniciative, procese in funkcije, ki nas bodo usmerjali, da ostanemo usklajeni z mednarodno priznanimi družbeno odgovornimi standardi (ISO 26000) in potrebami naših deležnikov ter širše družbene sfere. Svetu si želimo vračati, zato si bomo še naprej prizadevali, da bomo družbi vrnilo več kot smo od nje vzeli. Prepričani smo, da ima GateHub skupina, kamor spada tudi GateHub d.o.o., vse predispozicije in priložnosti, da ne samo prispeva k trajnostnemu razvoju temveč ustvari boljše družbo in boljši svet za vse generacije, sedanje in prihajajoče. Svojo strategijo bomo še nadalje usmerjali k razvoju inovativnih rešitev, ki temeljijo na uporabi sodobnih tehnologij, in tako udeležili družbeno odgovornost na večih področjih ter gradili trajnostno poslovanje.

Leto 2022 je bilo za našo družbo pomembno leto, saj smo se postavili na pot trajnosti in odgovornega razvoja pri uporabi novih tehnologij ter povezali delčke v celoto.

V letu 2023 nadaljujemo s sledenjem 5 ključnim ciljem, ki nas bodo še močnejše povezali in postavili trdne temelje za nadaljnji uspeh:

1. Poslovna in operativna širitev
2. Zaposlovanje in interna napredovanja (pravi ljudje na pravih mestih)
3. Tehnični dolg (kvaliteta produktov)
4. Večanje učinkovitosti in produktivnosti (opolnomočenje sodelavcev)
5. Informacijska varnost (na poti do ISO 27000)

Danes je družba GateHub d.o.o., ki razvija in vzdržuje platformo za finančne storitve, in deluje pod okriljem matične družbe GateHub Ltd., ki je prisotna v 187 državah, in je ena izmed vodilnih v finančno tehnološki (FinTech) industriji. Zavedamo se, da odločitve, ki jih sprejemamo danes v veliki meri vplivajo in puščajo posledice na zaposlene, družbo in okolje tudi v prihodnosti. To zavedanje nas spodbuja, da tekom celotne GateHub skupine, predvsem pa naše družbe v Sloveniji, izzive sprejemamo kot priložnosti, ki jih transformiramo v boljše odločitve. Z razvojem na področju povezovanja tehnoloških megatrendov, kot so decentralizirane finance (DeFi), tehnologija veriženja blokov (blockchain), interledger, prenosljiva identiteta (Portable identity) in digitalno bančništvo, spodbujamo trajnostno poslovanje in tako prispevamo k širši družbi. Verjamemo, da navedene tehnologije pripomorejo k ustvarjanju boljšega sveta. Kot na primer, razvoj digitalne denarnice z inovativnim uporabniškim vmesnikom, ki uporabnikom omogoča zanesljiva, cenovno učinkovita, instantna mednarodna plačila. Dodatno uporabnikom nudi enovit pregled njihovih bančnih računov in boljši vpogled v njihove transakcije. Podpira tako obstoječe plačilne metode (SEPA, SWIFT) kot tudi nove plačilne modele, kot so interledger, XRP Ledger, bitcoin, ethereum idr. Na drugi strani pa rešitve, ki jih razvijamo, omogočajo finančnim institucijam enostavno digitalizacijo valut, z vsemi orodji, ki jih potrebujejo za zagotavljanje skladnosti

poslovanja in preprečevanja tveganj povezanih z novimi tehnologijami.

Mlada, zagnana, hitro rastoča podjetja - kot je naše, in ki uspejo, uspejo, ker nikoli ne obupajo. Skladno z našimi vrednotami, bomo še nadalje z laserskim fokusom stremeli h kvaliteti in hitrosti izvedbe ter spreminjanju potreb uporabnikov ter trga. Želimo si, da so vsi naši produkti subtilno povezani v eno, celovito rešitev, ki je enostavna

za uporabo, rešuje izzive ljudi in ima potencial hitre rasti ter razvoja. Naš cilj je dolgoročnost. Z vlaganjem v dolgoročnost se gradi zaupanje. Z zaupanjem se širi zadovoljstvo tako zaposlenih kot tudi uporabnikov, ki so naša osrednja zaveza. Ko zaveza postane dnevno delovanje, smo neustavljivi in nepremagljivi.

V imenu vseh v družbi GateHub hvala za vaše zanimanje za naše trajnostno poročilo.



Enej Pungerčar,

direktor družbe GateHub d.o.o.



Taja Kaker,

direktorica družbe GateHub d.o.o.

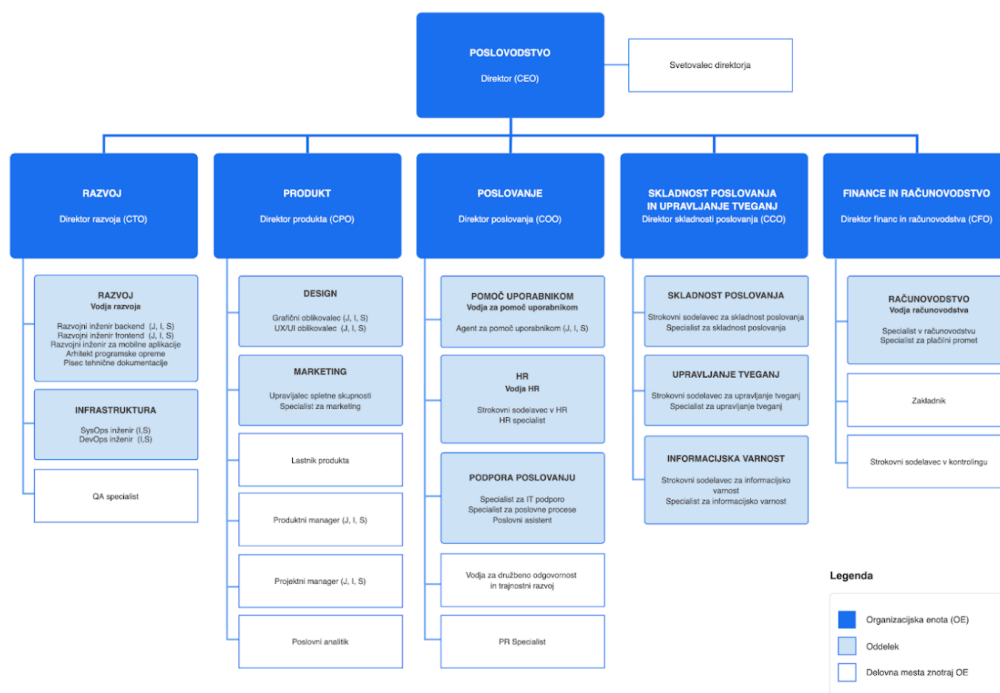
2 Spoznajte nas

Osebna izkaznica

Polno ime	GATEHUB, RAZVOJ IN STORITVE, D.O.O.
Glavna dejavnost	J62.010 - RAČUNALNIŠKO PROGRAMIRANJE
Sedež	ZALOŠKA CESTA 1, 1000 LJUBLJANA
Kontakt	INFO@GATEHUB.NET
Lastništvo in pravna oblika organizacije	DRUŽBA Z OMEJENO ODGOVORNOSTJO, ZASEBNA LASTNINA
Dejavnost	J62.010 - RAČUNALNIŠKO PROGRAMIRANJE



GateHub d.o.o. je mlada družba, ki je bila ustanovljena 28. julija 2017. Zaposluje 28 redno zaposlenih sodelavcev in sodelujemo z več svetovalci s področja razvoja programske opreme. Naša ekipa se je v manj kot petih letih povečala skoraj za 3 krat. Smo mlada, hitro rastoča IT družba, ki deluje na področju sodobnih finančnih tehnologij (Fin-Tech), in kot hčerinska družba predstavljamo del multinacionalne GateHub skupine. GateHub skupina na trgu deluje skoraj 9 let, medtem ko je hčerinska družba GateHub d.o.o. v slovenskem prostoru prisotna 5,5 leta. Družba GateHub d.o.o. je organizirana na treh nivojih, in sicer: poslovodstvo, organizacijske enote in oddelki, kot prikazano v organigramu (Slika 1).



Slika 1: Organizacijska struktura (organigram) družbe GateHub d.o.o

GateHub skupina, katere del je tudi GateHub d.o.o., nudi finančno platformo, ki z uporabo sodobnih tehnologij, kot sta interledger in blockchain, omogoča vzpostavitev transparentnejšega finančnega sistema na eni strani in z manjšimi možnostmi zlorab na drugi. Ponosni smo, da razvijamo in vzdržujemo programsko opremo, ki gradi globalno zgodbo plačilnega omrežja, trenutno prisotno v 188 državah vsega sveta, in transformira obstoječi plačilni ekosistem v enostavnejšega, dostopnega, hitrejšega in cenejšega.

Posel je zelo oseben, posel smo ljudje. Ko to ozavestimo in začnemo delati kar dejansko mislimo in govorimo, postane naša integriteta nevprašljiva. Srčica navedenega je vsekakor ekipa, močno zgrajena in povezana ekipa, v katero je potrebno vlagati, jo razvijati, jo opolnomočiti in negovati. Prav tako to isto velja tudi za ostale deležnike družbe: uporabnike, partnerje, investitorje, širšo družbo - za vse ljudi s katerimi sodelujemo.

Ne glede na tehnologije v ozadju se vedno vse začneja z enim temeljem - vrednotami. V zadnjih nekaj letih smo pomembnost slednjih še bolj ponotranjili in jih začeli živeti, kar spodbuja našo kulturo in delovanje, ki se odraža skozi integriteto, inovativnost, timsko delo in rast, odgovornost, spoštovanje in odprto komunikacijo ter kvaliteto. Posodobili in nadgradili smo tudi vizijo ter poslanstvo GateHub skupine, kamor je, kot hčerinska družba, vpeta tudi slovenska družba GateHub d.o.o. ter razjasnili širšo sliko njenega poslovnega modela, ki stremi k inovativnim rešitvam za hitrejše, zaneslivejše in bolj transparentne finančne storitve.

Na nivoju GateHub skupine mam vizijo ustvariti svet, v katerem lahko ima kdorkoli, ne glede na spol, starost, izobrazbo, raso, vero ali hendikep, dostop do globalnega finančnega sistema, z misijo, da z uporabo novih tehnologij ljudem omogočimo splošno dostopnost do katere koli vrste vrednosti, ki je hkrati tudi prenosljiva v realnem času. Tako navedeno vizijo in misijo soustvarjamo z našimi izjemnimi zaposlenimi, poslovnimi partnerji, uporabniki, investitorji, svetovalci, podporniki in našimi največjimi navdušenci. S sodelovanjem in povezovanjem, ter udejanjanjem naših vrednot - integriteta, inovativnost, timsko delo in rast, odgovornost, spoštovanje in odprta komunikacija ter kvaliteta, vsi skupaj pišemo to zgodbo uspeha.

3 Trajnostni razvoj in družbena odgovornost družbe GateHub

Zavedamo se pomena družbene odgovornosti v smislu odgovornosti za naše vplive in odnos do naših zaposlenih ter širše družbe. Naš cilj je celovitost in uravnoteženo poslovanje na vseh področjih družbe, saj verjamemo da slednje pomembno vpliva na ugled družbe, ne samo kot delodajalca, temveč tudi v odnosu do ostalih deležnikov. Prav tako stremimo k cilju, da večje zadovoljstvo, produktivnost in nenazadnje dodano vrednost dosegamo na odgovoren način, ki je hkrati tudi trajosten. Tako družbeno odgovornost prepoznavamo kot enega izmed pomembnejših pristopov za doseg trajnostnega razvoja družbe, saj ko govorimo o trajnosti, govorimo o kvaliteti našega življenja in življenja naših zanamcev, zdaj in v prihodnje.

V skladu z mednarodnim standardom za družbeno odgovornost ISO 26000 pri našem poslovanju upoštevamo sledeča načela: odgovornost, transparentnost, etično ravnanje, spoštovanje interesov deležnikov, spoštovanje vladavine prava, spoštovanje mednarodnih norm delovanja in spoštovanje človekovih pravic. Svojo družbeno odgovornost vpeljujemo, nadgrajujemo in izkazujemo tudi na sledečih področjih: vodenje/upravljanje organizacije, človekove pravice, delovne prakse, poštene poslovne prakse, vprašanja povezana s kupci/uporabniki, vključevanje v družbo in njen razvoj, nenazadnje pa naslavljamo tudi vprašanja povezana z vplivi na okolje in naravo. Zavedamo se tudi pomena medsebojnega sodelovanja in povezovanja, saj slednje znatno pozitivno vpliva na razvoj družbe v smeri medsebojnega soobstajanja in soodvisnosti.

Družbeno odgovornost vpeljujemo tudi na področju zaposlenih in zaposlovanja, kajti z inovativnimi pristopi želimo povečati pripadnost in vključenost zaposlenih ter izboljšati inovacije ter kreativno razmišljanje. Verjamemo, da lahko z omenjenimi praksami zmanjšamo absentizem in fluktuacijo pri zaposlenih ter vsem zaposlenim nudimo varno in zdravo delovno okolje. S širjenjem zavedanja o pomenu družbene odgovornosti med vsemi zaposlenimi, vključno z vodstvom in lastniki, skrbimo za trajnostno poslovanje na vseh ravneh družbe.

Smo eden izmed prvih 14. prejemnikov pristopnega certifikata Družbeno odgovoren delodajalec, ki ga podeljuje Inštitut Ekvilib. Projekt Družbeno odgovoren delodajalec skozi zastavljene aktivnosti in nabora ukrepov omogoča organizacijam, da naslovijo družbene in okoljske izzive in s tem znižujejo negativne in povečujejo pozitivne vplive na gospodarstvo, družbo in okolje, česar smo se lotili tudi v naši družbi. Krovni pristopni certifikat smo prejeli dne 09.12.2020.

Ponosni smo, da smo maja leta 2022 prejeli napredni certifikat Družbeno odgovoren delodajalec na vseh štirih področjih certifikata, ter smo eno izmed samo dveh podjetij v Sloveniji, ki je prejelo certifikat za vsa štiri delovna področja.

4 Ključni deležniki

Zavedamo se, da je dialog s ključnimi deležniki izrednega pomena za naše trajnostno delovanje, saj predstavlja gospodarstvo nepogrešljiv motor trajnostnih sprememb, vsaka od družb pa ima pri tem ključno vlogo, kajti skupaj delujemo kot povezovalci idej, ljudi in procesov ter vplivamo drug na drugega. Za vidnejše in hitreje spremembe v smeri odgovornosti je potrebno medsebojno razumevanje, povezovanje, sodelovanje in spodbujanje vseh deležnikov. Za inovativnost in uresničevanje naših idej je nujno potrebno vzpostaviti, biti in delovati v spodbudnem in spremembam naklonjenem okolju.

Z vsakim od deležnikov v skladu z visokimi etičnimi normami gojimo korektne dolgoročne odnose, ki jih vzdržujemo tako osebno, kot tudi preko različnih komunikacijskih orodij. Skozi odprto in profesionalno

komunikacijo prepoznavamo njihova pričakovanja in potrebe, kar nam omogoča, da s skupnimi močmi opredelimo in zasledujemo ključne cilje naših odnosov. Kot odgovorna in zanesljiva družba, ki je skladna z zakonodajo in spoštuje področje človekovih pravic, spoštujemo vse naše zaposlene, poslovne partnerje, investitorje, lastnike, okolje in nenazadnje tudi širšo družbo.

DELEŽNIKI	KLJUČNE TEMATIKE/CILJI	KOMUNIKACIJSKA ORODJA IN NAČIN VKLJUČEVANJA
Zaposleni	• Pripadni, zadovoljni in motivirani sodelavci; • Nenehen razvoj potenciala zaposlenih; • Obveščenost o pomembnih mejnikih in spremembah v družbi; • Korektni in odprti odnosi med zaposlenimi; • Razmerje med zasebnim in poklicnim življenjem; • Izobraževanje in dodatno usposabljanje; • Visoka stopnja varnosti in skrbi za zdravje na delovnem mestu; • Dolgoročno zagotavljanje delovnih mest;	• Osebni stiki; • Elektronska pošta; • Telefonski pogovori; • Sestanki v živo in video klici; • Letni razvojni razgovori in določanje ciljev; • Mnenjske ankete in raziskave; • »Nabiralnik za oddajo mnenj in predlogov zaposlenih«; • Interna orodja komuniciranja: intranet, dogodki za zaposlene; • E-novice; • Interno komunikacijsko orodje - Slack;
Poslovni partnerji	• Visoka stopnja zaupanja v našo družbo. • Profesionalna, odprta in prijazna komunikacija ter odnos; • Kakovost in inovativnost produktov ter storitev; • Pravičnost; • Spoštovanje človekovih pravic; • Hitra odzivnost, dobro sodelovanje in zanesljivost pri nujenju pomoči; • Trajnostni vidik poslovanja;	• Sestanki s poslovnimi partnerji; • Elektronska pošta; • Telefonski pogovori; • Sinhrona komunikacija preko klepetalnice; • Družbena omrežja; • Druga komunikacijska sredstva: dogodki itd.;
Regulatorji	• Spoštovanje zakonskih zahtev na delovnem področju, področju zdravja in varnosti pri delu; • Sodelovanje z regulatorji;	• Elektronska pošta; • Pošta; • Spletna stran www.gatehub.net; • Poročilo o poslovanju;
Širša javnost	• Internetna varnost; • Blockchain in finančna pismenost; • Donacije in družbeno odgovorni projekti;	• Družbena omrežja (Facebook, Twitter, Blog, Linked-in); • Spletna stran www.gatehub.net;
Lastniki	• Odgovorno poslovanje. • Etično in transparentno poslovanje; • Trajnostno poslovanje in dolgoročni razvoj družbe; • Doseganje poslovnih ciljev; • Ugled družbe.	• Osebna komunikacija (v živo in online); • Kvartalna in letna poročila; • Trajnostna poročila in drugi poslovni dokumenti; • Večji interni dogodki.

Preglednica 1: Prikaz komunikacijskih orodij, načinov vključevanja in ključnih tematik za posamezne deležnike

5 Trajnostni družbeni odnosi

5.1 Zaposleni

Za naše zaposlene si želimo še naprej ustvarjati kulturo in okolje, kjer se vsi zaposleni počutijo slišani, vključeni in motivirani. Ko govorimo "vsi", resnično mislimo vse - ne glede na spol, raso, vero, starost, spolno usmerjenost, izobrazbo ali fizične značilnosti. Zavedamo se pomena človekovih pravic, zato skrbimo, da vsem zaposlenim ves čas zagotavljamo enake pogoje za ohranjanje njihovega dostojanstva. Še naprej si želimo vzpostavljati in negovati kulturo, ki spodbuja spoštovanje, zaupanje, odgovornost, timsko delo in podpira osebni ter karierni razvoj posameznikov. Med zaposlenimi spodbujamo "out of the box" razmišljanje in odprto komunikacijo, da tako skupaj ustvarjamo in živimo kulturo, kjer inovativnost združujemo s kakovostjo.

Zavzemamo se za grajenje odprte organizacijske kulture in ustvarjanje pozitivnih ter pristnih medsebojnih odnosov. Delujemo v smeri doseganja dobrih poslovnih rezultatov in dolgoročnega razvoja poslovanja, kar se odraža v kakovosti naših storitev ter v zadovoljstvu, zavzetosti in pripadnosti naših zaposlenih.

Zaposleni v GateHubu so tudi pomemben del naše poslovne strategije, ki se začne na ravni posloводства in se prenaša preko vodij, ki vsakodnevno komunicirajo s svojimi ekipami. Tako pri vodenju naše družbe upoštevamo načela, ki zagotavljajo in podpirajo:

- Družini naklonjeno družbo in enakopravno obravnavo žensk ter moških, kot osnovna elementa načel vodenja.
- Vodenje, ki je namenjeno našim sodelavkam in sodelavcem, saj upošteva njihove predloge, želje in interese tudi pri usklajevanju poklicnega in zasebnega življenja.
- Razvoj in spodbujanje vodij, da tudi sami živijo na način, ki ponazarja združljivost poklica in zasebnega življenja.
- Vodilni v družbi delujejo na način, da pri odločanju zajamejo tako zahteve družbe kot tudi zasebne potrebe zaposlenih in slednje poskušajo produktivno in pošteno usklajevati na najboljši možni način za vse.

Odgovornost do zaposlenih je sestavni del naših prizadevanj za doseganje trajnostnega razvoja. Zaposleni so srce naše družbe, saj z zavzetim, učinkovitim delom in aktivnim vključevanjem naših temeljnih vrednot v vsakodnevno delovanje, živijo in soustvarjajo poslanstvo in vizijo naše družbe. Naša odgovornost do zaposlenih se izraža preko petih temeljnih področij:

- **"Hire the Best"** - Zaposluje in delamo z najboljšimi, ne glede na spol, starost itd.
- **"Be yourself"** - Raznolikost nas bogati.
- **"We develop talents"** - Izobraževanje in razvoj talentov.
- **"Be well @workplace"** - Dobro počutje na delovnem mestu.
- **"Better together"** - Sodelovanje, povezovanje in odprta komunikacija.

Konec leta 2022 je bilo v družbi zaposlenih 28 sodelavcev (Preglednica 3). V primerjavi s koncem leta 2021 je število zaposlenih ostalo enako. Povprečno število zaposlenih leta 2021 je bilo 29, leta 2022 pa 28 (Preglednica 2).

	2021	2022
Povprečno št. v letu	29	28
Moški	19	18
	63 %	64,3 %
Ženske	10	10
	37 %	35,7 %

Preglednica 2: Število in delež zaposlenih glede na spol za l. 2021 in 2022

Na dan 31.12.	28	28
Moški	18	18
	64,3 %	64,3 %
Ženske	10	10
	35,7 %	35,7 %

Preglednica 3: Število in delež zaposlenih glede na spol na dan 31.12.2021 in 31.12.2022

5.1.1 "Hire the Best"

Delamo z najboljšimi talenti

V GateHub-u zaposlujeemo talente z željo po rasti, s strastjo in ambicijami. Talente, ki so predani in imajo radi svoje delo. Talente, ki s svojim znanjem doprinašajo in pomagajo naši družbi, da raste in postane vodilna v industriji. Verjamemo v zaposlitev talenta, ki je najboljši za iskano pozicijo - ne glede na spol, starost, izobrazbo, raso, vero ali druge ne-relevantne značilnosti.

Zaposlujeemo najboljše. V naše delovno okolje sprejemamo strokovnjake, željne učenja in konstantnega nadgrajevanja, ki svoje karijerne izzive vidijo na področju novih tehnologij in spreminjanju delovanja finančnega sistema. Cenimo proaktivne in pozitivno naravnane posameznike, ki k delu pristopijo profesionalno, razmišljajo izven ustaljenih smernic in so spretni pri reševanju kompleksnih nalog. Velik poudarek dajemo medsebojnemu sodelovanju, zato so naši zaposleni iskrene in spoštljive osebe, ki cenijo dobre medsebojne odnose, uživajo v timskem delu s sodelavci in poslovnimi partnerji ter s svojim delom in odnosom pripomorejo k soustvarjanju boljšega okolja ter uspešnega delovanja družbe.

Iskanje ustreznih strokovnjakov za posamezna delovna področja našega delovanja velikokrat pomeni izziv in je hkrati ključnega pomena za doseganje zastavljenih poslovnih ciljev, zato iskanju novih sodelavcev posvečamo posebno pozornost. Poleg posameznikovih znanj in kompetenc, so eden izmed pomembnih kriterijev izbora tudi njegove osebnostne lastnosti in vrednote, ki v veliki meri izražajo njegovo ujemanje z organizacijsko kulturo naše družbe.

Pri iskanju novih sodelavcev se kot tehnološko usmerjena družba primarno poslužujemo internetnega oglaševanja prostih delovnih mest, saj nam slednje omogoča učinkovit pristop do posameznikov s področja trga dela informacijske tehnologije. Med tovrstnimi metodami prevladujejo objave delovnih mest na spletnih zaposlitvenih portalih in na naši spletni strani.

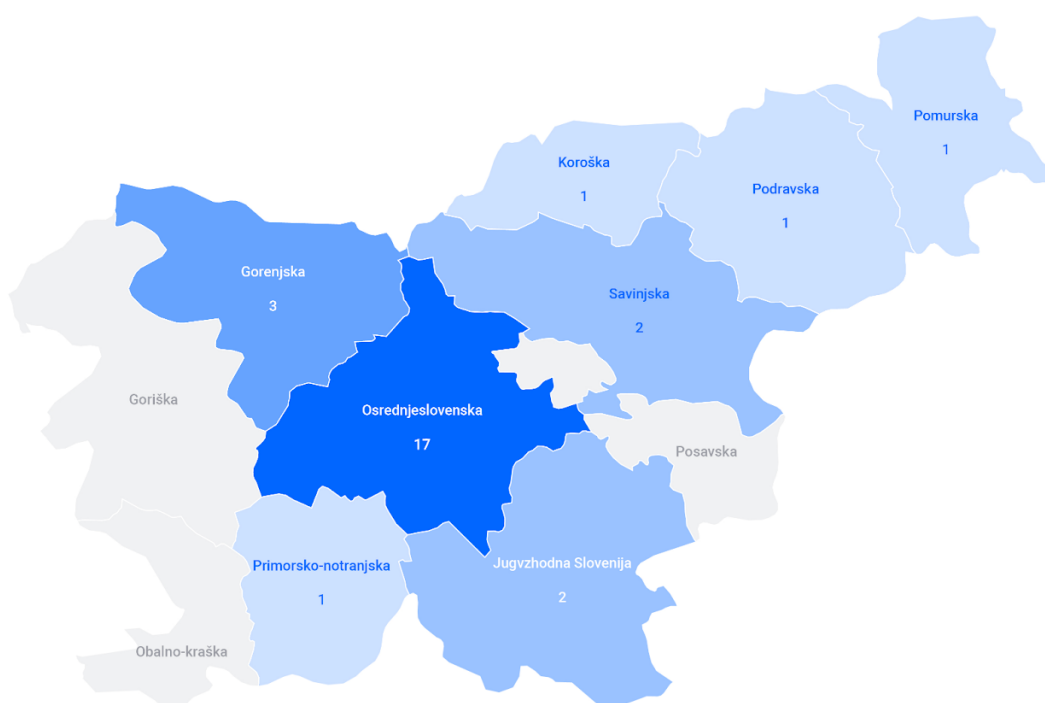
Pri iskanju in zaposlovanju novega kadra sodelujemo tudi s partnerskimi kadrovskimi agencijami, ki nam s široko bazo specializiranih in visoko profiliranih posameznikov nudijo izbor kakovostnih in preverjenih kandidatov.

Zelo smo veseli vseh osebnih priporočil naših zaposlenih, ki so se izkazala za zelo uspešna. Ta način nam omogoča kontakt s kandidati, ki se morda sicer sploh ne bi prijavili na prosto delovno mesto, hkrati pa takšnim kandidatom poznanstva omogočajo hitrejšo vključitev v delovno okolje in bolj izražen občutek sprejetosti v družbi. Ob tem velja opozoriti, da imajo vsi kandidati, ne glede na morebitna poznanstva in priporočila, enake možnosti za zaposlitev. V izvedbi selekcijskega postopka namreč pri vseh enakovredno ocenjujemo izpolnjevanje različnih kriterijev, od formalnih in neformalnih znanj, kompetenc za delo, osebnih vrednot, zanimanj in pričakovanj.

5.1.2 “Be yourself”

Raznolikost nas bogati

GateHub smo zaposleni. Združujejo nas growth mindset, ciljna naravnost, strokovna podkovanost, pogled, usmerjen proti uspehu, “out of the box” razmišljanje, kvalitetno izvajanje dela, želja po konstantni rasti in nenehnemu izboljševanju, a smo kljub temu tako zelo raznoliki. Razlikujemo se po spolu, izkušnjah, vrednotah, izobrazbi, spolni usmeritvi, izvoru in veri. Vse omenjene vidike raznolikosti spoštujemo in cenimo, saj prispevajo k naši kreativnosti, inovativnosti, unikatnosti in poslovnemu uspehu. Individualne raznolikosti posameznikov nas krepijo in bogatijo, zato gojimo odprto kulturo, ki temelji na razumevanju in sprejemanju raznolikosti. Naša posebnost je, da delujemo v mednarodnem okolju, zato je naša ekipa sestavljena iz posameznikov, ki sprejemajo kulturno raznolikost in jim je delovanje v takem okolju nekaj povsem naravnega. Naši zaposleni prihajajo iz 8 različnih slovenskih regij, kot je prikazano na Sliki 2. Največ zaposlenih v letu 2022, in sicer 60,71 % vseh zaposlenih, prihaja iz Osrednjeslovenske regije.



Slika 2: Prikaz prebivališč zaposlenih po slovenskih regijah.

Spoštujemo različno razmišljanje

Sprejemamo in cenimo različne načine razmišljanja, perspektive in mnenja, ki s svojo raznolikostjo predstavljajo ključ do uspeha. V družbi gojimo kulturo odprte komunikacije, zato zaposlene spodbujamo k izražanju mnenj in podajanju novih idej. S skupnimi močmi ustvarjamo delovno okolje, v katerem je vsak posameznik spodbujen, da izrazi svoje mnenje. Inovativnost je ena izmed naših pomembnejših vrednot, zato zaposlene vselej spodbujamo, da s kreativnimi idejami in predlogi stremijo k izboljšavam ter po svojih najboljših močeh prispevajo k ustvarjanju inovativnih tehnoloških rešitev.

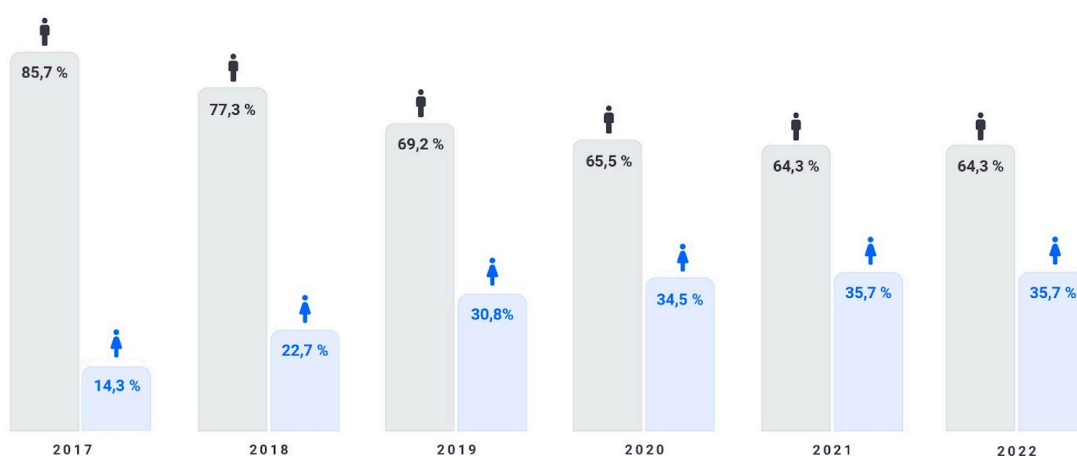
Zavzemamo se za enakopravnost spolov

Letno izvajamo analizo enakopravnosti, ki je bila izvedena tudi ob koncu leta 2022. Naš namen je sprotno preverjanje ukrepov, ki zagotavljajo enakopravnost med spoloma. V analizi za 2022 ugotavljamo, da so vsa delovna mesta dostopna in namenjena obema spoloma in da v plačah ni razlik, saj so te opredeljene in predvidene glede na posamezno delovno mesto. Poleg omenjenega z različnimi ukrepi in pravilniki zagotavljamo in spodbujamo enakopravnost med različnimi spoli na naslednjih področjih: družinske obveznosti, selekcija, izbor in zaposlovanje kandidatov, plačni sistem, sistem nagrajevanja, sistem napredovanja, zagotavljanje odprte organizacijske kulture (npr. pogovori "ena na ena" z vodjo, team-buildingi, različne druge oblike neformalnih druženj), promocija ravnotežja med delom in zasebnim življenjem, obveščanje in dostopnost informacij, dostop do izobraževanj ter enakovredna obravnava izzivov in predlogov vseh zaposlenih, neodvisno od spola.

Ugotavljamo, da v družbi GateHub konstruktivno in temeljito naslavljamo, opredeljujemo in delujemo na področju enakosti spolov. Uspešno smo udeležili implementacijski plan za leto 2022 in se za leto 2023 ponovno zavezujemo, da bomo še naprej nadgrajevali in omogočali delovno okolje, ki je inkluzivno in temelji na enakopravnih možnostih za vse spole.

Glede na to, da je naša družba tehnološko usmerjena, je delež žensk znotraj družbe nadpovprečen. V letu 2022 so ženske predstavljale 28 % delovne sile v tehnološki industriji¹, medtem ko je bil delež žensk v naši družbi višji od povprečja in je predstavljal 35,7 % na dan 31.12.2022.

V letu 2022 je bilo med zaposlenimi v GateHubu 18 predstavnikov moškega spola, kar predstavlja 64,3 % vseh zaposlenih in 10 predstavnic ženskega spola, kar predstavlja 35,7 % vseh zaposlenih v družbi. Delež ženskega spola je v letu 2022 ostal enak, kot prikazano na spodnji sliki (Slika 3).



Slika 3: Prikaz naraščanja deleža žensk med zaposlenimi po letih

¹<https://www.zippia.com/advice/women-in-technology-statistics/>

5.1.3 “We develop talents”

Izobraževanje in razvoj talentov

Zaposlujeemo uspešno in visoko usposobljeno ekipo, ki prisega na znanje, samoiniciativnost, odgovornost, dobre odnose in osebni razvoj. Zavedamo se, da je nenehno izobraževanje, usposabljanje, izpopolnjevanje znanja in kompetenc naših zaposlenih ključnega pomena za razvoj njihov potencialov ter razvoj naših storitev, zato investiramo v njihovo izobraževanje in nadaljnji razvoj. Vsi zaposleni imajo možnost kariernega razvoja in rasti.

Ob pričetku leta, po vseh izpeljanih letnih, razvojnih pogovorih “Growth Talk”, skrbno pripravimo letni načrt izobraževanj, s katerim definiramo morebitne vrzeli in predvidimo priložnosti za izpopolnjevanje izobraževalnega procesa. Načrt obsega potrebe po izobraževanju zaposlenih, ki sledijo zastavljenim strateškim ciljem družbe. Zaposlenim skladno z zastavljenim načrtom konstantno omogočamo tako eksterna kot tudi interna izobraževanja. Stremimo k uravnoteženem in enakopravnem izobraževanju vseh zaposlenih, saj je izobraževanje oziroma usposabljanje v naši družbi usklajeno s potrebami in kompetencami delovnega mesta, zastavljenimi cilji ter strokovnim in osebnim razvojem posameznika, ne glede na spol, starost, izobrazbo, raso, vero ali drugo ne-relevantno značilnost.

V letu 2022 je bilo izpeljanih 40 izobraževanj za zaposlene, od tega 23 individualnih, 6 namenjenih celotnemu podjetju in 11 izobraževanj za vodje. Poleg tega omogočamo nenehen dostop do spletnih izobraževanj Udemy, ki se jih zaposleni lahko udeležujejo kadarkoli. Med udeleženci izobraževanj so v letu 2022 prevladovali moški, kar je skladno s tem, da jih je v družbi več kot žensk. Med 33 individualnimi udeležbami na izobraževanjih namenjenih posameznikom je bila struktura udeležencev glede na spol sledeča: 14 udeležb žensk (42,4 %) in 19 udeležb moških (57,6 %). Povprečna starost zaposlenih, ki so se udeležili izobraževanj je bila 30,8 let, pri čemer je bila ob koncu leta 2022 povprečna starost vseh redno zaposlenih 33,5 let. Največ udeležencev izobraževanj prihaja iz organizacijske enote Razvoj (26,7 %), kar je skladno s tem, da je v omenjeni organizacijski enoti razporejenih največ zaposlenih.

Individualnih izobraževanj za zaposlene je bilo v letu 2022 manj kot v letu 2021, kar pripisujemo povratku na delovna mesta po koronski situaciji ter individualnemu zanimanju za rast in razvoj posameznika.

Ponosni smo, da so bila vsa izobraževanja, ki so se jih zaposleni udeležili v letu 2022 izvedena znotraj delovnega časa (izvzete so večdnevne konference v tujini), kar je skladno z omogočanjem dobrega ravnovesja med zasebnim in poklicnim življenjem. Poleg tega pa so bila, kot v prejšnjih letih, tudi v letu 2022, vsa izobraževanja omogočena vsem zaposlenim iz vseh oddelkov.

Poleg redne organizacije izobraževanj, za razvoj in nadgrajevanje znanja skrbimo tudi z nakupi raznovrstnih knjig in ostale literature, s katero neprestano dopolnjujemo izbor v interni knjižnici. Na ta način zaposlenim omogočamo, da izpopolnjujejo svoje znanje, ali pa se seznanijo s tematiko, ki morda ni neposredno povezana z opravljanjem njihovih delovnih nalog, a jih kljub temu zanima.

5.1.4 “Be well @workplace”

Zdravje in dobro počutje na delovnem mestu

Pravilnik o promociji zdravja “Be well @workplace in ukrepi za I. 2022

V GateHub-u se zavedamo, da je varno in spodbudno delovno okolje predpogoj za dobro počutje, produktivnost, ustvarjalnost, pripadnost in pozitiven odnos do dela, zato skrbimo za ohranjanje in izboljševanje ekipnega zdravja in varnosti na delovnem mestu. Med naše zaposlene širimo zavedanje o zdravem načinu življenja in spodbujamo zdrav življenjski slog, hkrati pa jim omogočamo, da sami aktivno

vplivajo na zagotovitev zdravega delovnega okolja, saj imajo ključno vlogo pri prepoznavanju morebitnih varnostnih vrzeli.

Letno načrtujemo, izvajamo in dopolnimo Pravilnik o promociji zdravja "Be well @workplace", ki opisuje in opredeljuje vsebino in kategorije ukrepov, vezanih na tri glavne programe, ki opredeljujejo specifične ukrepe in aktivnosti:

- **ORGANIZACIJA DELA** (fleksibilen delovni časi in možnost dela od doma, dopusti, bolniška/daljša odsotnost, Interna komunikacija in informiranje, selekcija in zaposlovanje, izobraževanje in razvoj, občutek cenjenosti in nagrajevanje, zdravje na delovnem mestu).
- **DELOVNO OKOLJE** (delovni prostor, zdravje v delovnem okolju, majhne pozornosti in darila, hišni ljubljenci na delovnem mestu).
- **ZDRAV NAČIN ŽIVLEJNJA** (sadje v pisarni in hidracija, gibanje in aktivnosti, bolezni in preventiva, nezdrave navade, duševno zdravje, medosebni odnosi in zadovoljstvo).

Analiza ukrepov izvedenih v letu 2022

Zadovoljstvo z vsemi ukrepi, ki jih izvajamo, smo preverili v fokusnih skupinah za vrednotenje ukrepov z zaposlenimi iz posameznih oddelkov. Na podlagi dodatnih predlogov smo pripravili tudi Pravilnik o promociji zdravja za l. 2023, kjer so dodani tudi novi ukrepi.

Predloge zaposlenih zbiramo tudi preko nabiralnika za mnenja in predloge, v katerega v letu 2022 nismo prejeli predlogov za nove ukrepe ali izboljšanje obstoječih ukrepov s področja promocije zdravja.

Z analizo absentizma za leto 2022 smo ugotovili, da je povprečno število bolniških odsotnosti vseh zaposlenih skupaj znašalo 21,08 dni/mesec, kar kaže je 4,83 dni/mesec več kot v letu 2021. Kot razloge za to ugotavljamo predvsem izolacije zaradi Covid-19 ter bolniške odsotnosti zaposlenih zaradi poškodbe izven dela. Odstotek bolniškega staleža (% izgubljenih koledarskih dni na enega zaposlenega delavca) za leto 2022 je znašal 2,48, medtem ko je v letu 2021 znašal 1,98. Skupno število dni odsotnosti vseh zaposlenih v l. 2022 je znašalo 253 dni, pri čemer so bile te večinoma kratke, saj jih 75 % ni trajalo več kot 5 zaporednih dni, tri najdaljše bolniške odsotnosti so bile posledica bolniške odsotnosti zaradi poškodbe izven dela.

Zaposleni so zaradi povečanega števila okuženih s Covid-19 od 17.01.2022 do 23.01.2022 opravljali delo od doma, prav tako pa vsi zaposleni lahko koristijo ukrep dela od doma. V letu 2022 je bilo opravljenih 12.480 ur dela na domu, kar je za 190 % manj kot leta 2021, ko je bilo delo od doma, zaradi covid epidemije, priporočeno s strani države.

V GateHub-u velik poudarek dajemo na zagotavljanje ravnovesja med zasebnim in poklicnim življenjem, zato se v največji možni meri izogibamo odrejanju nadur. Analiza nadur je pokazala, da na ravni celotnega podjetja v l. 2022 ni bilo odrejenih nadur.

Zavedamo se, da so srečni, motivirani in zavzeti zaposleni konkurenčna prednost uspešnih družb, pri čemer je eden od pokazateljev zadovoljstva zaposlenih tudi fluktuacija kadra. V okviru analize fluktuacije smo ugotovili, da je ta v letu 2022 znašala 3,5 %, kar pomeni za 3,6 % zmanjšanje fluktuacije v primerjavi z letom 2021, ko je ta znašala 7,6 %. GateHub spada med tehnološka podjetja, kjer je povprečna stopnja fluktuacije višja od večine drugih sektorjev ter znaša okoli 20 %.²

Pomembno nam je, da imajo naši zaposleni možnost osebnega in strokovnega napredka, kar jim med drugim omogočamo tudi z napredovanji. V letu 2022 je bilo omogočenih 8 napredovanj (napredovalo je

² <https://www.praisidio.com/turnover-rates>

27,6 % vseh zaposlenih), neodvisno od spola, saj so napredovale 3 ženske in 5 moških, kar pomeni, da je napredovalo 27 % vseh redno zaposlenih žensk in 19 % vseh zaposlenih moških v družbi GateHub.

V letu 2022 smo nadaljevali z izvajanjem ukrepov, ki smo jih v letu 2021 določili na podlagi raziskave o varnosti in zdravju na delovnem mestu. Poleg tega smo v l. 2022 izvedli še 10 novih ukrepov: *nadgradnja postopka selekcije in zapolsovanja, oblikovanje bazenov talentov iz prijavljenih kandidatov, neformalni mentorski sistem in mentorski krogi, delavnica s področja medgeneracijskega sodelovanja, Loyalty Awards, relaxing room, nakup namiznih lučk za boljšo osvetljenost, nakup dvižnih pisalnih miz in nakup grelnikov.*

5.1.5 "Better together"

Sodelovanje, povezovanje in odprta komunikacija

Interna komunikacija - zaupanje, odnosi in psihološka varnost

Ena izmed osnovnih vrednot naše družbe je odprta komunikacija, ki nas spodbuja k temu, da jasno in odprto izražamo svoja stališča ter podajamo svoja mnenja. Zaposlenim prisluhnemo in storimo vse kar je v naši moči, da se vsak zaposleni počuti slišane in upoštevanega. Naše interno komuniciranje je usmerjeno v krepitev vključujoče organizacijske kulture, ki upošteva mnenja zaposlenih, jih vključuje v sprejemanje odločitev in si prizadeva za ohranjanje dobrih medsebojnih odnosov.

Zavedamo se, da sta pretok informacij in obveščanje zaposlenih o dogajanju dva od pomembnejših vidikov za ustvarjanje in ohranjanje zaupanja in transparentnosti ter posledično dobrega vzdušja v družbi. Menimo, da pravočasno informiranje zaposlenih o vseh dogodkih in spremembah v družbi, v veliki meri vpliva na razvoj in soustvarjanje spoštovanja, motiviranosti in pripadnosti družbi. Da se zavedamo pomena internega komuniciranja, kažejo tudi raznoliki načini komuniciranja z uporabo sodobnih orodij.

Odnose z zaposlenimi krepimo z rednimi srečanji vodstva z vsemi zaposlenimi ("Meeting All") in z obveščanjem sprememb preko elektronske pošte ali preko vodij (prenos informacij top-down). Z zaposlenimi redno in pravočasno komuniciramo vse spremembe v družbi. Informiranje poteka tako neposredno s strani direktorjev, HR službe kot tudi preko vodij posameznih oddelkov na oddelčnih oz. 1 na 1 sestankih oz. preko elektronske pošte ali ostalih komunikacijskih kanalov. Zaposlenim je omogočeno svobodno izražanje mnenj z uporabo internega "nabiralnika za zbiranje mnenj in predlogov zaposlenih", na ta način imajo možnost aktivnega sodelovanja pri ustvarjanju sprememb v družbi.

Zaposlene obveščamo o spremembah v družbi, o različnih informacijah in novostih, ki se nam zdijo zanje zanimive oz. uporabne, obveščamo jih tudi o različnih brezplačnih seminarjih, tečajih in izobraževanjih. Omogočamo jim, da so v času odsotnosti še naprej vključeni v interno komuniciranje. Med daljšo odsotnostjo z delovnega mesta imajo tako odsotni zaposleni dostop do informacij o aktualnem dogajanju na delovnem mestu, razpisanih usposabljanjih, izobraževanjih ter internih prostih delovnih mestih. V času odsotnosti (daljša bolniška ali porodniška odsotnost) jim ohranimo dostop do službene elektronske pošte, vključeni so tudi v interno komuniciranje preko internega komunikacijskega orodja, kjer se lahko, če želijo, kadarkoli vključijo v pogovor.

Timsko delo in team-buildingi

Ena od naših temeljnih vrednot je timsko delo, ki jo v GateHub-u razlagamo in živimo tako, da dajemo v vsakodnevni aktivnosti velik poudarek medsebojnemu sodelovanju in visoko cenimo medsebojne odnose. Naši zaposleni kažejo spoštovanje in iskrenost, uživajo v timskem delu s sodelavci in poslovnimi partnerji ter s svojim delom in odnosom pripomorejo k soustvarjanju boljšega delovnega okolja.

Timsko delo in povezovanje ekip spodbujamo tudi preko različnih team-buildingov, ki jih organiziramo večkrat letno. Ti so izvedeni na ravni celotnega podjetja, prav tako v posameznih ekipah, ter omogočajo druženje, gradnjo kvalitetnih odnosov, razvijanje sposobnosti sodelovanja in razvijanje drugih mehkih

veščin. Izvajamo team-buildinge z različnimi vsebinami, ki jih določimo na podlagi predhodno identificiranih potreb.

Mentorski program

Mentorstvo je eno najbolj učinkovitih oblik izmenjave znanj in izkušenj. Poslanstvo mentorskega sistema v GateHubu je spodbujanje rasti sodelavcev, spodbujanje napredovanja, iskanje in razvoj potencialov, opolnomočenje in omogočanje trajnostne rasti zaposlenih in podjetja kot celote. V GateHub-u uporabljamo formalni mentorski sistem, ki se nanaša na: a) uvajanje novega zaposlenega in b) uvajanje obstoječega zaposlenega na novo delovno mesto.

Ker preko mentorstva razvijamo tako mentorirance kot tudi mentorje, se pred začetkom prevzemanja mentorske vloge mentor udeleži izobraževanja za mentorje, kjer spozna vsebino mentorskega sistema, postopek sistema uvajanja ter razvija vodstvene kompetence. Po zaključenem izobraževanju sprejme mentor mentoriranca na novo delovno mesto in ga uvede ter spozna s procesi v podjetju. Z mentorirancem ob začetku postavi cilje, ki jih bo mentoriranec dosegel do konca poskusne dobe. Po zaključku mentoriranec oceni mentorja in njegovo delo, mentor pa oceni delo in napredek mentoriranca. Oceno mentor in mentoriranec podata preko pogovora s HR oddelkom. Na podlagi podanih ocen je tako mentorju kot mentorirancu predana povratna informacija. Po zaključku poskusne dobe je mentor mentorirancu še naprej na voljo, če ga ta potrebuje za posvet ali strokovno usmeritev pri delu. Enkrat letno se mentorji srečajo na internem dogodku Mentorski krogi, v katerem izvedejo analizo mentorskega sistema, svojih praks, napredka in delijo predloge dobrih praks.

Medgeneracijsko sodelovanje

Kot mlad kolektiv pretežno zaposlujemo predstavnike generacije Y (milenijce), ki jim sledi generacija X. Na našem pragu pa bodo kmalu stali tudi predstavniki nove generacije Z - in prav to je ključen razlog zakaj je potrebno dobro razumeti razlike med generacijami (načine dela, vidike motivacije, načine sodelovanja in vodenja posamezne generacije) ter se hkrati zavedati podobnosti med generacijami, ki nas združujejo in povezujejo v celoto.

S tem namenom vodje izobražujemo o pomenu razumevanja značilnosti posameznih generacij. Poleg tega pa smo jim v delavnici o medgeneracijskem sodelovanju predstavili tudi dva sodobna pogleda na generacije, s katerima smo med vodjami spodbudili diskusijo in začeli razmišljati na nov, sodobnejši ter bolj inkluziven način. V sklopu prvega sodobnega pogleda na generacije, ki razlaga premik od poudarjanja "generacijskega prepada" do poudarjanja pomembnosti "medgeneracijskega sodelovanja", smo jim predstavili pomen osebne varnosti, zaradi katere včasih težko razumemo ljudi, ki so od nas drugačni in pomen fleksibilnosti, pri kateri smo poudarili željo po učenju in poučevanju, ki za vsakega predstavlja možnost, da svoje znanje deli in je prav tako novo znanje pripravljen sprejeti. Drug sodobni pogleda, ki naslavlja tematiko in opredelitev generacij pa predpostavlja, da te, po tradicionalni delitvi (generacije X, Y, Z) ne obstajajo več, saj ima v današnjem času edinstvenost in unikatnost posameznikov veliko večji pomen in vpliv na osebo, kot generacija, kateri pripada. V okviru tega smo diskutirali o podobnostih, ki družijo različne "generacije" ter delili dobre prakse za vodje, v okviru prepoznavanja in naslavljanja edinstvenosti vsakega posameznika v ekipi.

Poleg sodobnih pogledov na generacije z našimi vodji delimo tudi relevantno literaturo, smernice in strokovne članke, ki naslavlja tematiko vodenja pripadnikov različnih generacij ter sodelovanja med njimi.

Starostna struktura, prikazana na sliki št. 4 kaže, da je v družbi največ zaposlenih predstavnikov generacije Y, in sicer 92,86 %, sledijo predstavniki generacije X z 7,14 % vseh zaposlenih.



Slika 4: Prikaz generacij zaposlenih

Povprečna starost zaposlenih v GateHub-u je v letu 2022 znašala 33,5 let, pri čemer je bil najmlajši zaposleni star 27 let, najstarejši pa 39 let. Najmlajša zaposlena je bila stara 25 let, medtem ko je bila najstarejša zaposlena stara 40 let.



Slika 5: Prikaz najvišje, najnižje in povprečne starosti zaposlenih

5.2 Poslovni partnerji

5.2.1 Kdo do so naši poslovni partnerji in kaj za nas pomenijo

Smo družba, ki je usmerjena v dobrobit ljudi ("People focused") - ljudi z vidika zaposlenih, z vidika poslovnih partnerjev in širše družbe ter okolja. Našim partnerjem želimo nuditi kakovost, varnost in zanesljivost produktov.

Naše storitve in produkti so namenjeni vsem, ki si želijo biti udeleženi v svetu digitalnih valut. Za naše poslovne partnerje razvijamo rešitve in jim nudimo podporo pri uporabi le teh. Takšne rešitve omogočajo, da lahko naši poslovni partnerji svojim uporabnikom nudijo platformo, na kateri lahko trgujejo, si med seboj pošiljajo digitalne valute, ali pa te le hranijo v svojih digitalnih denarnicah.

Želje in potrebe naših partnerjev so, kot naši zaposleni, srce našega poslovanja. Prepričani smo, da so odprta komunikacija, sodelovanje in nudenje učinkovite podpore ključ do dobrega poslovanja. Učinkovita podpora našim partnerjem in njihovim uporabnikom predstavlja konkurenčno prednost. Podpora slednjim tako pri nas ni zgolj oddelek, temveč v njenem duhu živi celoten GateHub.

5.2.2 Komuniciranje z našimi poslovnimi partnerji in njihovimi uporabniki

Poslovnim partnerjem želimo zagotoviti osebno obravnavo in prisluhniti njihovim specifičnim potrebam. Naš oddelek za podporo so našim partnerjem in njihovim uporabnikom je na voljo vsak dan med 7.00 in 23.00 uro, prav tako med vikendi in prazniki. V tem času osebno odgovarjajo na prejete zahteve, v času neaktivnosti pa so posameznikom v pomoč predpripravljeni avtomatski odgovori s potencialnimi rešitvami.

Z našimi partnerji komuniciramo preko različnih komunikacijskih kanalov:

- **Elektronska pošta.** Vsa elektronska sporočila prispejo v program za evidentiranje zahtevkov, ki nam omogoča, da nobeno sporočilo ne ostane nepregledano. Vsa elektronska sporočila prispejo v isti elektronski predal in so enakovredno obravnavana.
- **Telefonski pogovori in klici na daljavo.** Redno izvajamo tudi zvočne in video klice, s katerimi omogočamo bolj osebni stik in dober pretok informacij med nami in našimi partnerji.
- **Komunikacija preko klepetalnice.** Sprotno komuniciranje in predaja informacij poteka preko klepetalnice ("chat"), ki omogoča hitre odgovore in sprotno reševanje težav.
- **Družbena omrežja.** Kot del GateHub skupine smo prisotni na različnih družbenih omrežjih, kot so Facebook, Twitter, LinkedIn in blog, preko katerih s partnerji in širšo javnostjo komuniciramo v obliki rednih objav in preko zasebnih sporočil. V objavah na blogu delimo vsebine o potencialnih nevarnostih na spletu, o novostih na naši platformi, o nadgradnjah, o spremembah povezanih z varnostjo ter o ostalih novitetah, pomembnih pri nadaljnji uporabi naših produktov. Pomemben del so izobraževalne vsebine o potencialnih nevarnostih na spletu in nasveti kako kar najbolj varno uporabljati platformo ter se zaščititi pred morebitnimi spletnimi zlorabami.

5.2.4 Povratne informacije (feedback)

Pozorno spremljamo povratne informacije uporabnikov saj so za naše poslovne partnerje neprecenljivega pomena. Tako dobre, kot tudi tiste malce manj pozitivne. Informacije o potrebah in željah uporabnikov so nam v pomoč pri prepoznavanju njihovih potreb in zahtev, saj lahko le na ta način lahko razvijemo kakovostne rešitve. Tovrstni odzivi namreč služijo kot idejno izhodišče našim razvijalcem, po drugi strani pa so pomemben vir informacij za naše agente, saj razkrivajo področja in tematike z največ izzivi. Povratne informacije redno preglejujemo, analiziramo in se iz njih učimo s ciljem, da odkrijemo področja kjer se lahko izboljšamo in tako našim poslovnim partnerjem nudimo še kvalitetnejšo in zaneslivejšo podporo ter jim omogočimo najboljšo uporabniško izkušnjo.

Poleg študij individualnih primerov, so nam v veliko pomoč tudi podatki o zadovoljstvu iz preteklih časovnih obdobj. Vselej se trudimo stopiti v čevlje partnerjev in njihovih uporabnikov, jim prisluhniti ter razvijati produkte ter storitve, ki zadovoljujejo njihove želje in potrebe. Zavedamo se, da se slednje spreminjajo, zato se mora z njimi spreminjati tudi naš način delovanja in rešitve, ki jih razvijamo.

5.2.5 Izboljševanje uporabniške izkušnje

Poslovnim partnerjem želimo vselej omogočiti enostavno in pozitivno uporabniško izkušnjo, zato vse nove funkcionalnosti in nadgradnje naše platforme testiramo preden so na voljo njihovim uporabnikom. Namen tovrstnega testiranja je prepoznati in odpraviti morebitne nepravilnosti, s katerimi bi se utegnil pri uporabi produktov srečati uporabnik. Testiranje je vsekakor koristno tudi za naše agente, saj z njim pridobijo dragoceno znanje, ki jim omogoča zagotavljanje kvalitetnejše nadaljnje podpore.

5.2.6 Reševanje reklamacij

Dober odnos z našimi partnerji negujemo tudi z doslednim in ažurnim reševanjem reklamacij, ki se izvaja v okviru pravično zastavljenega sistema. Reklamacijski postopek je razumljiv, nezahteven za uporabo in enostavno dostopen. V postopku se ponovno preverijo vsa dejstva in vsa komunikacija v zvezi z ugotovljeno neskladnostjo, nato pa se predlagajo rešitve oziroma odpravijo vzroki neskladnosti. K reševanju reklamacij pristopamo odgovorno, resno in profesionalno, saj je to edini način s katerim še naprej gradimo ter vzdržujemo odnos zaupanja.

6 Trajnostni odnos do narave in okolja

Zavedamo se, da je poleg ustvarjanja dobrih poslovnih rezultatov pomembno tudi etično ravnanje in skrb za dobrobit narave ter lokalnega okolja. S tem namenom v naši družbi upoštevamo temeljna načela odgovornega ravnanja na področju okolja, odgovorno uporabljamo naravne vire in stremimo k varovanju okolja.

Ko svet prehaja v prihodnost čiste energije, postaja trajnost glavna sestavina in prednostna naloga gospodarske rasti v prihodnosti. Sprejetje in sledenje trajnostnim ukrepom za zmanjšanje emisij ogljika, znotraj različnih panog, lahko globalni ekonomiji do leta 2030 prihrani približno ocenjeno 26 bilijonov dolarjev. Ko govorimo o prispevkih iz različnih panog, to prav tako velja za finančno tehnološko industrijo, skupaj in vsaka posebej morata prispevati. Kako? Eden izmed načinov kako lahko, kot družba, ki deluje na področju razvoja sodobnih tehnologij, prispevamo je področje dolgoročne trajnosti denarja. Večina valut danes ni okolju prijaznih, saj s proizvodnjo in pretokom denarja prispevajo k onesnaževanju, krčenju gozdov in visokim ogljičnim odtisom. Z nudenjem alternative klasičnemu denarju, ki je učinkovitejša, dostopnejša in trajnejša, blockchain in digitalna sredstva že danes pomembno vplivajo in igrajo ključno vlogo pri ustvarjanje bolj trajnostne prihodnosti. V GateHub-u pri razvoju rešitev izbiramo tehnologije, ki so učinkovitejše in trajnejše, pri tem pa iščemo načine kako slednje uporabljati v smeri ustvarjanja čiste prihodnosti za vse.

6.1 Varčevanje z energijo

Varovanje okolja je ena osnovnih pravic, dolžnosti in odgovornosti vseh zaposlenih, zato jo obravnavamo kot sestavni del politike vodenja družbe. Naša družba zaposluje vzorne posameznike z visoko stopnjo zavedanja, ki s skupnimi močmi sledijo trendu odgovorne rabe naravnih virov, materialov in energije.

V skrbi za okolje v poslovnih prostorih družbe uporabljamo žarnice najmanj tipologije "A" (A++ , A+ , A , B , C, D in E) in senzorje za avtomatsko vklopjanje/izklapljanje luči (hodniki in sanitarije).

Zavedamo se, da se varčevanje z energijo začne pri vsakem od nas, zato menimo, da je prvi korak k zmanjšanju porabe energije ozaveščanje zaposlenih o pomembnosti njihovega prizadevanja za dnevno varčno rabo energetskih virov. Zaposlene redno spodbujamo k ugašanju luči ter električnih in elektronskih naprav. V ta namen so popisane vse naprave, ki jih je potrebno izklapljati.

6.2 Ločevanje odpadkov

Ker si želimo delovati trajnostno in s tem varovati naš planet, smo v GateHub-u v l. 2021 postavili dva ekološka otoka, ki sta namenjena ločevanju odpadkov v spodnji in zgornji kuhinji (papir, embalaža, steklo, biorazgradljivi odpadki ter ostali odpadki). Na vrhu vsakega koša imamo tudi nalepko z navodili, da bo ločevanje še bolj jasno in enostavno. Hkrati pa vsako leto za zaposlene zberemo nekaj nasvetov kako ravnati naravi in okolju bolj prijazno.

Dosledno ločevanje in pravilno oddajanje ima številne pozitivne učinke, ki koristijo vsakemu posamezniku in družbi v celoti, kot npr.: manjša količina odpadkov, ki konča na odlagališčih, zmanjševanje porabe energije

na račun reciklaže, zmanjšanje onesnaževanja okolja in zmernejša uporaba primarnih virov, ki jih nadomestimo z recikliranimi surovinami.

Poleg tega smo konec l. 2021 oblikovali tudi otok za zbiranje odpadnih baterij in manjše elektronske opreme, ki smo ga v l. 2022 nagradili in bolje umestili v prostor podjetja. Ob otoku smo obesili tudi navodila za recikliranje. E-naprave in baterije v svoji strukturi vsebujejo nevarne snovi (težke kovine, kot so živo srebro, kadmij, litij, nikelj), ki zastrupljajo podtalnico in povzročajo nepopravljive poškodbe na organih živih bitij, nekatere med njimi so celo rakotvorne. Hkrati pa so te snovi zelo dragocene surovine in jih v naravi težko pridobimo, saj so v omejenih količinah.

6.3 Zmanjševanje uporabe papirja

Spoštujemo naravo, gozd in drevesa, zato smo se odločili za digitalno poslovanje, ki z varčevanjem s papirjem prispeva k večjemu ohranjanju gozdov.

S tem namenom dokumentov ne tiskamo po nepotrebnem, temveč natisnemo le tisto, kar je nujno potrebno za nemoteno poslovanje in delovanje, skladno z veljavno zakonodajo. V tem primeru se, če je to le mogoče, poslužujemo obojestranskega tiskanja, namesto barvnega tiskanja pa raje izberemo črno-belo.

Podatke in dokumente posredujemo po elektronski poti, v digitalni obliki pa potekajo tudi mnogi kadrovski procesi. Prav tako se z uporabo digitalnih orodij komuniciranja izvajajo vsa obveščanja zaposlenih, pravilniki in ostala dokumentacija pa so jim venomer, v digitalni obliki, dostopni na internem deljenem omrežju.

Vedno, ko je to možno, delo raje izvajamo v digitalni obliki. Izogibamo se tiskanju obsežnih delovnih verzij dokumenta, zato jih prikazujemo in spreminjamo na računalniškem zaslonu, z uporabo deljenih dokumentov, ki imajo možnost sočasnega urejanja.

Pri nakupu papirja smo pozorni, da izbiramo le takšnega, ki je izdelan skladno s certifikatom, ki spodbuja trajnostno gospodarjenje z gozdovi (vsebuje oznako PEFC oz. FSC) in EU Ecolabel, ki je dodeljen produktom in storitvam z visokimi okoljevarstvenimi standardi in spodbuja krožno gospodarstvo.

Zaradi vedno večje uporabe digitalnih orodij in digitalnega poslovanja smo v l. 2022 porabili manj papirja kot pričakovano, tako v preteklem letu nismo kupili nove zaloge.

6.4 Zmanjševanje uporabe plastike

Z namenom zmanjševanja uporabe plastike, smo v družbi GateHub vsem zaposlenim zagotovili stekleničke, ki so narejene iz najboljših materialov in so odporne na velike toplotne spremembe. V zimskih mesecih si lahko zaposleni vanje pripravijo čaj, v poletnih pa hladen napitek. Stekleničke so namenjene večkratni uporabi in na ta način prispevajo k trajnostnemu načinu življenja. Vsak zaposleni že ima svojo stekleničko, medtem ko jo novi sodelavci prejmejo prvi delovni dan, ko jih na delovnem mestu pričaka vrečka dobrodošlice, katere del je tudi steklenička za vodo.

Zaposlenim je v obeh kuhinjah omogočen neomejen dostop do pitne tekoče vode. Pri uporabi avtomata za tople napitke zaposleni, namesto plastičnih lončkov, uporabljajo keramične skodelice, ki se po uporabi umijejo. V naši družbi se izogibamo uporabi plastike, zato so zaposlenim v obeh kuhinjah na voljo stekleni kozarci, keramični krožniki, kovinski pribor, lonci, ponve in ostali pripomočki za pripravo jedi, ki se po uporabi umijejo v pomivalnem stroju in so na voljo za ponovno uporabo.

Pri izvedbi različnih dogodkov in organizaciji cateringov uporabljamo ekološko embalažo, ki jo po uporabi recikliramo. Tako smo plastične kozarce zamenjali za steklene in iz koruznega škroba, plastične krožnike in pribor pa s papirnatim, lesenim ali keramičnim asortimanom. Pomembno nam je kvalitetno sodelovanje z obstoječimi in novimi partnerji, s katerimi delimo enake vrednote in skupno željo po zmanjševanju odvečne embalaže in ostalih odpadkov.

6.5 Zmanjševanje toplogrednih plinov

Splošno znano je, da se temperatura ozračja zaradi toplogrednih emisij vztrajno povečuje. V naši družbi se zavedamo, da lahko s spremembami našega življenjskega sloga, s skupnimi močmi, pripomoremo k blaženju podnebnih sprememb.

S tem namenom zaposlene spodbujamo k uporabi koles, saj tovrstna aktivnost poleg skrbi za okolje prispeva tudi k njihovu zdravju in dobremu počutju. Posameznikom, ki v službo prihajajo s kolesi, zagotavljamo tudi parkirišča za kolesa.

Vsem zaposlenim dvakrat tedensko omogočamo tudi delo od doma. V I. 2022 smo zaradi situacije z virusom Covid-19 v družbi uvedli preventivni ukrep dela od doma, v trajanju od 17.01. do 23.01.2022. Z uvedbo dela od doma smo istočasno izpolnili več zadanih ciljev: skrb za zdravje in varnost naših zaposlenih, zmanjšanje dnevnih službenih migracij, službenih poti in toplogrednih plinov ter posledično zmanjšanje porabe neobnovljivih virov. V letu 2022 so se možnosti dela od doma poslužili vsi zaposleni. Skupno je bilo v naši družbi v letu 2022 prihranjenih kar 28.203 kilometrov poti.

Glede na to, da je naša družba tehnološko usmerjena je opravljanje sestankov na daljavo, torej preko video klicev, za nas nekaj vsakodnevnega, to pa je hkrati tudi eden izmed načinov kako pripomoremo k skrbi za naše okolje. V času, ko je posamezen zaposleni, zaradi dela na domu, fizično odsoten iz poslovnih prostorov, se vsi sestanki neprekinjeno izvajajo preko video klicev.

Službene poti opravljamo peš, s kolesom ali uporabo pogodbene taksi službe, ki je podpisala tudi izjavo o družbeni odgovornosti.

V septembru smo v sklopu Evropskega tedna mobilnosti organizirali Dan brez avtomobila, s katerim spodbujamo zaposlene k uporabi trajnostnih načinov mobilnosti (hoja, kolo, uporaba javnega transporta).

7 Ni nam vseeno za družbo, v kateri živimo

Verjamemo, da lahko z družbeno odgovornim ravnanjem pomagamo pri premagovanju predvsem socialnih posledic krize. Naš namen je razvijati kvalitetno delovno okolje in inovacije ter rasti, s tem pa v prihodnosti zagotoviti še več delovnih mest. Poleg tega razvoj družbe krepimo tudi s sodelovanjem z regulatorji in poslovnimi partnerji, kjer stremimo k izmenjavi znanja in izkušenj, se povezujemo in si tako pomagamo ter se učimo drug od drugega. S tovrstnimi praksami želimo nadalje graditi bolj povezano družbo in posledično biti vključeni ali celo pomagati pri prehodu družbe v trajnostni gospodarski sistem.

Kot družbeno odgovorna družba, ki se zaveda vpetosti v širše družbeno in naravno okolje, želimo še nadalje prispevati k višji kakovosti življenja in razvoju tako v lokalnem kot tudi globalnem okolju. Zavedamo se, da so dejanja vredna več kot tisoč besed, zato pomoč socialno šibkejšim nudimo na sledeče načine:

- Zbiranje in donacija rabljene opreme, igrač ter prehrane za pse, zbrane za Društvo Pomagamo preživeti zavrženim živalim.
- Denarna donacija in doniranje sredstev za izgradnjo pasjih hišk za zavetišča neprofитni organizaciji Zavod PIT, ki smo jih zbrali z akcijo "Srečelov HOW-HOW".
- Denarno donacijo 2000 eur smo donirali Hokejskemu klubu Triglav Kranj za razvoj mladih igralcev.
- Sodelovanje v pobudi Božiček za en dan. Projekta smo se lotili na ravni celotne družbe, z željo po širitvi dobrodelnega duha med naše zaposlene in njihovi vključitvi ter aktivaciji. Projekt Božiček za en dan je namreč popolnoma neprofiten in izpeljan v celoti s strani prostovoljcev, zato se zavedamo pomena širitve kroga le teh. Za en dan so se naši zaposleni tako prelevili v Božičke, z misijo osrečiti čim večje število otrok oziroma starostnikov.
- Skozi celotno leto spodbujamo zaposlene h krvodajalskim akcijam oz. darovanju krvi.
- Naše zaposlene pozivamo k doniranju 1 % dohodnine humanitarnim in nevladnim organizacijam po lastni izbiri.

S tovrstnimi akcijami si prizadevamo nadaljevati tudi v prihodnje, saj se zavedamo, da dobrodelnost in prostovoljstvo nista zgolj enkratno dejanje, temveč želimo, da postaneta naš način življenja.