

An aerial photograph of a sandy beach meeting the turquoise sea. Several white lounge chairs with blue cushions are arranged on the sand. Two large beach umbrellas, one with blue and white stripes and one solid blue, are open. In the bottom right, two people are walking along the shoreline, their long shadows cast on the sand. The text is overlaid in the top right corner.

2020.

INTEGRIRANO GODIŠNJE IZVJEŠĆE I DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

VALAMAR RIVIERA d.d.



VALAMAR
All you can holiday

PORUKA PREDSEDNIKA NADZORNOG ODBORA



GUSTAV WURMBÖCK,
predsjednik
Nadzornog odbora
Valamar Riviere d.d.

Šesto godišnje integrirano izvješće Valamar Riviere pokazuje sve aktivnosti poduzete u 2020. koje su poslovanje Valamara učinile stabilnim. Godina kojoj je posvećeno izvješće, u mnogočemu je promijenila živote velikog broja ljudi na globalnoj razini, a posebno težak trag ostavila je u turističkom sektoru.

Aktivno upravljanje kriznom situacijom i strateško planiranje u tom globalnom okruženju rizika bili su prioritet Valamar Riviere u 2020. godini. Rezultati nisu izostali – ponosni smo na program očuvanja radnih mjesta "Pauza, Restart", uz koji su sačuvana sva radna mjesta u Valamaru. Na razini tvrtke, menadžment i zaposlenici zajedno su podržavali ovaj program, s kojim Valamar Riviera nastavlja i u nadolazećoj godini. Dioničari i članovi Nadzornog odbora odrekli su se dividendi, a članovi Nadzornog odbora i menadžmenta smanjili su svoje naknade i plaće do 30 %. Prilagodbom poslovanja i uz podršku dioničara, banaka i ostalih investitora osigurana je dovoljna likvidnost za amortizaciju krize, a zahvaljujući svim uložnim naporima, Valamar je uspio zadržati i financijsku stabilnost. Ako bismo morali izabrati jednu riječ kojom ćemo opisati 2020., vjerujem da bi "otpornost" bila najprikladnija.

U iščekivanju stabilizacije poslovanja, Valamar se usredotočio na projekte inovacije i modifikaciju usluga i proizvoda prilagođeni novim okolnostima u sezoni 2020. Valamar je također ubrzao razvoj projekata digitalizacije s ciljem unapređenja sigurnosti usluga za turističku sezonu 2020. Ključne inovacije ove sezone uključuju V Health & Safety program sveobuhvatnih zdravstvenih, sigurnosnih i ekoloških standarda, "CleanSpace - 100 % privacy" pojačani sustav čišćenja, Online recepciju, nove hotelske koncepte i druge inovativne iskorake opisane na stranicama ovog izvješća. Važna inovacija je i Valfresco Direkt, usluga online kupovine i dostave hrane putem koje Valamar nudi svježe, regionalne proizvode u našim destinacijama i objektima, a omogućio je i posao za veći broj zaposlenika. Ovom je suradnjom Valamar osnažio tržišnu poziciju malih proizvođača i lokalnih OPG-ova, pokazavši još jednom svoju odgovornost i brigu o zajednici i pod najtežim okolnostima.

Nadzorni odbor Valamar Riviere odobrio je investicije za 2021. godinu u iznosu od 132 milijuna kuna namijenjenih finalizaciji ranije započetih ulaganja u Istra Premium Camping

Resort 5* i smještaj za zaposlenike u Dubrovniku, kao i za završetak prve faze ulaganja u Valamar Pinea Collection Resort te projekte inovacije i digitalizacije, investicijsko održavanje i pripremu budućih investicija.

Pridržavanje načela dobrog korporativnog upravljanja, kvalitetno upravljanje ljudskim resursima, transparentnost u odnosima s našim dionicima i predanost održivom razvoju načela su kojima se Valamar Riviera vodila i u 2020. godini. Posebno sam ponosan što je Valamar u 2020. osvojio glavnu nagradu Indeks DOP-a u kategoriji velikih poduzeća u Hrvatskoj. Nastavit ćemo se voditi navedenim smjernicama i narednih godina.

Očekujemo da će turistički sektor i dalje biti pod utjecajem krize u 2021. godini, ali gledajući prema naprijed, u 2021. se, uz oprezan optimizam, očekuje bolja sezona od prethodne. O potpunom oporavku i povratku "na staro" te rekordnim turističkim rezultatima još je rano govoriti. No vjerujemo da će status Hrvatske kao sigurne destinacije donijeti bolje rezultate u skladu s tržišnim mogućnostima.

PORUKA PREDSJEDNIKA UPRAVE VALAMAR RIVIERE



ŽELJKO KUKURIN,
predsjednik
Uprave Valamar Riviere

2020. godina bit će upamćena kao godina najveće krize u povijesti turizma, u kojoj je poslovanje bilo obilježeno kriznim upravljanjem. U Valamaru smo aktivno upravljali s krizom - brzo smo reagirali, zaustavili investicije i zatvorili objekte te odmah pokrenuli akcijske planove za stabilizaciju poslovanja. Glavni ciljevi kriznog upravljanja bili su očuvanje radnih mjesta, povećanje likvidnosti, osiguranje sigurnosti gostiju i djelatnika te priprema sustava za ponovno pokretanje poslovanja.

U izazovnoj 2020. godini uspjeli smo sačuvati sva radna mjesta. Od 1. travnja 2020., uz pomoć mjera Vlade i podršku socijalnih partnera, Valamar je provodio "Pauza, Restart program" u okviru kojeg je svim zaposlenicima koji ne rade osigurana naknada plaće za čekanje na posao u iznosu od minimalno 60 % redovne plaće, ali ne manje od 4.250 kuna neto. U razdoblju od ožujka do lipnja, preko 90 % zaposlenika u Valamaru bilo je na pauzi. Uz podršku socijalnih partnera Valamar Riviere, postignut je dogovor o nastavku programa "Pauza, Restart" za očuvanje radnih mjesta do ljetne sezone 2022. godine, kada se očekuje stabilizacija poslovanja.

Otvaranje sezone tijekom lipnja 2020. Valamar je spremno dočekao s modificiranim proizvodima i uslugama koji su povećali sigurnost gostiju i prilagodili razinu usluge. U ljetnoj sezoni, tijekom lipnja, srpnja i kolovoza 2020., postupno su otvorena 24 hotela i ljetovališta te 15 kampova u osam jadranskih destinacija. Pritom, iako je u Valamarovim objektima boravilo gotovo 300 tisuća gostiju koji su ostvarili 2,2 milijuna noćenja, nije zabilježen niti jedan slučaj prijenosa zaraze koronavirusom. Tijekom ljetne sezone zaposleno je 4.400 djelatnika koji su, bez obzira na izvanredne okolnosti, pokazali visoku razinu profesionalnosti prema gostima te solidarnost prema kolegama i poduzeću.

U godini najveće krize u turizmu, Valamar Grupa je ostvarila 2,3 milijuna noćenja i pozitivnu operativnu dobit (EBITDA) u iznosu od 126 milijuna kuna. Također, tijekom 2020. godine osnažena je likvidnost poduzeća kroz operativne uštede, kao i uštede na investicijama te dogovore s bankama i ostalim investitorima. Valamar je završio godinu s više od 600 milijuna kuna likvidnosti što osigurava financijsku stabilnost poslovanja u narednom periodu utjecaja krize. Operativni troškovi smanjeni su za 62 % ili 850 milijuna kuna u odnosu na isto razdoblje prošle

godine. Privremeno su zaustavljeni radovi na Valamar Pinea Collection Resortu u Poreču te je planirana razina ulaganja za 2020. godinu prenesena u 2021. godinu, u kojoj će se finalizirati započeti projekti, prvenstveno ulaganja u kamp Istru te završetak obiteljskih hotela Valamar Parentino u Poreču i Valamar Meteor u Makarskoj.

I u okolnostima pandemije težili smo izvrsnosti, što se pokazalo ispravnim smjerom. Valamar Riviera je i u 2020. potvrdila status najboljeg poslodavca u turizmu te se popela sa 7. mjesta na 6. mjesto na ljestvici najboljih poslodavaca u Hrvatskoj. Valamaru je dodijeljena i nagrada Indeksa DOP-a u kategoriji velikih poduzeća koju dodjeljuju Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj i Hrvatska gospodarska komora, vrednovanjem sedam ključnih područja – ekonomske održivosti, uključenosti društveno odgovornog poslovanja u poslovnu strategiju, radne okoline, zaštite okoliše, tržišnih odnosa, odnosa sa zajednicom te odgovorne politike raznolikosti i zaštite ljudskih prava.

Valamar Riviera snažna je i stabilna kompanija koja će se u nadolazećem razdoblju fokusirati na održavanje adekvatne razine likvidnosti, daljnje očuvanje radnih mjesta, ispunjenje očekivanja investitora, te pripremu projekata za novi rast i razvoj u post-pandemijskom periodu. Hrvatska kao turistička destinacija ima sve potrebno za brzo pokretanje turističkog poslovanja te sam uvjeren da će se, uz suradnju svih dionika, poslovanje Valamara vratiti u normalu, a vrijeme krize iskoristiti za pripremu i transformaciju poduzeća koja će ubrzati oporavak i omogućiti kvalitetan rast i razvoj u narednom periodu.

SADRŽAJ

PORUKA PREDSJEDNIKA NADZORNOG ODBORA	2
PORUKA PREDSJEDNIKA UPRAVE VALAMAR RIVIERE	3
1 O INTEGRIRANOM IZVJEŠĆU	6
2 O VALAMAR RIVIERI	8
3 HOTELIJERSTVO I TURIZAM U HRVATSKOJ 2020.	20
4 UKLJUČENOST KLJUČNIH DIONIKA I MATERIJALNI ASPEKTI	24
Komunikacija s ključnim dionicima	26
Komunikacija s povezanim dionicima	26
Ključni i povezani dionici Valamar Riviere	27
Ekonomski doprinos Valamar Riviere u 2020. godini	28
Identifikacija materijalnih aspekata i granica	29
5 IZVJEŠTAJI	32
Poslovni rezultati	32
Odnosi s investitorima i dionica	41
Prodaja	44
Kvaliteta	46
Zaposlenici i organizacija	50
Odgovornost prema zajednici i okolišu	60
Korporativno upravljanje	66
6 POSTIGNUĆA U DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU 2020.	84
Razvoj turističkih destinacija i odgovornost prema zajednici	84
INOVACIJE I DIGITALIZACIJA	88
NAGRADE I PRIZNANJA	92
MIŠLJENJE STRUČNOG POVJERENSTVA ZA NEFINANCIJSKO IZVJEŠTAVANJE HR PSOR-A NA INTEGRIRANI IZVJEŠTAJ VALAMAR RIVIERE ZA 2020.	96
GRI SMJERNICE: KAZALO SADRŽAJA GRI-A	98

1 O INTEGRIRANOM IZVJEŠĆU

Ovo integrirano izvješće odnosi se na izvještajno razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2020. i naslanja se na godišnje izvješće objavljeno 26. veljače 2021. godine za grupu Valamar Riviera.*

Šestu godinu zaredom Valamar je u ovom izvješću integrirao poslovno izvještavanje s izvještavanjem o održivosti, odnosno nefinancijskim informacijama o utjecaju poduzeća na okoliš i društvo, vodeći se pritom smjernicama novih GRI Standarda u sržnoj opciji. U izvješću su predstavljene informacije o utjecaju kompanije na okruženje kroz ekonomsku, društvenu i okolišnu dimenziju te načinima na koji kompanija njima dugoročno upravlja. Cjelovit pristup društveno odgovornom poslovanju u odnosu na ključne dionike s kojima kompanija razvija kontinuiranu komunikaciju dio je Valamarove strategije

u kojoj su održivi razvoj destinacija i podrška lokalnoj zajednici, kao i briga o zaštiti okoliša, dio redovnog poslovanja. Osobita briga posvećena je ulaganju u kontinuirani razvoj ljudskih potencijala jer Valamar, kao najveći poslodavac u turizmu u Hrvatskoj, želi zadržati lidersku ulogu i prepoznatljivost kao kompanija koja osigurava najbolje uvjete rada i sveobuhvatnu brigu o zaposlenicima.

Izvješće je dostupno na mrežnim stranicama Valamar Riviere www.valamar-riviera.com. Pozivamo sve dionike da nam svoje komentare i

dojmove upute na adresu e-pošte: integratedreport@valamar.com. S ciljem osiguranja veće relevantnosti objavljenih podataka i informacija, Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj (HR PSOR) dao je svoje mišljenje i preporuke za daljnja izvještavanja, koje objavljujemo na kraju ovog izvješća.

* Grupa Valamar Riviera (dalje u tekstu: tvrtka, kompanija, grupa, grupacija Valamar, Valamar, Valamar Riviera) u 2020. godini uključuje sljedeća društva: Valamar Riviera d.d., Valamar hotels & resorts GmbH, Magične stijene d.o.o., Palme turizam d.o.o., Bugenvilia d.o.o., Imperial Riviera d.d., Valamar A GmbH, Valamar Obertauern GmbH.



Isabella
Valamar Collection
Island Resort 4/5*, Poreč*

2 O VALAMAR RIVIERI

Valamar Riviera je vodeća hrvatska turistička kompanija koja upravlja hotelima, ljetovalištima i kamping ljetovalištima u poznatim turističkim destinacijama – u Istri, na otocima Krku, Rabu i Hvaru, u Makarskoj i Dubrovniku te u Obertauernu u Austriji.

U 36 hotela i ljetovališta i 15 kamping ljetovališta Valamar može smjestiti oko 58.000 gostiju dnevno s ciljem pružanja savršenog odmora i autentičnog doživljaja za svakog pojedinog gosta.

Strategija kompanije počiva na načelu da su ulaganja u turističku ponudu visoke dodane vrijednosti, razvoj talenata, inovativne usluge i razvoj destinacije glavni pokretači rasta i razvoja. Stoga je Valamar odgovoran i poželjan poslodavac te jedan od najvećih investitora u turizam u Hrvatskoj i regiji.

Valamar je lider u inovativnom upravljanju odmorišnim turizmom i partner destinacijama koji kroz odgovorno i održivo turističko poslovanje stvara novu vrijednost za goste, djelatnike, dioničare i lokalnu zajednicu.





Girandella
Valamar Collection
Resort 4*/5*, Rabac

VALAMAR RIVIERA D.D.

Stancija Kaligari 1, 52440 Poreč, Hrvatska

Djelatnost:

Osnovna je djelatnost ugostiteljstvo i turizam te druge s tim povezane djelatnosti koje su u funkciji obavljanja osnovne djelatnosti.

Glavne marke:

Valamar All you can holiday
Valamar Collection
Valamar Hotels & Resorts
[PLACES] by Valamar
Sunny by Valamar
Camping Adriatic by Valamar

Portfelj turističkih objekata:

36 hotela i ljetovališta
i 15 kamping ljetovališta

Površina zemljišta:

607 hektara, od čega
294 ha ili 48 % vlasništva i
313 ha ili 52 % pod koncesijom

Obalno područje: 38 kilometara

UDIO GOSTIJU PREMA ZEMLJAMA

Njemačka		41 %
Slovenija		10 %
Austrija		9 %
Češka		7 %
Hrvatska		6 %
Poljska		5 %
Italija		4 %
Ostali		18 %

* Uključuje samo komercijalna noćenja.

KLJUČNI POKAZATELJI

	2018.	2019.	2019./ 2018.	2019.	2020.	2020./ 2019.
Ukupni prihodi (mlrd. HRK)	2,02	2,2	10 %	2,2	0,7	-69 %
EBITDA (mil. HRK)	693,2	769	11 %	769,0	103	-87 %
Neto dug / Prilagođena EBITDA	3,1	2,9	-6 %	2,9	22,6	679 %
Zaposlenici (visoka sezona)*	6.739	7.068	5 %	7.068	4.447	-37 %
Kapitalna ulaganja (mil. HRK)	703,6	954,6	36 %	954,6	595,9	-38 %
Gosti**	1.077.697	1.179.832	9 %	1.179.832	345.347,0	-71 %
Kreveti**	58.023	58.216	0,30 %	58.216	58.492	0 %
Noćenja**	6.459.734	6.775.709	5 %	6.775.709	2.279.215	-66 %
Broj smještajnih jedinica**	21.371	21.266	-0,50 %	21.266	21.247	0 %
Vrijednost dugotrajne imovine (mlrd. HRK)	5,3	5,9	11 %	5,9	6,1	4 %
Tržišna kapitalizacija na 31. 12. (mlrd. HRK)***	4,5	4,7	6 %	4,7	3,7	-23 %
Dioničari 31.12.	21.759	21.164	-3 %	21.164	21.100	0 %

* Podaci o zaposlenosti u visokoj sezoni uključuju i Imperial Rivieru d.d.

** Uključuju i podatke za Kuću Valamar (smještaj za sezonske zaposlenika).

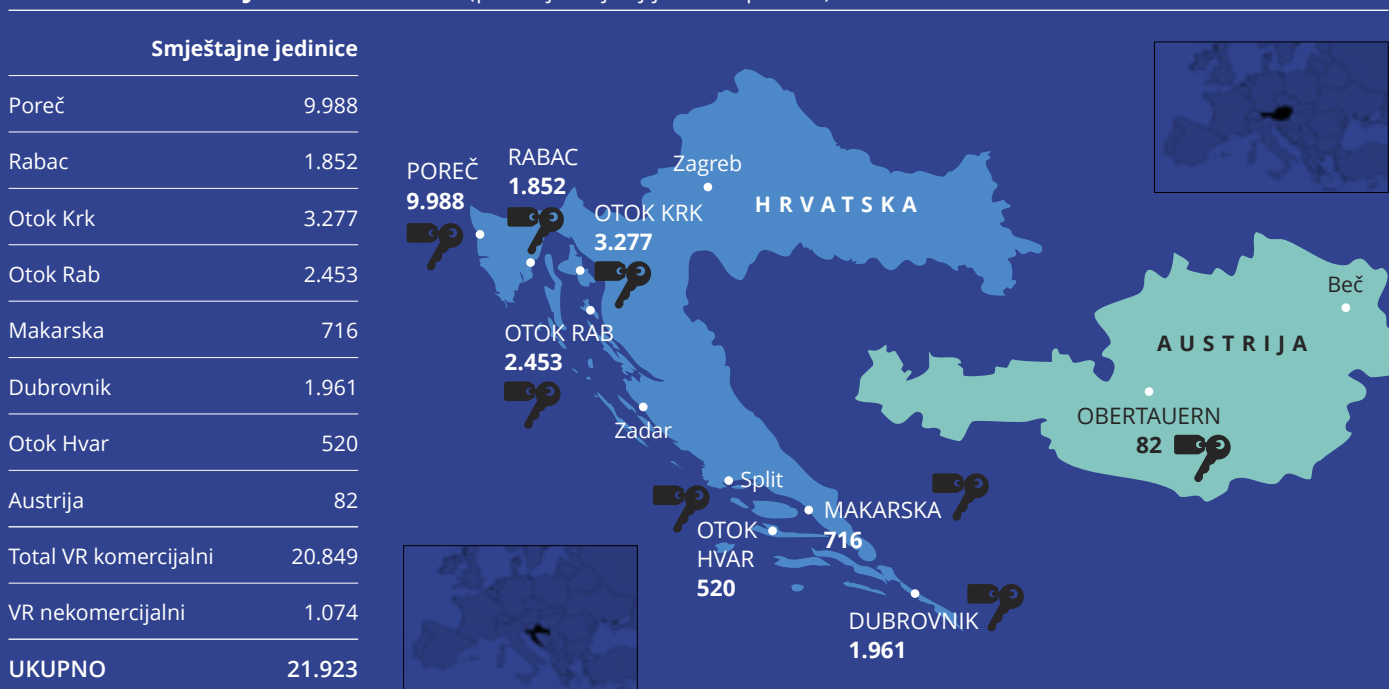
*** U 2020. godini došlo je do promjene formule za izračun tržišne kapitalizacije na način da se u tržišnu kapitalizaciju uključuju i trezorske dionice što ranije nije bio slučaj.

NETO OPERATIVNI PRIHOD (mil. HRK)

	2017. ²	2018. ³	2019. ⁴	2020.	2020./2019.	2020./2018.	2020./2017.
Hoteli i ljetovališta	1.319	1.453	1.565	341	-78 %	-77 %	-74 %
Kamping ljetovališta	400	467	539	306	-43 %	-34 %	-24 %
Ostalo ¹	49	47	47	13	-72 %	-72 %	-73 %
Ukupno	1.769	1.967	2.151	660	-69 %	-66 %	-63 %

¹ Uključuje najam, praonicu i ostale operativne prihode.² Uključuje Imperial Rivieru d.d.³ Uključuje Imperial Rivieru d.d. i Valamar Obertauern Hotel.⁴ Uključuje Valamar Rivieru d.d., Imperial Rivieru d.d. i Valamar Obertauern Hotel.**POSLOVNI PRIHODI** (mil. HRK)

* Društva Imperial d.d. i Hoteli Makarska d.d. uključena su od 2017. godine, odnosno kolovoza 2018. godine.

PREGLED PORTFELJA 2021. GODINE (po smještajnoj jedinici/parceli)

BRENDVI VALAMAR 2021. GODINE

			Smještajne jedinice	Broj objekata	Udio kapaciteta
VALAMAR RIVIERA – TOTAL			21.923	51	100 %
VALAMAR RIVIERA – NEKOMERCIJALNI			1.074		4,9 %
VALAMAR RIVIERA – KOMERCIJALNI			20.849	51	95,1 %
HOTELI I LJETOVALIŠTA			9.292	36	42,4 %
VALAMAR COLLECTION			1.261	5	5,8 %
Marea Valamar Collection Suites	★★★★★	Poreč	108	1	8,6 %
Imperial Valamar Collection Hotel	★★★★	Otok Rab	136	1	10,8 %
Dubrovnik President Valamar Collection Hotel	★★★★★	Dubrovnik	292	1	23,2 %
Isabella Valamar Collection Island Resort	★★★★★ (4/5)	Poreč	334	1	26,4 %
Girandella Valamar Collection Resort	★★★★★ (4/5)	Rabac	391	1	31,0 %
Pinea Valamar Collection Resort	★★★★★	Poreč	0	0	
VALAMAR HOTELS & RESORTS			3.964	15	18,1 %
Valamar Riviera Hotel & Residence	★★★★	Poreč	132	1	3,3 %
Valamar Tamaris Resort	★★★★	Poreč	507	1	12,8 %
Valamar Parentino Hotel	★★★★	Poreč	329	1	8,3 %
Valamar Bellevue Resort	★★★★	Rabac	372	1	9,4 %
Valamar Diamant Hotel & Residence	★★★★ (3/4)	Poreč	372	1	9,4 %
Valamar Pinia Hotel	★★★	Poreč	170	1	4,3 %
Valamar Sanfior Hotel & Casa	★★★★	Rabac	242	1	6,1 %
Valamar Atrium & Villa Adria	★★★★★ (4/5)	Otok Krk	92	1	2,3 %
Valamar Carolina Hotel & Villas	★★★★	Otok Rab	176	1	4,4 %
Valamar Padova Hotel	★★★★	Otok Rab	175	1	4,4 %
Valamar Meteor Hotel	★★★★	Makarska	268	1	6,8 %
Valamar Argosy Hotel	★★★★	Dubrovnik	308	1	7,8 %
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel	★★★★	Dubrovnik	401	1	10,1 %
Valamar Club Dubrovnik Hotel	★★★	Dubrovnik	338	1	8,5 %
Valamar Obertauern Hotel	★★★★	Austrija	82	1	2,1 %
[PLACES] BY VALAMAR			179	1	0,8 %
Hvar [PLACESHOTEL] by Valamar	★★★	Otok Hvar	179	1	100 %

			Smještajne jedinice	Broj objekata	Udio kapaciteta
SUNNY BY VALAMAR			3.888	15	17,7 %
Lanterna Sunny Resort by Valamar	★★	Poreč	606	1	15,6 %
Allegro Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★★	Rabac	180	1	4,6 %
Corinthia Baška Sunny Hotel by Valamar	★★★	Otok Krk	431	1	11,1 %
San Marino Sunny Resort by Valamar	★★★	Otok Rab	457	1	11,8 %
Eva Sunny Hotel & Residence	★★★ (2/3)	Otok Rab	284	1	7,3 %
Dalmacija Sunny Hotel by Valamar	★★★	Makarska	190	1	4,9 %
Rivijera Sunny Resort by Valamar	★★	Makarska	258	1	6,6 %
Tirena Sunny Hotel by Valamar	★★★	Dubrovnik	208	1	5,3 %
Trim & Helios Sunny Apartments by Valamar	★★	Otok Hvar	85	1	2,2 %
Crystal Sunny Hotel by Valamar	★★★★	Poreč	223	1	5,7 %
Rubin Sunny Hotel by Valamar	★★★	Poreč	253	1	6,5 %
Miramar Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★★	Rabac	178	1	4,6 %
Zvonimir Sunny Hotel by Valamar	★★★★	Otok Krk	85	1	2,2 %
Koralj Sunny Hotel by Valamar	★★★	Otok Krk	194	1	5,0 %
Arkada Sunny Hotel by Valamar	★★	Otok Hvar	256	1	6,6 %
KAMPING LJETOVALIŠTA			11.557	15	52,7 %
CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR – PREMIUM RESORTS			5.352	5	24,4 %
Istra Premium Camping Resort by Valamar	★★★★★	Poreč	874	1	16,3 %
Lanterna Premium Camping Resort by Valamar	★★★★	Poreč	2.930	1	54,8 %
Krk Premium Camping Resort by Valamar	★★★★★	Otok Krk	500	1	9,3 %
Ježevac Premium Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Krk	632	1	11,8 %
Padova Premium Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Rab	416	1	7,8 %
CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR – RESORTS			4.555	6	20,8 %
Orsera Camping Resort by Valamar	★★★	Poreč	592	1	13,0 %
Solaris Camping Resort by Valamar	★★★	Poreč	1.824	1	40,0 %
Marina Camping Resort by Valamar	★★★★	Rabac	329	1	7,2 %
Baška Beach Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Krk	593	1	13,0 %
Bunculuka Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Krk	408	1	9,0 %
San Marino Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Rab	809	1	17,8 %
CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR – SUNNY			1.650	4	7,5 %
Brioni Sunny Camping by Valamar	★★	Pula	734	1	44,5 %
Tunarica Sunny Camping by Valamar	★★	Rabac	160	1	9,7 %
Škrila Sunny Camping by Valamar	★★★	Otok Krk	342	1	20,7 %
Solitude Sunny Camping by Valamar	★★★	Dubrovnik	414	1	25,1 %

KORPORATIVNA STRATEGIJA VALAMARA

Vizija

Savršen odmor, svaki dan,
za svakog gosta.

Misija

LIDER U ODMORIŠNOM TURIZMU

Biti lider u odmorishnom turizmu i partner turističkim destinacijama u kreiranju autentičnih doživljaja.

ZAPOSLENICI I GOSTI NA PRVOM MJESTU

Stvaramo poticajnu korporativnu kulturu u kojoj su gosti i zaposlenici na prvom mjestu.

NOVA VRIJEDNOST ZA SVE DIONIKE

Odgovornim poslovanjem stvaramo novu vrijednost za dioničare vodeći brigu o održivom razvoju i lokalnim zajednicama.

Temeljne vrijednosti



GOSTOLJUBIVOST

Naši se gosti uvijek osjećaju dobrodošli i iznimno cijenjeni.



AMBICIOZNOST

Postavljamo si izazovne ciljeve te stremimo izvrsnosti u svemu što radimo.



ODGOVORNOST

Odgovorni smo i vjerodostojni prema poslovnim partnerima, pažljiv smo poslodavac koji se brine za svoje zaposlenike, pružamo podršku društvenoj zajednici i posvećeni smo očuvanju okoliša.



INOVATIVNOST

Uvijek smo spremni za promjene i angažirani u traženju prilika za inovacije koje će pridonijeti boljim rezultatima.



PONOS

Ponosni smo na svoje destinacije i uspjehe te na to što smo dio obitelji Valamara.



VALAMAR
All you can holiday



Početak turizma u Poreču

1910.

Otvoren hotel Riviera po kojemu je tvrtka dobila ime



1953.

Osniva se tvrtka Riviera, prethodnica Valamar Riviere d.d.

U prvoj sezoni rada imala je 20-ak zaposlenika



1970.

Izgrađen hotel Kristal

Dinamičan rast turističkih aktivnosti te intenzivna izgradnja hotela, apartmana i kampova



1999.

Osnivanje Dom fonda, najvećeg privatizacijsko-investicijskog fonda

1895.

1950.

Razvoj turizma duž hrvatske obale Jadrana

Javna kupališta postaju omiljen odabir prvih turista

1950.

1965.

Upravljanje hotelima, bungalovima i restoranima u Poreču te na otoku Sveti Nikola

1965.

1990.

1979. hotel Pical – prvi hotel najviše kategorije u Poreču

1986. izgrađen hotel Fortuna na otoku Sveti Nikola

1990.

2000.

Privatizacija i vlasnička pretvorba: poslijeratni ekonomski procesi pretvorbe i privatizacije

Valamar vremenoplov





Uvođenje prvih brendova za hotele i kampove: Valamar Hotels& Resorts i Camping on the Adriatic

Konsolidacija portfelja i upravljanja:

Kompanija pod imenom Valamar Riviera d.d. uvrštena je na službeno tržište Zagrebačke burze u prosincu 2014. godine

Nova faza rasta i akvizicija:

2015.
Otvorenje Isabella Valamar Collection Island Resorta 4*/5*

2017.
Otvorena najveća investicija u hrvatskom turizmu: Girandella Valamar Collection Resort 4*/5* i TUI Blue Bellevue Resort 4*

2018.
Valamar predstavio novu brend strategiju i brend identitet pod imenom All you can holiday s pet novih brendova proizvoda

2019.
Otvoren Istra Premium Camping Resort 5* - prvi veliki kamp s pet zvjezdica u Istri

2019.
Otvoren Valamar Collection Marea Suites 5* - proširena ponuda premium obiteljskog odmora u Poreču

Valamar u 2020. godini očuvao zaposlenost i stabilnost poslovanja

Valamar je s ciljem postizanja dugoročne održivosti poslovanja uz podršku ključnih dionika kvalitetno upravljao krizom i turističkom sezonom tijekom 2020. godine

Očuvana su sva radna mjesta uz pomoć mjera Vlade i podrške socijalnih partnera kroz program „Pauza, Restart“

2000. — 2010.

Tvrtka Valamar hoteli i ljetovališta počinje upravljati turističkim poslovanjem

Poslovni razvoj i investicije u portfelj: ulaganja u podizanje kvalitete objekata i usluga

2010. — 2015.

Spajanja i preuzimanja:

2011. Zlatni otok d.d. (osn. 1956.) i Rabac d.d. (osn. 1961.)

2013. Dubrovnik-Babin kuk d.d. (osn. 1971.)

2014. Valamar Adria holding d.d. (osn. 2003.) i Valamar grupa d.d. (osn. 2005.)

2015. — 2018.

Preuzimanja i pripajanja:

2015. Hoteli Baška d.d. (osn. 1949.)

2016. Imperial d.d. (osn.1965.) u partnerstvu s AZ mirovinskim fondom

2018. Hoteli Makarska d.d. (osn.1952.) u partnerstvu s AZ obveznim mirovinskim fondovima

Prvi iskorak Valamara izvan Hrvatske, akvizicija i početak poslovanja u Obertauernu u Austriji

Repozicioniranje hotela Valamar Argosy u Dubrovniku i obnova hotela Valamar Collection Imperial na Rabu; otvoren Valamar Girandella Maro Suites u Rapcu – prvi Kinderhotel u Valamarovu portfelju

Nastavak ulaganja u kamping segment s naglaskom na Istru i otok Krku; Valamar proglašen najboljim poslodavcem u turizmu i jedina je turistička kompanija među Top 20 poslodavaca u Hrvatskoj, obilježena 65. godišnjica poslovanja Valamar Riviere

2019. —

Preuzimanja i pripajanja:

Pripajanje Hotela Makarska rapskom Imperialu - nastanak Imperial Riviere d.d. s ciljem daljnjeg širenja turističkog poslovanja u Hrvatskoj i regiji

Akvizicija Helios Farosa na otoku Hvaru kroz partnerstvo Valamara i PBZ CO mirovinskih fondova

Pokrenuto je ulaganje u Pical Rivieru, uključujući i hotel Pinea u Poreču

Valamar Riviera proglašena najboljim poslodavcem u hrvatskom turizmu

Ostvaren trogodišnji strateški plan rasta, razvoja i ulaganja od 2.402 milijardi kuna

2020. —

2020.

Radovi na Valamar Pinea Collection Resortu u Poreču i ostali projekti ulaganja privremeno su obustavljeni na razdoblje od 12 do 24 mjeseci

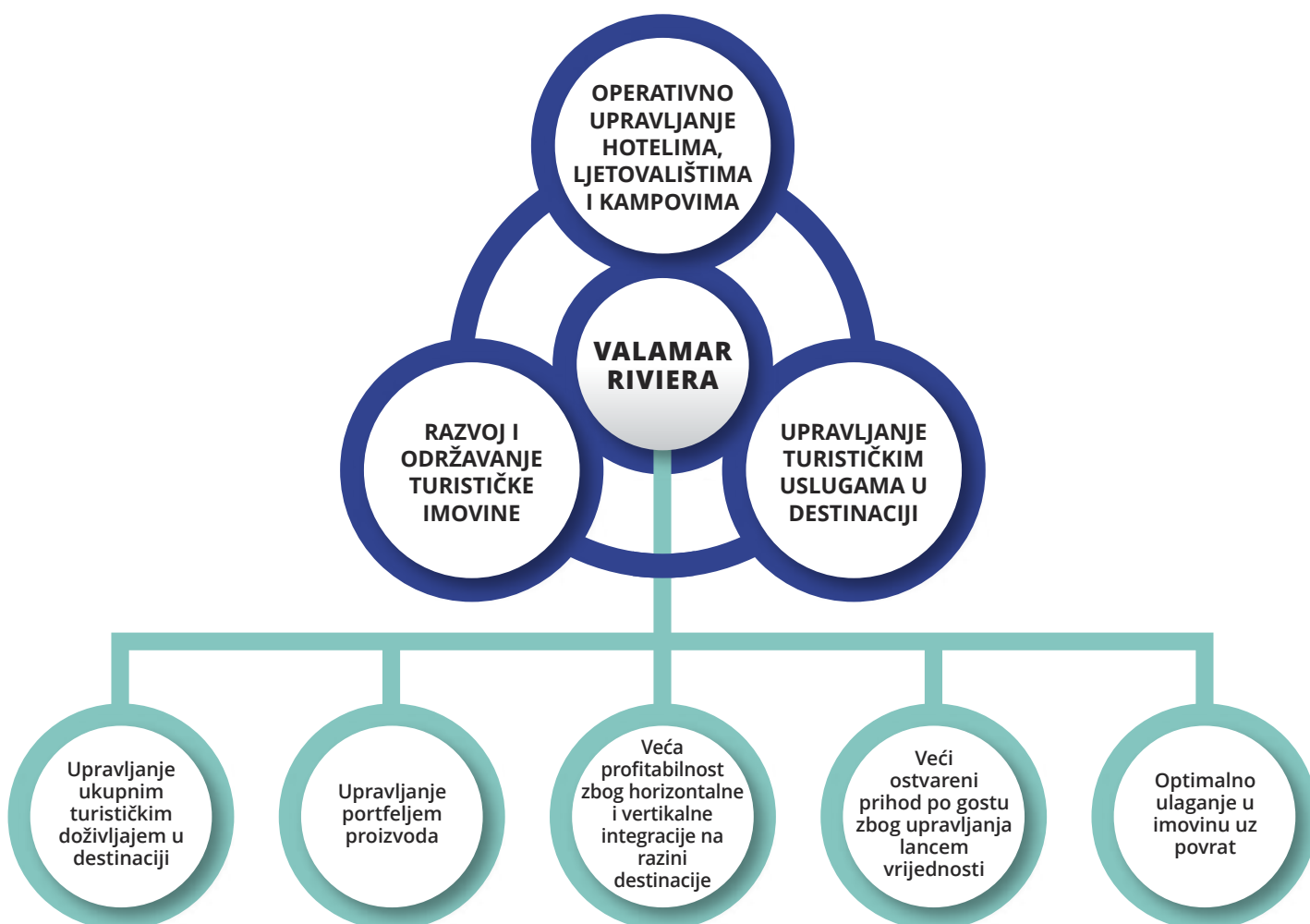
Valamar je u 2020. godini osvojio veliku nagradu Indeksa društveno odgovornog poslovanja



POSLOVNI MODEL VALAMAR RIVIERE

Valamar Riviera brine o ukupnom turističkom doživljaju svojih gostiju. Navedeno uključuje razvoj i održavanje turističke imovine, operativni menadžment hotela, kampova i ljetovališta te unaprjeđenje turističke ponude destinacije.

Upravljanje cjelokupnim lancem vrijednosti destinacije, izvrsnost u vlastitom poslovanju i partnerstvo s destinacijama dovodi do visoke razine kvalitete usluge, optimizira poslovanje te posljedično osigurava visok povrat na ulaganja.



UPRAVLJANJE I VLASNIŠTVO NAD DUGOTRAJNOM IMOVINOM

Valamar Riviera upravlja imovinom koja se proteže na 607 hektara, što podrazumijeva i 38 kilometara obalnog područja.

DUGOTRAJNA IMOVINA GRUPE VALAMAR RIVIERA

Hoteli i ljetovališta	58 %
Kampovi	25 %
Ostalo	17 %
UKUPNO	6 mlrd. HRK

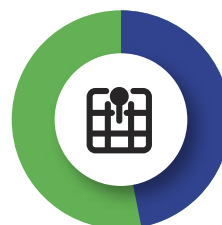
38 km
obalnog područja



POVRŠINA ZEMLJIŠTA

607 hektara

52 %
313 ha
pod koncesijom



48 %
294 ha
u vlasništvu



*Isabella
Valamar Collection
Island Resort 4*/5*, Poreč*

3 HOTELIJERSTVO I TURIZAM U HRVATSKOJ 2020.

VALAMAR RIVIERA D.D. PRENOSI STRUČNI OSVRT HRVATSKE UDRUGE TURIZMA



VELJKO OSTOJIĆ,
direktor Hrvatske
udruga turizma

Borba protiv pandemije Covida-19 značajno je usporila gospodarske aktivnosti u cijelom svijetu, a turizam u najširem kontekstu jedan je od najvećih sektorskih gubitnika u 2020. godini. Pritom niti jedan segment turizma nije ostao pošteđen – od hotelskih kompanija, kampova, restorana i agencija pa do prijevoza svih oblika, transfera i izleta.

Glavno obilježje poslovanja u turizmu 2020. godine bila je borba za zadržavanje stabilnosti poslovanja, a da se pritom spasi što je veći broj radnih mjesta te zadrži likvidnost nužna za nastavak poslovanja. Zaustavljene su sve veće investicije, a istovremeno su troškovi poslovanja značajno povećani zbog nužnog povećanja higijenskih i standarda sigurnosti u svim dijelovima ponude. Sve turističke kompanije bez izuzetaka bile su primorane na ozbiljno revidiranje planova, refinanciranje i traženje dodatne likvidnosti.

Poticajne mjere koje su donosile države diljem Europske unije, pa tako i Hrvatska, uspjele su

podržati sektor u borbi za zadržavanje stabilnosti čime je, unatoč velikim lomovima u poslovnim rezultatima, sačuvano vrijedno znanje i iskustvo koje europski, pa tako i hrvatski turistički sektor, čine među vodećima u svijetu.

Zahvaljujući povoljnoj epidemiološkoj situaciji, brzoj prilagodbi turističkog sektora i odgovornom ponašanju u organizaciji i pružanju turističke usluge, Hrvatska se 2020. godine ostvarenim turističkim rezultatom, prije svega noćenjima i dolascima, uspjela nametnuti kao jedna od najuspješnijih turističkih zemalja Mediterana.

Vrlo je važno naglasiti da je Hrvatska jedna od rijetkih europskih zemalja koja je osigurala neprekinut rad kompletnog hotelskog sektora čitave godine, pa su i za vrijeme najvećeg lockdowna u većini Europske unije, i u ožujku i u travnju pojedini hoteli u najvećim središtima zemlje bili otvoreni za noćenja gostiju.



7,8 milijuna
dolazaka gostiju u 2020.
(37 posto rezultata iz 2019.)

6,1 milijun
dolazaka stranih gostiju
(33 posto rezultata iz 2019.)

1,7 milijuna
dolazaka domaćih gostiju
(33 posto rezultata iz 2019.)



*Dubrovnik President Valamar
Collection Hotel 5*, Dubrovnik*

Kad se pogledaju rezultati EU članica najteže pogođenih krizom, poput Cipra, Grčke, Malte i Španjolske u kojima je pad turističkih noćenja u 2020. godini u odnosu na godinu ranije iznosio između 70 do čak 80 posto, možemo zaključiti da je minus od 49,95 posto u noćenjima ostvaren u Hrvatskoj na razini čitave 2020. godine vrlo dobar rezultat. Hrvatska je zabilježila ukupno više od 7,8 milijuna dolazaka i 54,4 milijuna noćenja. Od toga su strani gosti ostvarili 6,1 milijun dolazaka te preko 43 milijuna noćenja.

2020. godina će dugo ostati u pamćenju turističkim djelatnicima. Nakon rekordne turističke 2019. godine, u inicijalnim planovima postavljena su vrlo ambiciozna očekivanja za 2020. godinu. Međutim, vrlo brzo je postalo jasno da će pandemija Covida-19 donijeti ogromne probleme za čitav sektor. U veljači, nakon pojave prvog slučaja Covid-19 pozitivnog pacijenta u Hrvatskoj i zatvaranja granica unutar Europske unije, zavlada je velika neizvjesnost. Svi planovi i očekivanja su stavljeni po strani, a bilo kakvo prognoziranje u tim uvjetima postalo je nemoguće.

Hrvatska je u tom razdoblju, zahvaljujući kvalitetnom radu Nacionalnog i županijskih stožera civilne zaštite, epidemiološke struke i Vlade RH,

uspješno upravljala epidemiološkom situacijom. Treba reći i da se sektor prije svega kroz Hrvatsku udrugu turizma (HUT), Udrugu poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske (UPUHH) i Kamping udruženje Hrvatske (KUH) proaktivno postavio i nametnuo kao relevantan pregovarač ključnim strukturama vlasti. To nam je omogućilo da prije početka glavne turističke sezone, već krajem svibnja, kao jedna od prvih zemalja u Europskoj uniji otvorimo svoje granice putnicima iz ostalih članica.

Zadržavanje kvalitetne epidemiološke situacije omogućilo je vrlo brzo i popuštanje restrikcija za putovanje u Hrvatsku od strane ostalih EU članica.

Želja za putovanjem nakon lock-downa u većini susjednih zemalja, osjećaj sigurnosti gostiju iz tradicionalnih emitivnih zemalja zbog povoljne epidemiološke situacije u Hrvatskoj i blizina Hrvatske kao popularne autodestinacije rezultirala je dolaskom većeg broja stranih turista već u lipnju. Dok su ostale mediteranske zemlje tek otvarale granice, Hrvatska je već u lipnju ugostila oko 722.000 stranih gostiju.

Kvalitetna epidemiološka situacija se nastavila i u srpnju i u prvom tjednu kolovoza, no tada se počela komplicirati izbijanjem nekoliko



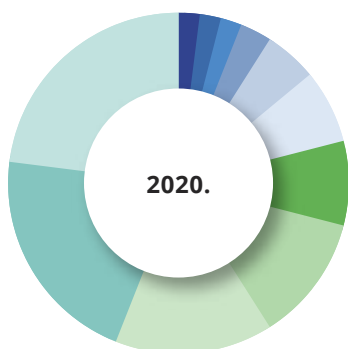
54,4 milijuna
noćenja ukupno u 2020.
(50 posto rezultata iz 2019.)

43,1 milijuna
noćenja stranih gostiju
(45 posto rezultata iz 2019.)

11,3 milijuna
noćenja domaćih gostiju
(82 posto rezultata iz 2019.)

UDIO KLJUČNIH TRŽIŠTA U UKUPNOM BROJU TURISTIČKIH NOĆENJA 2020. GODINE (%)

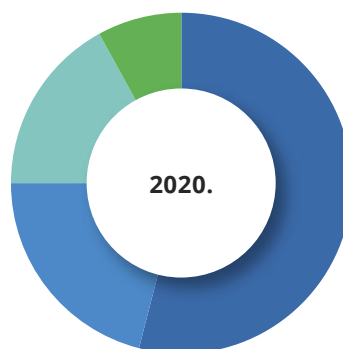
BiH	2 %	Poljska	8 %
Slovačka	2 %	Ostala tržišta	12 %
Mađarska	2 %	Slovenija	15 %
Italija	3 %	Hrvatska	21 %
Austrija	5 %	Njemačka	23 %
Češka	7 %		



Izvor: HTZ (podaci eVisitor + integrirano eCrew).

PROMET PREMA KLJUČNIM VRSTAMA SMJEŠTAJA - KOMERCIJALNI SMJEŠTAJ (udio u noćenjima)

Obiteljski smještaj	54 %
Kampovi	21 %
Hotelski kapaciteti	17 %
Ostalo	8 %



Izvor: HTZ (podaci eVisitor + integrirano eCrew).

žarišta zaraze Covidom-19. Iako su ta žarišta bila uglavnom na kontinentu, izvan najposjećenijih turističkih destinacija, kvarenje epidemiološke situacije rezultiralo je uvođenjem ograničenja na putovanja u Hrvatsku građanima Italije, Slovenije i Austrije, što je značajno utjecalo na rezultate ne samo kraja glavne sezone, već i posezone.

Ključna poruka, koju smo svi iz sektora tada pojačano komunicirali i na domaćem i na stranim tržištima, bila je činjenica da u Hrvatskoj nije bilo niti jednog slučaja izbijanja zaraze u komercijalnim smještajnim objektima. To su prepoznali gosti iz zemalja koje u to vrijeme nisu uvodile ograničenja svojim građanima za putovanja u Hrvatsku, poput Njemačke, Poljske, Slovačke, Češke i Mađarske. Rezultat takvog tijeka sezone je povećanje relativne važnosti gostiju iz tih zemalja u ukupnim dolascima stranih turista.

Iako kod podvlačenja crte ispod 2020. godine ostaje žaljenje zbog propuštene posezone, s obzirom na okolnosti, svi turistički djelatnici mogu biti zadovoljni i ponosni ostvarenim rezultatom.

Ono što je važno naglasiti je da je, unatoč brojnim iznimkama, 2020. godina potvrdila neke važne trendove u hrvatskom turizmu. Prvo, potvrdila je da turizam iznimno bitan za čitavo hrvatsko gospodarstvo, ne samo zbog nominalnog udjela u BDP-u koji ostvaruje, već i zbog deviznog prihoda i velikog multiplikatora na ostatak gospodarstva. Drugo, u turističkom sektoru imamo znanje, iskustvo i odgovornost da i u ovakvim kriznim situacijama napravimo izvanserijski rezultat. Treće, ulaganje u kvalitetu se itekako isplati, što su pokazali značajno bolji rezultati ostvareni u objektima više kategorizacije, i to po svim kategorijama objekata.



GODIŠNJE PROCJENE - POSTOTAK IZMJENE BROJA NOĆENJA STRANIH TURISTA U TURISTIČKIM OBJEKTIMA, 2020. U USPOREDBI S 2019. (%)

EU	-68 %	
Austrija	-44 %	
Luksemburg	-51 %	
Hrvatska	-59 %	
Nizozemska	-59 %	
Latvia	-61 %	
Danska	-63 %	
Slovačka	-63 %	
Njemačka	-64 %	
Poljska	-64 %	
Finska	-67 %	
Estonija	-67 %	
Belgija	-69 %	
Italija	-70 %	
Slovenija	-71 %	
Švedska	-71 %	
Litva	-72 %	
Češka	-72 %	
Bugarska	-73 %	
Portugal	-74 %	
Malta	-75 %	
Mađarska	-76 %	
Grčka	-78 %	
Španjolska	-80 %	
Rumunjska	-81 %	
Cipar	-83 %	
Lihtenštajn	-29 %	
Norveška	-79 %	
Island	-79 %	
Albanija	-63 %	
Srbija	-68 %	
Sjeverna Makedonija	-84 %	

Bilješka: Nema dostupnih podataka za Irsku i Francusku
Izvor: Eurostat (online data kod: tour_occ_nim)

4 UKLJUČENOST KLJUČNIH DIONIKA I MATERIJALNI ASPEKTI

Dugogodišnja otvorena i partnerska komunikacija s ključnim dionicima jedan je od temelja uspjeha Valamar Riviere. Valamar s njima razvija kontinuiranu komunikaciju u okviru društveno odgovornog poslovanja i sustavnog pristupa dugoročno održivom razvoju.

Pri izradi ovog izvješća uključili smo i posebno konzultirali Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj (HR PSOR). Dijalog s dionicima Valamar Riviera smatra važnim dijelom društveno odgovornog poslovanja integriranog u poslovnu strategiju kompanije. Na razini kompanije donesene su politike kojima smo se opredijelili i obvezali biti u samom vrhu ugostiteljstva u Hrvatskoj po kvaliteti usluge, zadovoljstvu gostiju i drugih korisnika, uvažavanju interesa zaposlenika, kompanije, lokalne zajednice te očuvanju okoliša i upravljanju resursima.

Valamar Riviera usvojila je i Politiku kvalitete i održivog poslovanja, koja posebno naglašava sljedeće aspekte:

- ▶ osiguravanje zadovoljstva, zdravlja i sigurnosti gostiju i zaposlenika,
- ▶ usklađenost sa zakonskim i drugim zahtjevima,
- ▶ prevenciju onečišćenja kao temeljni pristup u upravljanju zaštitom okoliša,
- ▶ smanjivanje i pravilno zbrinjavanje otpada,
- ▶ kontinuirano poboljšavanje kvalitete, ekoloških i energetske performansi i sustava upravljanja,
- ▶ očuvanje i racionalno korištenje prirodnih resursa,
- ▶ nabavu energetski učinkovitih proizvoda i usluga te podržavanje dizajnerskih aktivnosti koje uzimaju u obzir poboljšavanje energetske učinkovitosti,
- ▶ osiguravanje dostupnosti informacija i svih potrebnih resursa za realizaciju naših općih i pojedinačnih ciljeva kvalitete, okoliša, energije te zdravlja i sigurnosti,
- ▶ primjenu radnih prava i brigu o svojim zaposlenicima te osiguravanje zdrave radne okoline,
- ▶ uvažavanje interesa i pružanje podrške lokalnoj zajednici,
- ▶ zaštitu djece.



*Imperial Valamar Collection
Hotel 4*, otok Rab*

KOMUNIKACIJA S KLJUČNIM DIONICIMA

GOSTI

- ▶ anketiranje/istraživanje mišljenja gostiju
- ▶ edukacija gostiju o zaštiti okoliša
- ▶ uključivanje gostiju u humanitarne akcije
- ▶ newsletteri

ZAPOSLENICI

- ▶ anketiranje/istraživanje korporativne kulture i klime
- ▶ komunikacija kroz mjesečni tiskani magazin VIV i internetski blog VIV
- ▶ dnevni, tjedni i mjesečni odjelni sastanci
- ▶ skupovi radnika
- ▶ godišnje okupljanje
- ▶ kontinuiran feedback o radnom učinku
- ▶ ValamArtist aplikacija za zaposlenike

DIONIČARI

- ▶ godišnja skupština dioničara
- ▶ financijska izvješća
- ▶ korporativne internetske stranice
- ▶ magazin VIV

LOKALNA ZAJEDNICA I DESTINACIJE

- ▶ uključenost Valamara u sustav TZ-ova
- ▶ suradnja na destinacijskim eventima te investicijskim projektima
- ▶ aktivno sudjelovanje u pomoći potrebitima u društvu

KOMUNIKACIJA S POVEZANIM DIONICIMA

SINDIKATI

- ▶ potpisan kolektivni ugovor
- ▶ suradnja s Radničkim vijećem u svim ključnim pitanjima povezanima s pravima i benefitima zaposlenika

STRUČNE UDRUGE

- ▶ zastupanje interesa struke kroz članstva u nizu strukovnih organizacija (HUT, HUP, HGK, HRPSOR, AmCham i niz drugih)

DOBAVLJAČI

- ▶ dugoročna suradnja i partnerski odnosi
- ▶ osiguranje odgovarajuće kvalitete za svaku kategoriju proizvoda

INVESTICIJSKA JAVNOST

- ▶ transparentna komunikacija sa svim ulagačima na tržištu kapitala (*non-deal road showovi*, sastanci i sudjelovanje na konferencijama, Dan investitora, korporativna mrežna stranica)
- ▶ suradnja s razvojnim i komercijalnim bankama i kreditorima te proaktivna komunikacija s analitičarima
- ▶ financijska izvješća i pravodobne objave o materijalnim činjenicama za investitore

TIJELA JAVNE UPRAVE

- ▶ suradnja u okviru razvoja i pripreme investicijskih projekata, stipendiranja učenika te dijaloga na području zakonodavnih inicijativa

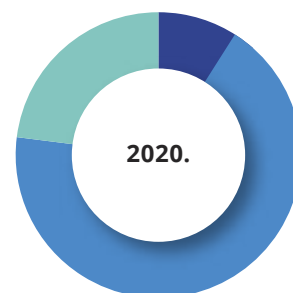
ŠIRA JAVNOST

- ▶ priopćenja za medije
- ▶ komunikacija putem interneta
- ▶ magazin VIV

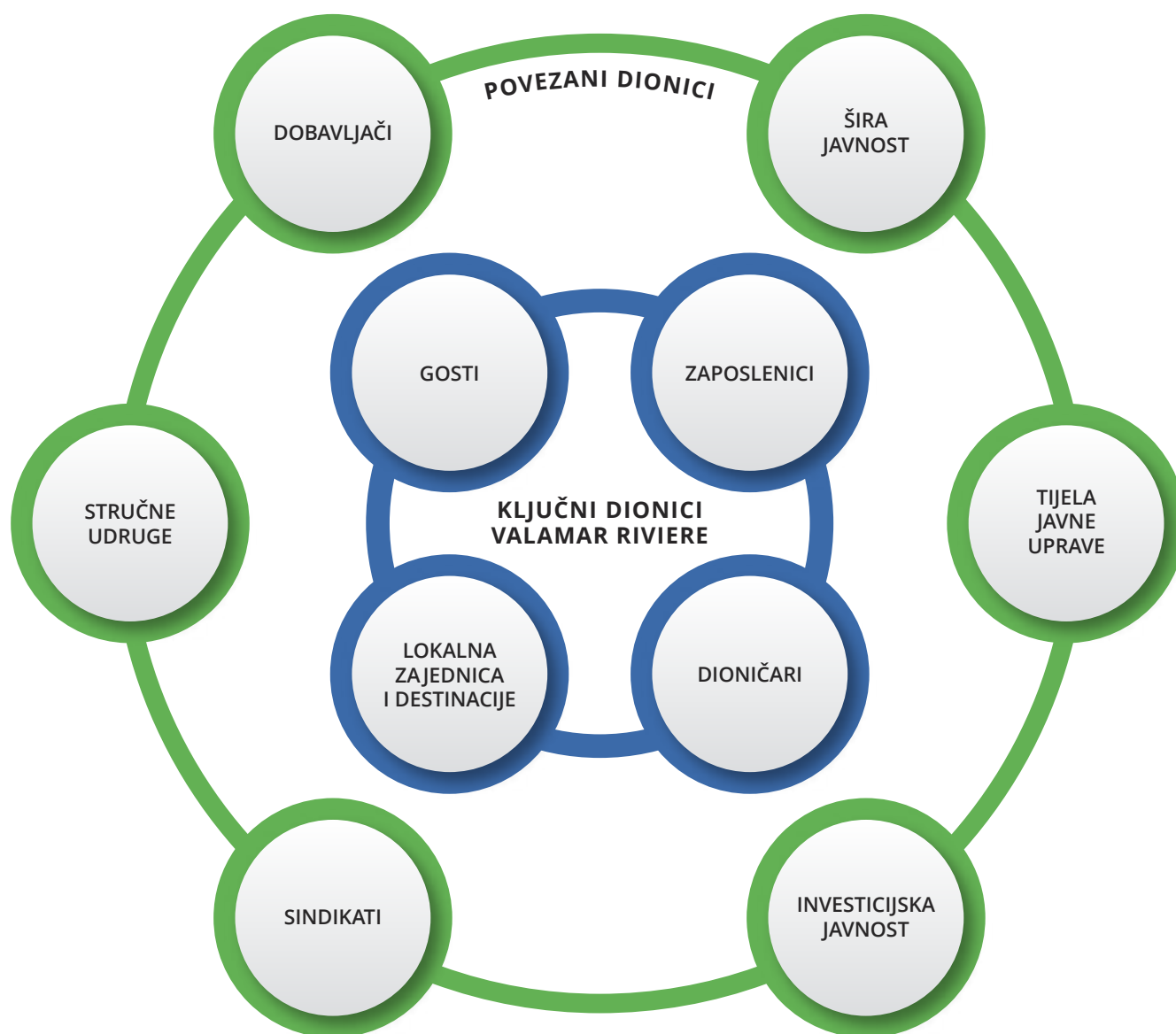
UDIO HRANE I PIĆA DOMAĆE PROIZVODNJE I LOKALNIH PROIZVODA U 2020.

Valamar Riviera ima visok udio zastupljenosti domaće proizvodnje i lokalnih proizvoda u segmentu hrane i pića, što značajno doprinosi osiguranju autentične usluge i proizvoda. Promocijom autohtonih proizvoda Valamar dodatno obogaćuje ponudu te razvija dugoročnu suradnju s lokalnim proizvođačima.

	Hrvatski proizvodi koji mogu sadržavati uvozne sirovine	9 %
	Hrvatski proizvodi koji sadrže isključivo domaće sirovine	68 %
	Uvozni proizvodi	23 %



KLJUČNI I POVEZANI DIONICI VALAMAR RIVIERE



DOPRINOS RAZVOJU I PROMOCIJI TURIZMA KROZ ČLANSTVO U SEKTORSKIM UDRUGAMA I INSTITUCIJAMA

Valamar je aktivno uključen u rad udruženja institucija koje svojim radom pridonose razvoju destinacija, povećanju standarda usluge i turističke ponude u cjelini.

Svoje predstavnike Valamar ima u svim skupštinama, turističkim vijećima i/ili nadzornim odborima sljedećih turističkih zajednica:

- ▶ HTZ
- ▶ TZO Funtana
- ▶ TZG Dubrovnik
- ▶ TZ Grada Makarske
- ▶ TZO Tar-Vabriga
- ▶ TZO Punat
- ▶ TZ Istarske Županije
- ▶ TZG Labin
- ▶ TZO Lopar
- ▶ TZ Kvarnera
- ▶ TZO Raša
- ▶ TZG Rab
- ▶ TZ Grada Poreča
- ▶ TZG Krk
- ▶ TZG Stari Grad
- ▶ TZO Vrsar
- ▶ TZO Baška

Osim u turističkim zajednicama, Valamar Riviera putem predstavnika aktivno djeluje i u sljedećim udrugama:

- ▶ Hrvatska udruga turizma (HUT)
- ▶ Udruga poduzetnika u hotelijerstvu Hrvatske (UPUHH)
- ▶ Američka gospodarska komora u Hrvatskoj (AmCham)
- ▶ Kamping udruženje Hrvatske (KUH)
- ▶ Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj (HRPSOR)
- ▶ Njemačko-hrvatska industrijska i trgovinska komora

EKONOMSKI DOPRINOS VALAMAR RIVIERE U 2020. GODINI

IZRAVNO STVORENA EKONOMSKA VRIJEDNOST 735,953 mil. HRK

Gosti
642,478 mil. HRK

Ostali prihodi
93,475. mil. HRK

DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VRIJEDNOST 776,916 mil. HRK

Zaposlenici*
144,078 mil. HRK

Dobavljači
263,003 mil. HRK

Dioničari
0 HRK

Banke i kreditori
125,947 mil. HRK

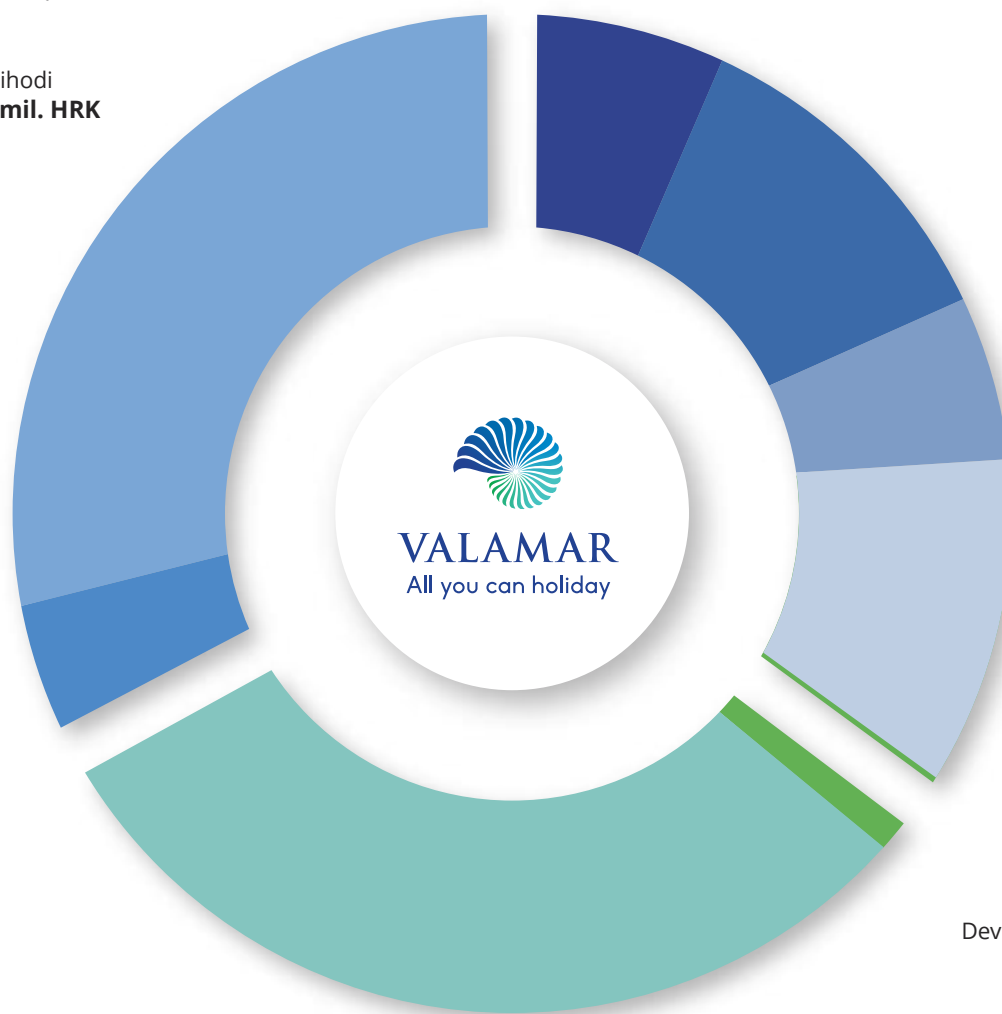
Javna uprava
243,888 mil. HRK

Zajednica
200 tisuća HRK

ULAGANJA 708,855 mil. HRK

Devet krovnih programa DOP-a
22,8 mil. HRK

Investicije u razvoj portfelja
686,057 mil. HRK



* Zaposlenicima je ukupno isplaćeno 308 mil. HRK neto, od čega je 164 mil. kuna potpora koje su umanjile trošak na 144 mil. kuna.

Izravno stvorena ekonomska vrijednost	735,953 mil. HRK
Distribuirana ekonomska vrijednost	776,916 mil. HRK
Zadržana ekonomska vrijednost	-40,963 mil. HRK
Ukupna ulaganja	708,855 mil. HRK

IDENTIFIKACIJA MATERIJALNIH ASPEKATA I GRANICA

Identifikacijom i kvantificiranjem utjecaja našeg poslovanja na okoliš, lokalnu zajednicu, naše zaposlenike i društvo možemo cjelokupno sagledati svoje poslovanje u cilju dugoročne efikasnosti te društveno odgovornog poslovanja.

U 2020. godini potvrđeni su materijalni aspekti, vodeći se načelom održivosti te uzimajući u obzir Valamarov poslovni utjecaj na okoliš, lokalnu zajednicu, zaposlenike i društvo. Uprava je prema definiranim ključnim materijalnim aspektima za poslovanje odredila prioritete koji su ujedno strateški ciljevi kompanije, čemu su prethodile zajedničke radionice i selektivni dubinski intervjui s ključnim internim dionicima kompanije i top menadžmentom. Potvrđena je ranije usvojena matrica materijalnosti, a cijelim procesom upravljao je Valamarov odbor za poslovnu strategiju i

kvalitetu. Usvojeni su i Ključni pokazatelji na razini Valamar Riviere za svaku pojedinu diviziju i sektor.

U 2020. godini posebno smo konzultirali zaposlenike kao ključne dionike kompanije i kroz savjetovanja na razini svih sektora, provođenjem godišnjeg ispitivanja korporativne kulture i klime, raspravama u okviru skupova radnika te sastancima s Radničkim vijećem, utvrdili područja u kojima ćemo uvesti dodatna unaprjeđenja te kontinuirano pratiti njihove rezultate ispitivanjima kroz godišnja istraživanja u kojima sudjeluju svi zaposlenici. Također, nastavili smo razvijati i dvosmjernu komunikaciju s ostalim ključnim dionicima u cilju daljnjeg unaprjeđenja kvalitete integriranog izvještavanja, na čemu ćemo raditi i u idućem razdoblju.



MATRICA MATERIJALNOSTI

Matrica materijalnosti Valamar Riviere izrađena je u skladu s GRI zahtjevima i rezultat je uključenja dionika, a pomogla je u identificiranju materijalnih tema za izvještavanje i u određivanju granica izvješća o održivosti.

S obzirom na specifičnosti industrije i trendove u okruženju, materijalna područja i granice materijalnosti pojedinih tema ostale su nepromijenjene u odnosu na prethodno izvještajno razdoblje. U idućem razdoblju pristupit ćemo novom razmatranju matrice materijalnosti, a za prethodni izvještajni period korištena je postojeća matrica. Materijalne teme usko su povezane s ciljevima održivog razvoja

i poslovnim ciljevima Valamar Riviere. Utjecaj na poslovanje i održivost i drugim važnim temama s dionicima se komunicira kroz sastanke, savjetovanja i ispitivanja mišljenja, sve s ciljem postizanja što kvalitetnijeg odnosa s dionicima. Valamar Riviera je u 2020. godini u okviru provođenja godišnjeg istraživanja zadovoljstva korporativnom klimom i kulturom, u koje su uključeni naši zaposlenici, dodatno proširila upitnik u svrhu konzultacija na području društveno odgovornog poslovanja i važnosti pojedinih tema o kojima izvještavamo. Osim stalne komunikacije sa svojim dionicima te konzultacija s ključnim dionicima, Valamar Riviera je kontinuirano otvorena za sve komentare o poslovanju, posebice ako se radi o prijedlozima unapređenja.



OKOLIŠNI ASPEKTI

- 1 Poticanje gostiju, zaposlenika i destinacije na očuvanje okoliša
- 2 Biološka raznolikost
- 3 Upotreba reciklirane vode
- 4 Prijevoz
- 5 Emisije
- 6 Poboljšanje energetske učinkovitosti i korištenje obnovljivim izvorima energije
- 7 Energija
- 8 Kontinuirano smanjenje emisija stakleničkih plinova
- 9 Primjena ekološki prihvatljivih materijala
- 10 Smanjenje i adekvatno upravljanje otpadom
- 11 Otpadne vode i otpad
- 12 Voda



EKONOMSKI ASPEKTI

- 13 Neizravan ekonomski utjecaj
- 14 Ekonomski učinak
- 15 Prisutnost na tržištu



ODGOVORNOST PREMA PROIZVODU I USLUZI

- 16 Podizanje svijesti i uključivanje kupaca s etičkim obvezama (okoliš)
- 17 Zdravlje i sigurnost kupaca
- 18 Izvrsnost usluge
- 19 Inovativne usluge i proizvodi
- 20 Usluge orijentirane gostu



ODNOS PREMA ZAPOSLENICIMA

- 21 Doprinos zajednici (ekonomski, društveni i mogućnost zapošljavanja)
- 22 Dijalog s predstavnicima zaposlenika
- 23 Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu
- 24 Povećanje lokalnog zapošljavanja – fokus na stalnim sezonskim radnicima
- 25 Obuka i obrazovanje zaposlenika
- 26 Stvaranje konkurentnih radnih uvjeta



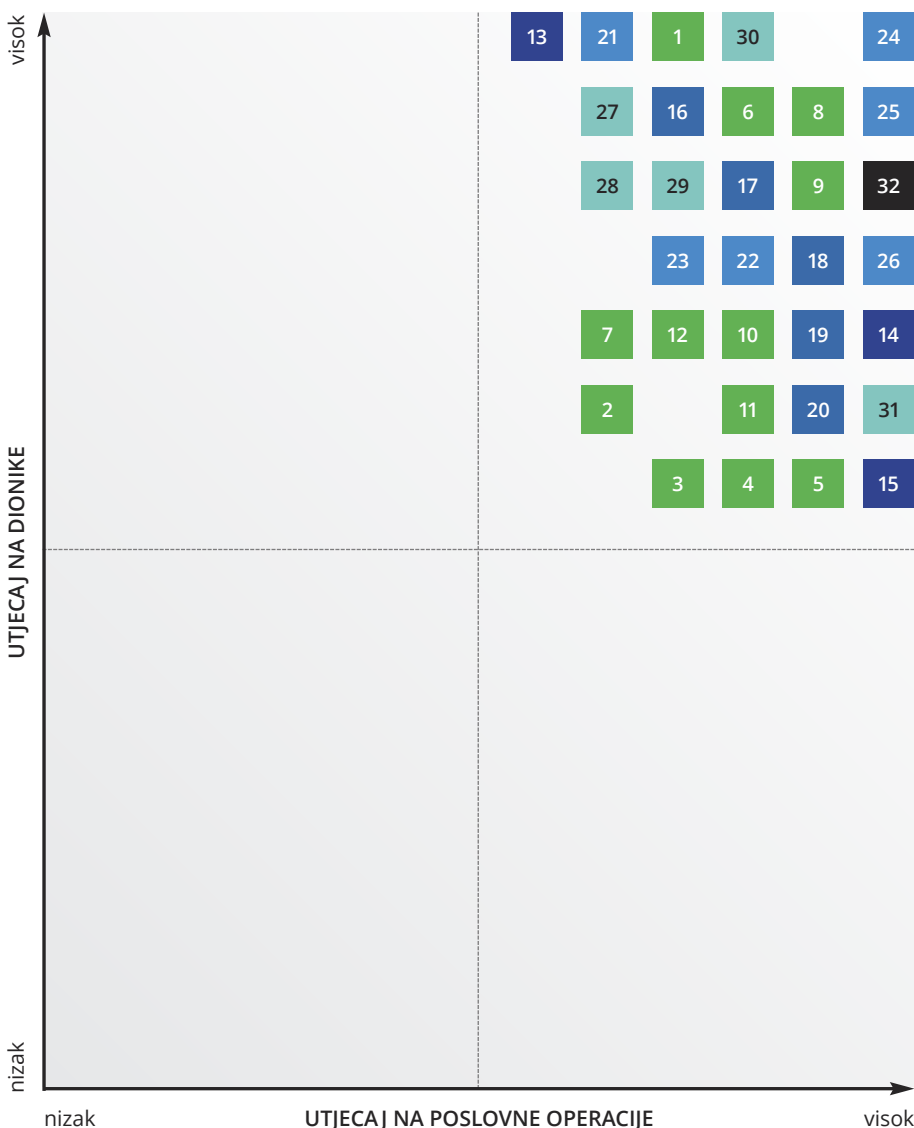
LJUDSKA PRAVA

- 27 Etička predanost i transparentnost
- 28 Odgovorni razvoj turizma
- 29 Inovacije i transparentnost s dobavljačima
- 30 Dijalog s dionicima
- 31 Razvoj destinacijske turističke ponude



DRUŠTVENI ASPEKTI

- 32 Lokalne zajednice





*Bunculuka Camping Resort
by Valamar 4*, Otok Krk*

5 IZVJEŠTAJI

POSLOVNI REZULTATI

I u vrlo izazovnim uvjetima globalne pandemije u 2020. godini, Grupa Valamar Riviera potvrdila je svoju lidersku poziciju na tržištu te očuvala financijsku stabilnost.

Višegodišnji uspješni model razvoja poslovanja Grupe, koji se planira nastaviti provoditi i ubuduće, počiva na tri osnovna stupa: stalnim značajnim ulaganjima u turistički portfelj, akvizicijama i partnerstvima te razvojem zaposlenika i destinacija. Kontinuirano dobri rezultati Grupe temelje se na konceptu održivog rasta i razvoja vođenog načelima društveno odgovornog poslovanja.





Valamar
Argosy Hotel 4*,
Dubrovnik

KLJUČNI FINANCIJSKI POKAZATELJI²

	2019.	2020.	2020./2019.
Ukupni prihodi	2.218.828.166	696.901.773	-68,6 %
Poslovni prihodi	2.207.678.790	675.610.635	-69,4 %
Prihodi od prodaje	2.139.319.744	642.478.457	-70,0 %
Prihodi pansiona (smještaj i hrana i piće pansiona) ³	1.781.619.705	531.636.818	-70,2 %
Operativni troškovi ⁴	1.385.486.291	530.527.177	-61,7 %
EBITDA ⁵	768.955.392	103.189.578	-86,6 %
Rezultat izvanrednog poslovanja i jednokratnih stavaka ⁶	10.853.838	-23.242.050	/
Prilagođena EBITDA ⁷	758.101.554	126.431.628	-83,3 %
EBIT	293.853.214	-394.764.365	/
Prilagođeni EBIT ⁷	282.999.376	-371.522.315	/
EBT	232.471.771	-501.048.580	/
Neto dobit	305.851.680	-358.805.791	/
EBT marža	10,5 %	-74,2 %	-8.470 bb
EBITDA marža	34,8 %	15,3 %	-1.950 bb
Prilagođena EBITDA marža ⁷	34,3 %	18,7 %	-1.560 bb
	31.12.2019.	31.12.2020.	2020./2019.
Neto dug ⁸	2.195.286.284	2.851.116.054	29,9 %
Neto dug / Prilagođena EBITDA	2,90	22,55	678,7 %
Novac i novčani ekvivalenti	550.142.638	665.932.900	21,0 %
Kapitalna ulaganja (detalji u poglavlju "Investicije")	954.590.000	595.871.000	-37,6 %
ROE ⁹	8,8 %	-11,5 %	-2.030 bb
Prilagođena ROCE ¹⁰	5,2 %	-6,5 %	-1.170 bb
Tržišna kapitalizacija ¹¹	4.888.608.354	3.750.579.650	-23,3 %
EV ¹²	7.814.917.851	7.303.506.632	-6,5 %
EPS ¹³	2,32	-2,70	/
DPS ¹⁴	1,00	0	/

² Sukladno klasifikaciji prema obrascima TFI POD-RDG. EBIT i EBITDA i njihove marže te EBT marža su iskazane s osnove poslovnih prihoda.

³ Sukladno klasifikaciji po međunarodnom standardu izvještavanja u hotelijerstvu USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry).

⁴ Operativni troškovi uključuju materijalne troškove, troškove osoblja, ostale troškove i ostale poslovne rashode umanjene za izvanredne rashode te jednokratne stavke.

⁵ EBITDA (eng. earnings before interest, taxes, depreciation and amortization) je računata po formuli: poslovni prihodi - poslovni rashodi + amortizacija + vrijednosna usklađenja.

⁶ Usklađenje uključuje i) izvanredne prihode (u iznosu od 20,3 milijuna kuna u 2020. godini, odnosno 63,9 milijuna kuna u prethodnoj), ii) izvanredne rashode (u iznosu od 42,3 milijuna kuna u 2020. godini, odnosno 50,7 milijuna kuna u prethodnoj) te iii) za isplaćene otpremnine (u iznosu od 1,2 milijuna kuna u 2020. godini, odnosno 2,4 milijuna kuna u prethodnoj).

⁷ Prilagodba izvršena za rezultat izvanrednog poslovanja i jednokratnih stavaka.

⁸ Neto dug: dugoročne i kratkoročne obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama + obveze za zajmove, depozite i slično + ostale obveze sukladno MSFI 16 (najmovi) - novac u banci i blagajni - dugoročna i kratkoročna ulaganja u vrijednosne papire - dani kratkoročni zajmovi, depoziti i sl.

⁹ ROE (eng. return on equity) predstavlja povrat na ukupni kapital te je računat kao: Dobit razdoblja / (Kapital i rezerve).

¹⁰ Prilagođeni ROCE (eng. return on capital employed) predstavlja povrat od ukupnog angažiranog kapitala te je računat kao: Prilagođeni EBIT / (Stanje kapitala i rezervi na kraju razdoblja + dugoročne i kratkoročne obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama + obveze za zajmove, depozite i slično + ostale obveze sukladno MSFI 16 (najmovi) - novac u banci i blagajni - dugoročna i kratkoročna ulaganja u vrijednosne papire - dani kratkoročni zajmovi, depoziti i sl.).

¹¹ Tržišna kapitalizacija je izračunata kao ukupan broj dionica pomnožen s prosječnom cijenom dionice na dan 31.12. pojedine godine.

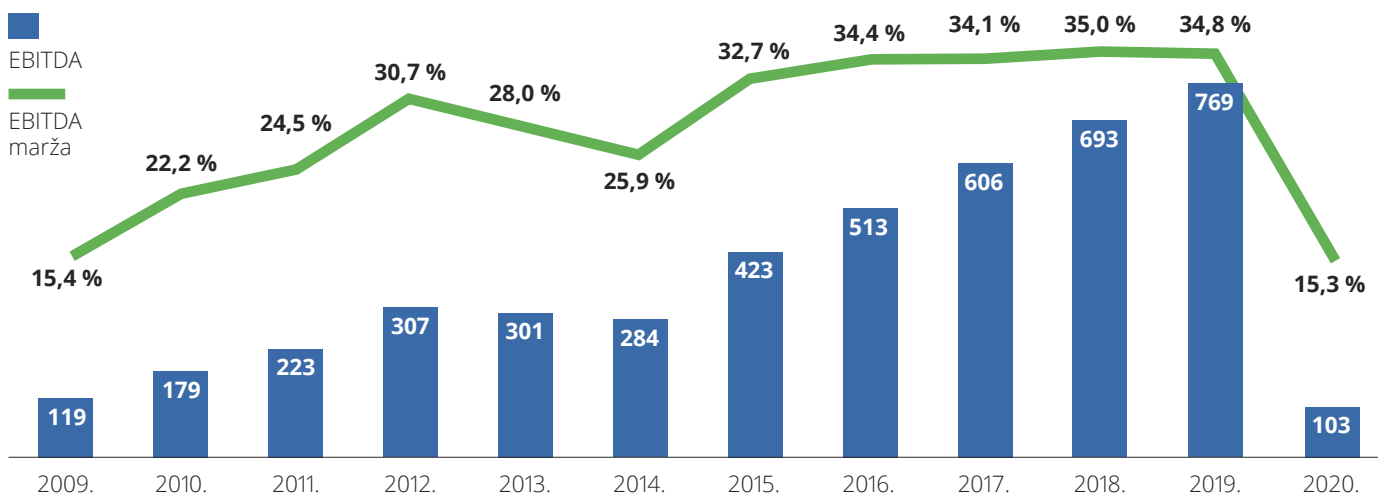
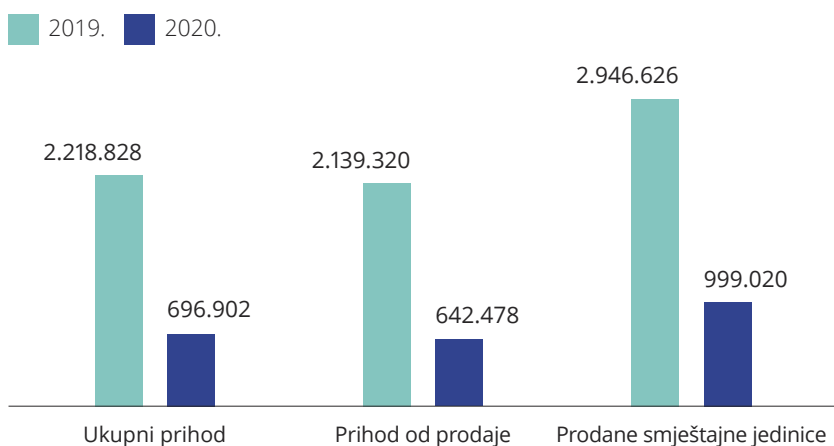
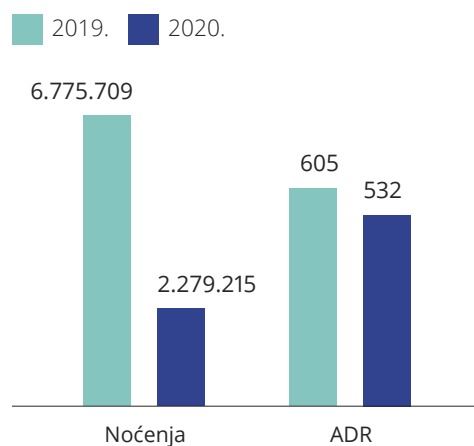
¹² EV (eng. enterprise value) predstavlja vrijednost poduzeća; računat kao tržišna kapitalizacija + neto dug + manjinski interes.

¹³ EPS (eng. earnings per share) predstavlja zaradu po dionici računato po osnovi neto dobiti pripisanoj imateljima kapitala matice. Ponderirani prosječni broj dionica u 2020. godini: 121.887.907. Ponderirani prosječni broj dionica na dan u 2019. godini: 122.507.835.

¹⁴ DPS (eng. dividends per share) predstavlja dividendu po dionici.

KLJUČNI OPERATIVNI POKAZATELJI¹⁵

	2019.	2020.	2020./2019.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	21.266	21.247	-0,1 %
Broj postelja	58.216	58.492	0,5 %
Dani pune zauzetosti	139	47	-66,1 %
Godišnja zauzetost (%)	38 %	13 %	-2.500 bb
Broj prodanih smještajnih jedinica	2.946.626	999.020	-66,1 %
Broj noćenja	6.775.709	2.279.215	-66,4 %
ADR ¹⁶ (u kunama)	605	532	-12,0 %
RevPAR ¹⁷ (u kunama)	83.778	25.021	-70,1 %

OPERATIVNA UČINKOVITOST¹⁸ (mil. HRK)**PRIHODI** (u tisućama kuna) **I** **PRODANE SMJEŠTAJNE JEDINICE****NOĆENJA I ADR** (u kunama)¹⁵ Podaci za Helios Faros nisu uključeni.¹⁶ Prosječna prodajna cijena smještajne jedinice iskazana je temeljem kumulativnog prihoda pansiona (prihod smještaja i hrane i pića pansiona).¹⁷ Prihod po smještajnoj jedinici iskazan je temeljem kumulativnog prihoda pansiona (prihod smještaja i hrane i pića pansiona).

PRIHODI

U 2020. godini ukupni prihodi su iznosili 696,9 milijuna kuna uz pad od 68,6 % (-1.521,9 milijuna kuna). Na ostvarene ukupne prihode utjecali su:

a) pad prihoda od prodaje od 70,0 % (-1.496,8 milijuna kuna) na iznos od 642,5 milijuna kuna kojeg čine prvenstveno prihodi pansiona (-70,2 %; -1.250,0 milijuna kuna). Pomnim pripremama mnoštva zanimljivih motiva za dolazak gostiju Valamar Riviera je do zatvaranja turističkih objekata 15.3.2020. godine, slijedom pooštavanja općih mjera prevencije pandemije COVID-19 od strane nadležnih tijela, bilježila bolje poslovne rezultate u odnosu na usporedno razdoblje prošle godine. Zatvaranje turističkih objekata u ožujku rezultiralo je 11 milijunskim smanjenjem prihoda pansiona. U travnju su svi turistički objekti bili zatvoreni. Nadovezujući se na plan otvaranja turističke sezone u Hrvatskoj koji je objavilo Ministarstvo turizma i olakšani režim prelaska granica u svibnju, 22.5.2020., prvi je otvoren Lanterna Premium Camping Resort 4* te je do kraja svibnja otvoreno ukupno 13 od 15 kamping ljetovališta, a polovicom lipnja i Istra Premium Camping Resort 5*.

Tijekom lipnja, srpnja i kolovoza, otvoreno je ukupno 24 hotela i ljetovališta (od 36) i svih 15 kampova u osam jadranskih destinacija sukladno pojačanoj potražnji i snažnijim ulascima rezervacija s obzirom na djelomičnu normalizaciju turističkih tijekova. Iako je glavna turistička sezona krenula dobro, nakon što je tijekom kolovoza više država izdalo upozorenja za putovanja prema Hrvatskoj, bio je onemogućen turistički promet što je uzrokovalo snažan pad volumena u drugom dijelu kolovoza i posezoni. Slijedom uvođenja daljnjih ograničenja putovanja u posezoni su zatvoreni svi turistički objekti, izuzev Valamar Diamant Hotela 4* te Istra Premium Camping Resorta 5* i Ježevac Premium Camping Resorta 4* u kojima je ponuda fokusirana na hrvatsko tržište;

prvenstveno vikend boravci obitelji s djecom, pripreme sportaša, te je u kampovima dodatno uspješno uvedena i ponuda dugog boravka. Usprkos nepovoljnim okolnostima poslovanja u 2020. godini ostvareno je 2.279.215 (-66,4 %) noćenja što je izniman uspjeh imajući u vidu izazove s kojima se turizam suočava na globalnoj razini.

Prosječna dnevna cijena zabilježila je 12,0 %-tni pad na razinu od 532 kune poradi zatvorenosti i manje potražnje za hotelskim turističkim objektima koji generalno nose višu prosječnu dnevnu cijenu u odnosu na kamping ljetovališta. Naime, kamping ljetovališta zabilježila su jako dobru potražnju s gotovo 50 %-tnim udjelom u prihodima pansiona u odnosu na prošlogodišnji 24 %-tni udjel. Skrećemo pozornost kako su prosječne dnevne cijene hotela i ljetovališta te kamping ljetovališta zabilježile 11,1 %-tni, odnosno 6,3 %-tni porast. Prihodi od prodaje u zemlji iznose 199,6 milijuna kuna s udjelom od 11,9 % u ukupnim prihodima (9,0 % u 2019.). U odnosu na prethodno usporedno razdoblje manji su za 116,9 milijun kuna. S udjelom od 80,3 % u ukupnim prihodima (87,4 % u 2019.), prihodi od prodaje na inozemnim tržištima iznose 559,8 milijuna kuna te su manji za 1.380,0 milijun kuna.

b) ostali poslovni prihodi¹⁸ s padom od 35,2 milijuna kuna na iznos od 33,1 milijuna kuna prvenstveno kao posljedica izostanka prošlogodišnjih jednokratnih prihoda od izvan-grupne prodaje dugotrajne materijalne neoperativne imovine.

c) povećanje financijskih prihoda u iznosu od 10,6 milijuna kuna na razinu od 21,3 milijuna kuna prvenstveno je posljedica povećanja ostalih financijskih prihoda uslijed isknjiženja negativne fer vrijednosti (obveze) po forward ugovorima. Ostali poslovni i financijski prihodi čine 7,8 % ukupnih prihoda (3,6 % 2019. godine).

POSLOVNI RASHODI

Ukupni poslovni rashodi iznose 1.070,4 milijuna kuna uz pad od 44,1 % (-843,5 milijuna kuna). Strukturu ukupnih poslovnih rashoda čine:

a) materijalni troškovi s udjelom od 23,8 % (31,8 % u 2019.). 58,2 %-tni pad (-354,6 milijuna kuna) na razinu od 254,6 milijuna kuna posljedica je značajnog smanjenja volumena poslovanja uzrokovanog COVID-19 pandemijskim poremećajem turističkih tokova.

b) troškovi osoblja s visokim padom udjela u ukupnim poslovnim rashodima (17,7 %) u odnosu na prošlo usporedno razdoblje (30,5 % u 2019. godini). Razloge 67,4 %-tnog pada (-393,5 milijuna kuna) na iznos od 190,0 milijuna kuna nalazimo u i) zatvorenosti turističkih objekata od 15.3.2020. godine do 22.5.2020. godine te njihovom djelomičnom otvaranju tijekom sezone i posezone, ii) posljedičnoj nižoj potrebi za radnom snagom, osobito sezonskom, iii) potporama države za očuvanjem radnih mjesta (ukupan pozitivan utjecaj na trošak osoblja iznosi 163,6 milijuna kuna) te iv) ukidanju mjesečnog ukalkuliranja bonusa za 2020. godinu.

c) amortizacija s udjelom od 46,4 % (24,8 % u 2019.). Njezin 4,6 %-tni rast (+21,9 milijuna kuna) na razinu od 496,4 milijuna kuna rezultat je provedenog intenzivnog investicijskog ciklusa Grupe.

d) ostali troškovi s udjelom od 8,3 % u ukupnim poslovnim rashodima (10,3 % u 2019.). 54,9 %-tni pad (-108,3 milijuna kuna) na iznos od 89,1 milijuna kuna prvenstveno posljedica je skromnijeg operativnog poslovanja, kao i vezanog smanjenja troška smještaja, prehrane, prijevoza, dnevnica i ostalih usluga zaposlenika s obzirom na njihov manji broj.

e) rezerviranja i vrijednosna usklađenja s porastom od 20,8 milijuna kuna na iznos od 30,2 milijuna kuna poradi rezerviranja za sudske sporove te dugoročnih rezerviranja za otpremnine prilikom regularnog odlaska u mirovnu i jubilarne nagrade.

f) ostali poslovni rashodi s udjelom od 0,9 % (2,1 % u 2019.). Pad od 29,8 milijuna kuna na razinu od 10,0 milijuna kuna rezultat je niže neotpisane vrijednosti rashodovane imovine.

¹⁸ Ostali poslovni prihodi uključuju prihode na temelju upotrebe vlastitih proizvoda, robe i usluga te ostale poslovne prihode.

POSLOVNI RASHODI GRUPE VALAMAR RIVIERA¹⁹ (u kunama)

	2019.	2020.	2020./2019.
Operativni troškovi²⁰	1.385.486.291	530.527.177	-61,7 %
Ukupni poslovni rashodi	1.913.825.576	1.070.375.000	-44,1 %
► Materijalni troškovi	609.249.061	254.642.998	-58,2 %
► Troškovi osoblja	583.409.043	189.951.093	-67,4 %
► Amortizacija	474.514.405	496.444.044	4,6 %
► Ostali troškovi	197.392.249	89.097.655	-54,9 %
► Rezerviranja i vrijednosna usklađenja	9.415.580	30.223.911	221,0 %
► Ostali poslovni rashodi	39.845.238	10.015.299	-74,9 %

OPERATIVNI TROŠKOVI²⁰

Operativni troškovi iznose 530,5 milijuna kuna s padom od 61,7 % u odnosu na isto razdoblje prošle godine.

Razloge 855,0 milijuna kuna nižih operativnih troškova nalazimo u smanjenom obujmu poslovanja te aktiviranju sveobuhvatnih mjera i aktivnosti štednje s obzirom na globalni doseg problema izazvanih nepredvidivim širenjem virusa COVID-19.

OPERATIVNA ZARADA (EBITDA) I DOBIT RAZDOBLJA

Zabilježena prilagođena EBITDA u iznosu od 126,4 milijun kuna (-631,7 milijuna kuna u odnosu na prošlo usporedno razdoblje) posljedica je poremećaja i ograničenosti svjetskih i europskih turističkih tokova te vezane zatvorenosti objekata uzrokovanih COVID-19 pandemijom.

U odnosu na usporedno razdoblje prošle godine, dobit prije oporezivanja je smanjena za 733,5 milijuna kuna na gubitak od -501,0 milijun kuna zbog ranije navedenog pada operativnog rezultata (EBITDA-e), nižeg rezultata iz financijskog poslovanja (-42,8 milijuna kuna) te povećanog troška amortizacije (+21,9 milijuna kuna). U 2020. godini neto gubitak Grupe iznosi 358,8 milijuna kuna (neto dobitak od 305,9 milijuna kuna u 2019.).



Valamar Carolina
Hotel & Villas 4*,
Otok Rab

¹⁹ Sukladno klasifikaciji prema obrascima TFI POD-RDG.

²⁰ Operativni troškovi uključuju materijalne troškove, troškove osoblja, ostale troškove i ostale poslovne rashode umanjene za izvanredne rashode te jednokratne stavke.

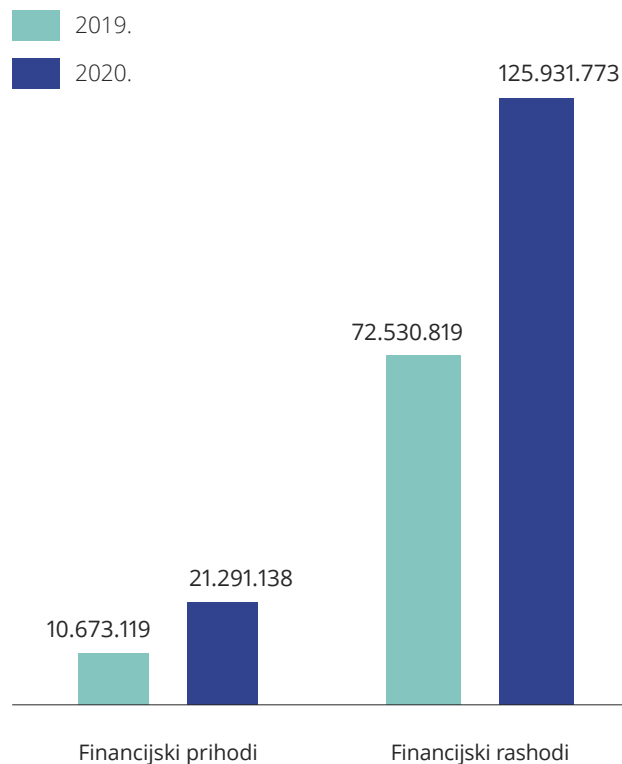
FINANCIJSKI REZULTATI

U 2020. godini financijski rezultat iznosi -104,6 milijuna kuna (-61,9 milijuna kuna 2019. godine). Glavne razloge 42,7 milijuna kuna lošijeg financijskog rezultata u odnosu na prošlo usporedno razdoblje prvenstveno nalazimo u povećanju neto negativnih tečajnih razlika (prvenstveno nerealiziranih na dugoročne kredite) za 40,4 milijuna kuna uslijed snažne deprecijacije kune naspram eura u prvom kvartalu 2020. godine.



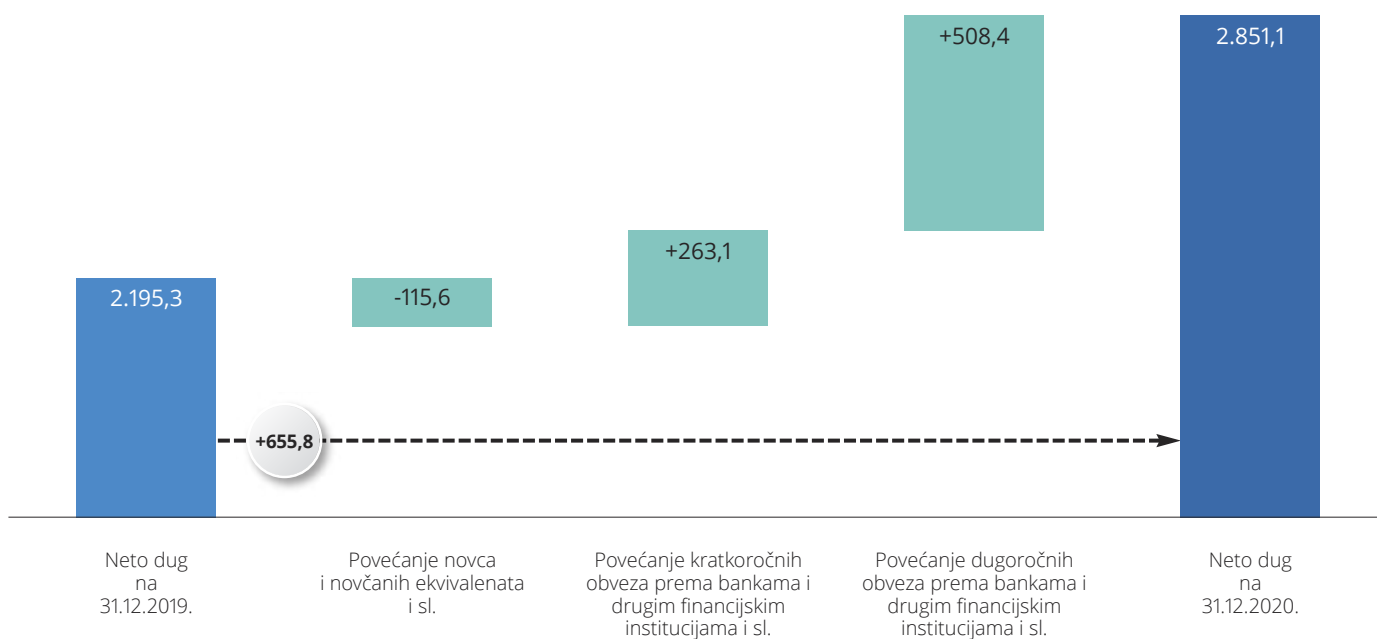
FINANCIJSKI PRIHODI I RASHODI

(u '000 kuna)



KRETANJE NETO DUGA²¹

(u '000.000 kuna)



²¹ Neto dug: dugoročne i kratkoročne obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama + obveze za zajmove, depozite i slično + ostale obveze sukladno MSFI 16 (najmovi) - novac u banci i blagajni - dugoročna i kratkoročna ulaganja u vrijednosne papire - dani kratkoročni zajmovi, depoziti i sl. Uključuje efekte nerealiziranih tečajnih razlika na dugoročne kredite.

IMOVINA I OBVEZE

Na dan 31.12.2020. godine ukupna vrijednost imovine Grupe iznosi 6.879,6 milijuna kuna te je veća za 5,9 % u odnosu na 31.12.2019. godine.

Ukupni dionički kapital i rezerve iznose 2.863,9 milijuna kuna te su manji za 11,0 % kao posljedica ostvarenog gubitka u poslovnoj godini. Ukupne dugoročne obveze povećane su s 2.546,9 milijuna kuna na 2.867,3 milijuna kuna uslijed povlačenja kredita za financiranje ovogodišnjeg investicijskog ciklusa te reklasifikacije dijela tekuće otplate odgođenog dugoročnog duga s kratkoročnih obveza u dugoročne s obzirom na ugovorene moratorije s poslovnim bankama i Hrvatskom bankom za obnovu i razvitak (detalji u poglavlju "Upravljanje poslovanjem u pandemiji COVID-19"). Velik dio kreditnog portfelja (80 %) cine dugoročni krediti s ugovorenim fiksno kamatnom stopom, odnosno krediti štice derivativnim instrumentima (IRS) u svrhu zaštite od kamatnog rizika.

Ukupne kratkoročne obveze iznose 934,4 milijuna kuna te su veće za 77,5 % (+408,1 milijun kuna) u odnosu na 31.12.2019. godine. Rast je najvećim dijelom posljedica povlačenja kratkoročnih kreditnih linija (298 milijuna kuna).

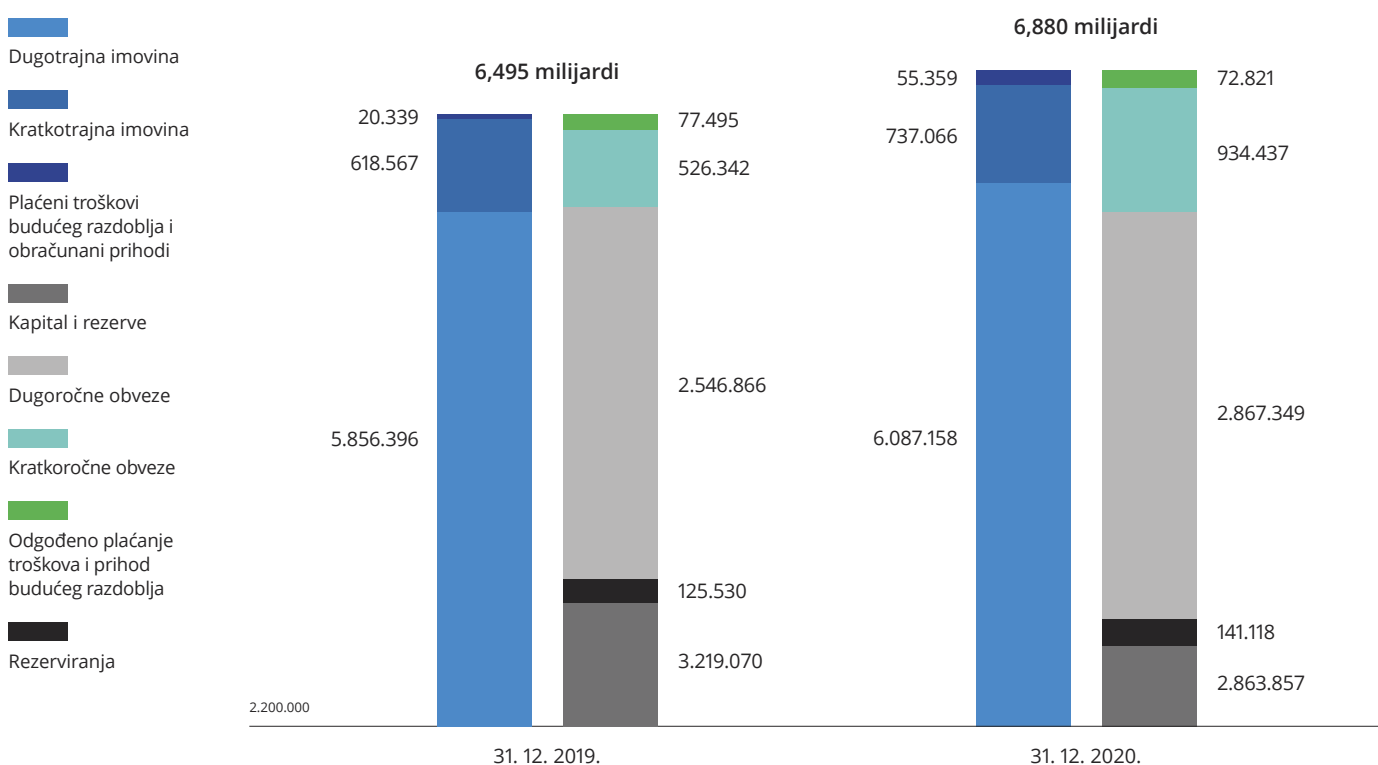
Na dan 31.12.2020. godine stanje novca Grupe iznosi 665,9 milijuna kuna (+115,8 milijuna kuna u odnosu na 31.12.2019. godine) čineći zajedno s i) ugovorenim kreditnim linijama i moratorijima na kreditnim obvezama, ii) vrijednom turističkom imovinom te iii) vlasničko-operativnim poslovnim modelom stabilnu bilancu poziciju Grupe za eventualno daljnje smanjenje poslovnih aktivnosti.



Crystal Sunny Hotel by
Valamar 4*, Poreč

IMOVINA I OBVEZE

(u '000 kuna)



NOVI RAZVOJNI CIKLUSI PRODUBLJUJU PARTNERSTVA S MIROVINSKIM FONDovima

NOVA STRATEGIJA IMPERIAL RIVIERE D.D.

Slijedom provedene dokapitalizacije društva Imperial Riviera d.d. iz 2019. godine u iznosu od 426 milijuna kuna od strane partnera AZ mirovinskih fondova, Valamar Riviere, Allianz Hrvatska d.d. i Allianz Investa d.o.o., Imperial je u 2020. godini pokrenuo do sada najveći investicijski ciklus ovog društva s najznačajnijim investicijama u Valamar Parentino Hotel u destinaciji Poreč, Valamar Meteor Hotel u destinaciji Makarska, te

Padova Premium Camping Resort By Valamar u destinaciji Rab ukupne vrijednosti 188 milijuna kuna, čija je finalizacija u manjem dijelu odgođena za 2021. godinu slijedom izvanrednih okolnosti tijekom pandemije virusa COVID-19.

Ulaganja u 2020. godini dio su petogodišnjeg poslovnog plana Imperial Riviere koji predviđa investicijske i razvojne aktivnosti u

postojećim destinacijama, ali i širenje poslovanja na nove destinacije s ciljem stvaranja diverzificiranog portfelja u razvijenim destinacijama, sve pod upravljanjem Valamara. U očekivanju oporavka hrvatskog odmorišnog turizma nakon krize izazvane COVID-19 pandemijom u Hrvatskoj i svijetu, Valamar i Imperial nastavit će intenzivnu pripremu planiranih ulaganja u turističko poslovanje Imperial Riviere d.d.

NA HVARU PRVI HOTEL IZ VALAMAROVOG NOVOG BREND [PLACES]

Nakon što su 2019. godine uspješno zaključeni a) stečaj i preuzimanje većinskog sudjelovanja u temeljnom kapitalu Helios Farosa d.d. od strane partnera PBZ Croatia osiguranje mirovinskih fondova i Valamar Riviere, b) ugovaranje upravljačkog odnosa s Valamarom kroz Ugovor u odnosu na upravljanje hotelsko-turističkim objektima i sadržajima, te naposljetku i c) dokapitalizacija društva u visini od

139,4 milijuna kuna slijedom koje Valamar drži 20 %, a PBZ Croatia osiguranje mirovinski fondovi 77,73 %, u 2020. godini započet je prvi veći investicijski ciklus Helios Farosa u kojem se posebno ističe ulaganje u nekadašnji hotel Lavanda 3* u visini od oko 53 milijuna kuna u 2020. i 2021. godini.

Po dovršetku druge faze ulaganja u proljeće 2021. godine, hotel će nastaviti poslovati pod nazivom Hvar [PlacesHotel] i bit će prvi

objekt koji utjelovljuje novi Valamarov brend [PLACES], namijenjen modernom putniku zainteresiranom za mediteranski životni stil.

Preobrazba ovog hotela doprinosi repozicioniranju destinacije Starog Grada prema ponudi turističkih usluga više dodane vrijednosti i daljnjem razvoju turizma na otoku Hvaru. Partneri nastavljaju pripremati daljnja ulaganja u destinaciju Stari Grad za nadolazeća investicijska razdoblja.



Hvar [PLACESHOTEL]
by Valamar 3*, Otok Hvar

ODNOSI S INVESTITORIMA I DIONICA

Visoka transparentnost i kvaliteta poslovne i financijske komunikacije s investitorima predstavlja temelj odnosa s ulagačima u promicanju Valamar Riviere kao vodeće hrvatske dionice te jedne od vodećih u CEE regiji. Time se nastoji aktivno pružiti podrška likvidnosti, povećanju vrijednosti dionice i uključivanju investitora koji mogu pridonijeti daljnjem rastu vrijednosti Valamar Riviere za sve dionike.

Objedinjavanjem upravljanja, turističkog portfelja i dioničke strukture Valamar Riviere u listopadu 2014. godine stvorena je vodeća dionica na hrvatskom tržištu kapitala, koja nudi znatnu izloženost u rastući turistički sektor. Glavna skupština Valamar Riviere donijela je 17. studenoga 2014. godine odluku

o uvrštavanju dionica kompanije na Službeno tržište Zagrebačke burze te je prvi dan trgovanja dionicom bio 17. prosinca 2014. 26.4.2019. godine Zagrebačka burza je odobrila zahtjev Valamar Riviere za prijelaz 126.027.542 redovnih dionica Društva s Redovitog na Vodeće tržište Zagrebačke burze. S obzirom na to da Valamar Riviera pridaje osobitu pažnju visokoj razini transparentnosti te kvaliteti poslovne i financijske komunikacije, prelaskom na najzahtjevniju burzovnu kotaciju nastojat će se dodatno povećati prepoznatljivost dionice te pozitivno utjecati na cijenu i likvidnost kao primjer najbolje tržišne prakse.

Prvi dan trgovanja dionicama Društva na Vodećem tržištu bio je 29.4.2019. godine.

Tijekom 2020. godine najviša postignuta cijena dionice u redovnom trgovanju uređenog tržišta je iznosila 39,00 kuna, a najniža 18,00 kuna.

Usporedno sa snažnim negativnim trendovima svjetskih tržišta kapitala izazvanih izvanrednim okolnostima epidemije COVID-19, cijena dionice Valamar Riviere je zabilježila 22 %-tni pad. S prosječnim redovnim prometom od 1,3 milijuna kuna dnevno²², dionica Valamar Riviere je druga najtrgovanija dionica na Zagrebačkoj burzi tijekom 2020. godine. Povrh indeksa Zagrebačke burze, zajedničkog dioničkog indeksa Zagrebačke i Ljubljanske burze ADRIAprime, dionica je sastavnica i indeksa Bečke burze (CROX²³ i SETX²⁴) i Varšavske

KRETANJE CIJENE DIONICE VALAMAR RIVIERE



²² Blok transakcije su isključene iz izračuna.

²³ Croatian Traded Index (CROX) predstavlja kapitalizacijsko ponderirani cjenovni indeks koji obuhvaća 12 najlikvidnijih i najkapitaliziranijih dionica Zagrebačke burze.

²⁴ South-East Europe Traded Index (SETX) je kapitalizacijsko ponderirani cjenovni indeks koji obuhvaća "blue chip" dionice kojima se trguje na burzama u Jugoistočnoj Europi (Bukurešt, Ljubljana, Sofija, Beograd i Zagreb).

burze (CEEplus²⁵), indeksa SEE Link regionalne platforme (SEELinX te SEELinX EWI)²⁶ te svjetskog indeksa MSCI Frontier Markets Index. Zagrebačka banka d.d. i Interkapital vrijednosni papiri d.o.o. obavljaju poslove specijalista s redovnim dionicama Valamar Riviere uvrštenim na Vodeće tržište Zagrebačke burze d.d. Time pružaju podršku prometu dionicama

Društva, a koja je u promatranom razdoblju prosječno iznosila 27,6 %²⁷.

Analitičko praćenje Valamar Riviere pružaju:

- 1) ERSTE bank d.d., Zagreb;
- 2) FIMA vrijednosnice d.o.o., Varaždin;
- 3) Interkapital vrijednosni papiri d.o.o., Zagreb;

- 4) Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb;
- 5) Zagrebačka banka d.d., Zagreb.

Društvo nije stjecalo niti otpuštalo vlastite dionice u razdoblju od 1.1.2020. do 31.12.2020. godine. Na dan 31.12.2020. godine Društvo drži 4.139.635 vlastitih dionica što čini 3,28 % temeljnog kapitala.

NAGRADE U 2020. GODINI

Nagrada Poslovnog dnevnika i Zagrebačke burze za treće mjesto u kategoriji najbolji odnosi s investitorima u Hrvatskoj.

SASTANCI S INVESTITORIMA U 2020. GODINI

Nažalost, zbog pandemije odgođene su brojne konferencije i sastanci s investitorima uživo te su ih zamijenile virtualne investitorske konferencije.

Valamar je sudjelovao na nekoliko takvih konferencija i to u organizaciji Ljubljanske i Zagrebačke burze, Erste Group, Raiffeisen Bank International, Auerbach Grayson te WOOD & Company.

KOMUNIKACIJA S DIONIČARIMA I INVESTITORIMA U 2020. GODINI

Glavna skupština dioničara

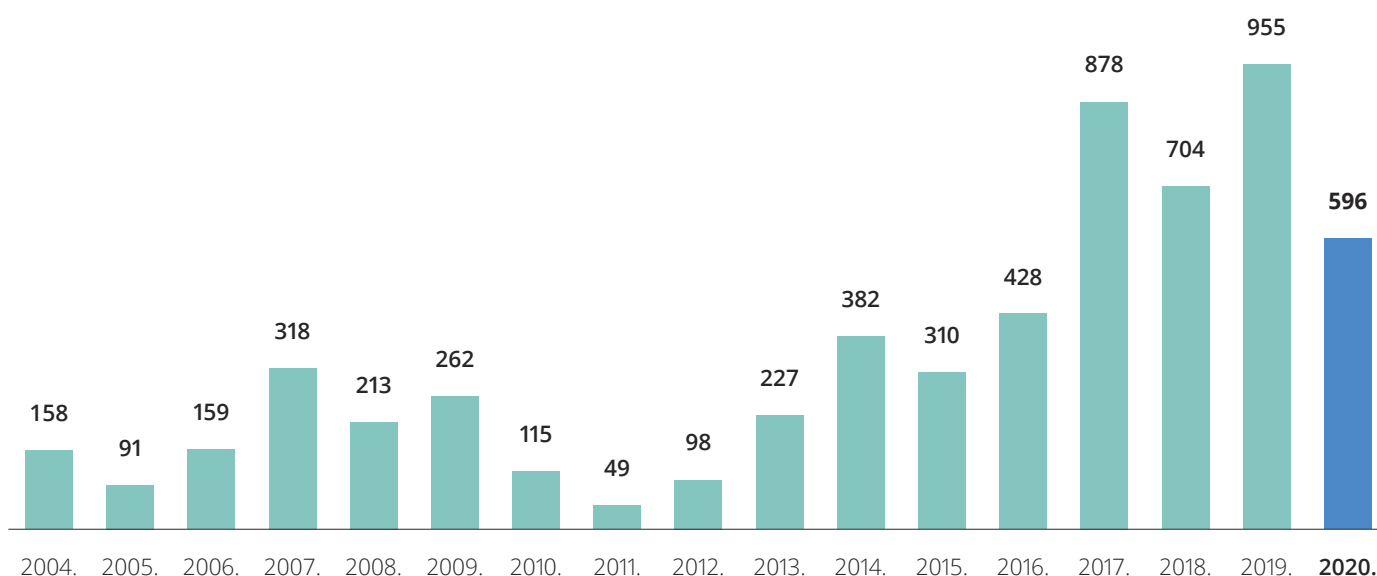
Sudjelovanje na virtualnim investitorskim konferencijama

Odjel odnosa s investitorima

Pravodobna objava informacija i materijalno važnih činjenica

Korporativna internetska stranica za dioničare i investitore

INVESTICIJSKI CIKLUS (kapitalizirano investicija, mil. HRK)



²⁵ CEEplus je dionički indeks koji čini najlikvidnije dionice uvrštene na burze u zemljama Višegradske skupine (Poljska, Češka, Slovačka, Mađarska) te Hrvatske, Rumunjske i Slovenije.

²⁶ SEE Link je regionalna platforma za trgovanje vrijednosnim papirima koju su utemeljile Bugarska, Makedonska i Zagrebačka burza. SEE LinX i SEE LinX EWI predstavljaju dva "blue chip" regionalna indeksa koji se sastoje od deset najlikvidnijih regionalnih kompanija uvrštenih na tri burze: pet iz Hrvatske, tri iz Bugarske i dvije iz Makedonije.

²⁷ Razdoblje: 1.1. - 31.12.2020. godine; blok transakcije su isključene iz izračuna.



Marea Valamar
Collection Suites 5*, Poreč

PRODAJA

VALAMAR TRŽIŠNI SEGMENTI: HOTELI I LJETOVALIŠTA

	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
Obitelji	34 %	35 %	35 %	35 %	41 %
Odrasli i parovi	29 %	29 %	30 %	30 %	34 %
Seniori	13 %	13 %	12 %	11 %	7 %
Aktivni gosti	13 %	14 %	14 %	15 %	14 %
MICE	7 %	5 %	5 %	5 %	1 %
Odmorišne grupe i ture	4 %	4 %	4 %	4 %	3 %



VALAMAR TRŽIŠNI SEGMENTI: KAMPOVI

	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
Obitelji	42 %	40 %	39 %	38 %	41 %
Odrasli i parovi	20 %	20 %	19 %	18 %	19 %
Luksuzno kampiranje	18 %	20 %	22 %	25 %	25 %
Aktivni gosti	7 %	7 %	7 %	7 %	6 %
Seniori	7 %	7 %	7 %	6 %	4 %
Kratki boravak	6 %	6 %	6 %	6 %	5 %



POVEĆANJE DIREKTNIH REZERVACIJA I LOJALNOSTI GOSTIJU

Program lojalnosti jedan je od načina na koji Valamar Riviera nastoji stvoriti dodatnu vrijednost za goste koji se vraćaju, s ciljem povećanja prihoda te udjela direktnih rezervacija.

Udio gostiju koji se vraćaju u 2020. u Valamar Rivieri je iznosio 31,7 % posto. Tijekom 2020. godine u Valamar Rivieri putem direktnih kanala ostvareno je 67,4 % posto prihoda. Te su rezervacije ostvarene putem sustava direktne distribucije: pozivnog centra, direktnom rezervacijom putem interneta ili preko mobilne platforme odnosno programom lojalnosti. Program lojalnosti nastaviti će se razvijati kako bi se i dalje kreirale dodane vrijednosti za klijente uz istodoban razvoj mrežnih stranica, e-marketinga i tehnologije.

Udio prihoda loyalty članova u ukupnim direktnim rezervacijama u 2020. godini:

hoteli **87 %**



kampovi **76 %**



GODIŠNJA POPUNJENOST (OPERATIVNI DANI) 2020.

Valamar Collection Hotels	50,6 %	123
Valamar Collection Resorts	59,0 %	107
Valamar Hotels & Resorts	51,3 %	76
Sunny by Valamar	38,5 %	56
Hoteli&App	48,8 %	74
Camping Adriatic by Valamar - Premium Resorts	44,9 %	150
Camping Adriatic by Valamar - Resorts	44,6 %	124
Camping Adriatic by Valamar - Sunny	41,6 %	106
Camping	44,4 %	134
VALAMAR GROUP TOTAL	51,5 %	98

* Na bazi otvorenih objekata.



Lanterna Premium Camping
Resort by Valamar 4*, Poreč

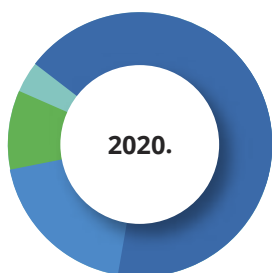
DISTRIBUCIJSKI KANALI U 2020.

(prema prihodima*)

3,26 %
Grupe i MICE

19,2 %
Alotman

10,14 %
OTA

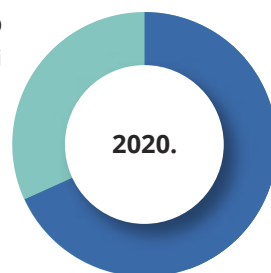


67,4 %
Direktni booking

UDIO GOSTIJU POVRATNIKA

(u odnosu na ukupan broj gostiju)

31,7 %
Gosti povratnici



68,3 %
Novi gosti

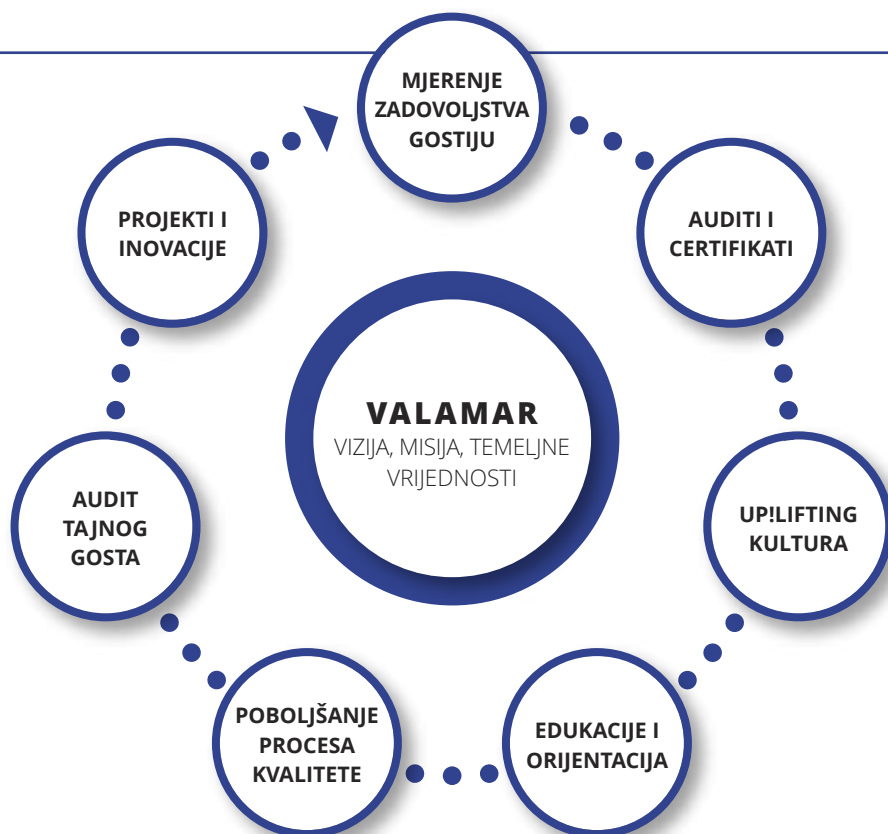
* Valamar Riviera, Imperial Riviera, Valamar Obertauern Hotel, bez Helios Farosa.

KVALITETA

STRATEŠKI MODEL KVALITETE 2020.

Strateški model upravljanja kvalitetom u Valamaru dizajniran je da bi omogućio uspjeh čitave organizacije, i to stavljanjem gosta na prvo mjesto i dosljednim isporučivanjem nevjerovatne usluge.

Model upravljanja kvalitetom omogućava pristup od 360 stupnjeva, što uključuje u prvom redu mjerenje zadovoljstva gostiju, uspješnu implementaciju najviših internih i eksternih industrijskih standarda, provođenje kulture izvrsnosti usluge unutar cijele organizacije kako prema gostima tako i prema djelatnicima te kontinuirano poboljšavanje kvalitete usluge.



STANDARDI I CERTIFIKATI

Usluge Valamar Riviere zadovoljavaju najviše standarde kvalitete, sigurnosti i zdravlja te imamo sljedeće standarde i certifikate:

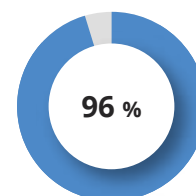
- ▶ HACCP (Sustav upravljanja sigurnošću hrane)
- ▶ ISO 9001 (Sustav upravljanja kvalitetom)
- ▶ ISO 14001 (Sustav upravljanja okolišem)
- ▶ ISO 50001 (Sustav upravljanja energijom)
- ▶ ISO 45001 (Sustav upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnošću pri radu)
- ▶ EN 14065 (Sustav kontrole bioonečišćenja tekstila u postupku pranja)
- ▶ Oznaka kvalitete „Q“ Ministarstva turizma Republike Hrvatske
- ▶ Plava zastava – FEE (Foundation for Environmental Education)
- ▶ Sustainable Hotels
- ▶ Travelife Gold Award
- ▶ EU Ecolabel.

Pridržavanje propisa i kodeksa prioritet je kompanije u komunikaciji s gostima, što uključuje marketinške komunikacije kao što su oglašavanje, promidžba i pokroviteljstva. Valamar nije utvrdio nijedan slučaj kršenja dobrovoljnih kodeksa.

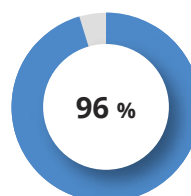
UP!LIFTING KULTURA

U Valamaru Up!Lifting Indeks ukupno iznosi 96 posto, pri čemu je u hotelima 96 posto te u kampovima 95 posto. U 2020. godini održano je više od 1.000 treninga u objektima.

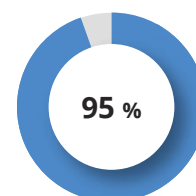
UKUPNI UP!LIFTING INDEKS



UP!LIFTING INDEKS U HOTELIMA



UP!LIFTING INDEKS U KAMPOVIMA



REZULTATI ANKETE O ZADOVOLJSTVU VALAMAROVIH GOSTIJU U 2020.

BROJ ISPUNJENIH ANKETA



15 %

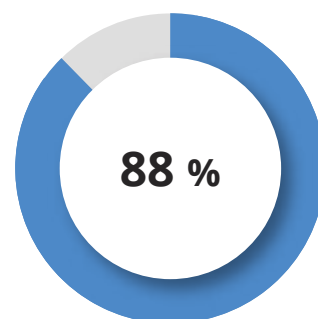
gostiju ispunilo je anketu o zadovoljstvu ili ostavilo online recenziju



UKUPNA OCJENA ZADOVOLJSTVA GOSTIJU 2020.

Ukupna ocjena zadovoljstva gostiju na temelju 44.695 povratnih anketa i online objava naših gostiju. Ukupna ocjena za hotele je iznosila 89 %, a za kampove 87 %.

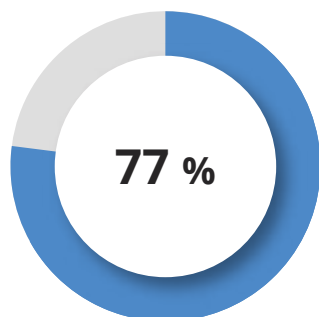
Najveću ocjenu zadovoljstva gostiju imaju Valamar Collection objekti sa 93 %.



UNBELIEVABLE INDEKS

Unbelievable indeks je postotak gostiju koji je naše djelatnike ocijenio najvišom mogućom ocjenom „nevjerojatno“ ili „unbelievable“.

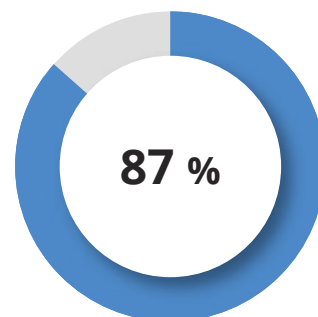
U 2020. godini iznosi 77 %.



PROSJEK ONLINE OCJENE ZADOVOLJSTVA GOSTA

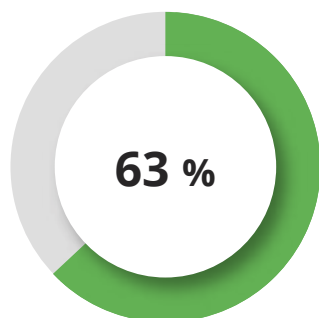
Prosjeck online ocjene zadovoljstva gostiju odnosi se na ukupnu online ocjenu posljednja 24 mjeseca na svim online portalima.

U 2020. godini iznosi 87 %, što je porast od 1 pp u odnosu na 2019. godinu.



NPS – NET PROMOTER SCORE

Da bi se dobio Net Promoter Score, Valamar je svojim gostima postavio pitanje: „Biste li nas preporučili prijateljima ili kolegama?“. Rezultat u 2020. godini je izuzetno visokih 63 % pozitivnih odgovora.



Kako se računa NPS:



Net Promoter Score

=

% Promoters

–

% Detractors

V HEALTH & SAFETY

Valamarov V Health & Safety je sveobuhvatni program zdravstvenih, sigurnosnih i ekoloških standarda te unaprijeđenih protokola čišćenja kojima je cilj osnažiti učinkovite standarde higijene koje Valamar primjenjuje u svim svojim objektima. Uveden je 2020. godine, a obuhvaća tri ključna područja.

V Health & Safety CleanSpace



Uključuje pojačane protokole čišćenja smještaja i zajedničkih prostora u skladu s preporukama svjetskih zdravstvenih organizacija WHO i ECDC. Protokoli čišćenja su verificirani certificiranim sustavom kvalitete ISO 9001, a provode se primjenom vodećih marki za čišćenje prostora Ecolab i Johnson-Diversey.

U 2020. godini implementirali smo novi sustav čišćenja CleanSpace - 100% Privacy koji osigurava potpunu dezinfekciju soba, apartmana i mobilnih kućica prije dolaska gostiju te uveli pojačane standarde čišćenja zajedničkih prostora.

V Health & Safety Food



Osigurava maksimalnu sigurnost i zdravstvenu ispravnost hrane i pića u svim restoranima i barovima. V Health & Safety Food standard kontrolira sve procese hrane i piće od proizvodnje, dostave i pripreme do posluživanja. Protokoli upravljanja hranom i pićem imaju HACCP certifikat potvrđen od strane SGS-a, vodeće svjetske tvrtke za inspekciju, provjeru, testiranje i certificiranje.

Svi djelatnici Valamar Riviere imaju propisana zdravstvena uvjerenja te se redovno educiraju kako bi se osigurali najviši standardi sigurnosti i kvalitete.

V Health & Safety Management



Podrazumijeva upravljanje ukupnom sigurnošću gostiju za vrijeme boravka u Valamar objektima koja uključuje implementaciju svjetskih standarda i kontrolu korištenja dječjih igrališta, bazena, plaža i ostalih sadržaja u hotelima, ljetovalištim i kampovima.

Svaki smještajni objekt ima V Health & Safety Managera koji je gostima na raspolaganju 24/7 tijekom cijelog boravka, te u slučaju potrebe upravlja s osiguranjem zdravstvene skrbi za goste.



VIŠE PROSTORA

Valamar je u svojim hotelima i kampovima, radi sigurnosti i komfora gostiju, prilagodio kapacitete bazena, Spa i Fitness centara, Maro Clubova i ostalih sadržaja.



Valamar Diamant Hotel &
Residence 3*/4*, Poreč

ZAPOSLENICI I ORGANIZACIJA

Valamar Riviera je u 2020. godini, bez obzira na poteškoće u poslovanju uslijed pandemije COVIDa-19, zauzela visoko 6. mjesto na ljestvici top poslodavaca u Hrvatskoj, jedno mjesto više u odnosu na prošlu godinu.

Valamar je 3. godinu zaredom jedina turistička kompanija koja se nalazi u društvu top 20 poslodavaca u Hrvatskoj. Rezultat je to izbora gotovo 20.000 ispitanika istraživanja portala MojPosao koje se provodilo u

2019. i početkom 2020. godine. Presudni faktori prilikom izbora top poslodavac bili su harmonični odnosi na radnom mjestu, sigurnost radnog mjesta i socijalna odgovornost poslodavca.

Postizanje toliko visokog rezultata u trenutku značajne krize koja je pogodila cijelu branšu upućuje na zadovoljstvo radnika politikama upravljanja koje je Valamar donio kao i transparentne te pravovremene komunikacije prema djelatnicima.

ODGOVORNO UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

Ulaganje u zaposlenike jedan je od primarnih ciljeva poslovanja Valamara. U kontekstu sezonalnosti kao jedne od važnih karakteristika odmorišnog turizma i turističkog sektora, Valamar je sustavno različitim inicijativama i programima godinama radio na produljenju sezone u destinacijama u kojima posluje te osiguranju cjelogodišnjih primanja što većem broju radnika kroz zapošljavanje na neodređeno i uključenjem u mjeru stalnog sezona.



Nastupom izvanrednih okolnosti uslijed pojave pandemije COVID-a-19, sredinom ožujka 2020. došlo je do drastičnog poremećaja u turističkim tokovima, obustavljanja poslovanja ugostiteljskih objekata i ostalih turističkih sadržaja, ograničenjima putovanja između država, zatvaranjima granica, drastičnim smanjenjem avionskog prijevoza, značajno manjem broju putovanja i noćenja gostiju a sve se to odrazilo na poslovanje Valamar Riviere.

Kao odgovoran poslodavac koji i u najtežim trenucima na prvo mjesto stavlja svoje zaposlenike, Valamar je od početka izvanrednih okolnosti izazvanih pandemijom očuvanje radnih mjesta svih radnika postavio kao prioritet, kako bi u trenutku ponovnog punog poslovanja osigurao radnicima puni angažman. Omogućavanje angažmana više od 7.000 radnika u radnom odnosu i studenata značajka je koja je dosad činila Valamar Rivieru najvećim poslodavcem u turizmu, perjanicom rasta i promocije hrvatskog turizma. Činjenica je da se dva desetljeća društvo Valamar Riviera prometrnulo u vodećeg domaćeg pružatelja turističkih usluga, uvijek na zasadima održivog razvoja, koje se redovito trudilo bezrezervno poštovati sve financijske, ali i znatno šire društvene obveze. Rast svih poslovnih performansi pratio je, sa stajališta razvoja domaćeg gospodarstva, nužno željeni i očekivani rast broja radnika i njihovih primanja, na što je Valamar iznimno ponosan te je spreman, po oporavku nastaviti s istom uspješnom praksom upravljanja ljudskim potencijalima i zadovoljstvom radnika.

Valamar je i tijekom 2020. godine nastavio s provođenjem mjere stalnog sezona i programa Valamar +3 koji najlojalnijim stalnim sezonicima omogućava cjelogodišnja primanja. U program je uključio gotovo 900 svojih sezonskih djelatnika. Također veliki iskorak predstavlja i koncept smještaja za zaposlenike, „Kuća Valamar“, u kojoj svi zaposlenici koji dolaze iz drugih krajeva Hrvatske imaju osiguran smještaj. Osim toga, zaposlenicima su osigurani i topli obroci.

Dodatno zaštita zdravlja i sigurnosti kako zaposlenika tako i gostiju bila je tijekom 2020. u posebnom fokusu te je u izrazito kratko roku od nastupa izvanrednih okolnosti Valamar razvio i implementirao V Health & Safety tj. program zdravstvenih, higijenskih, sigurnosnih i ekoloških standarda kako bi osigurao najvišu razinu sigurnosti zaposlenika i gostiju.

“PAUZA, RESTART” PROGRAM

Valamar je 1. travnja pokrenuo program „Pauza, Restart“ s ciljem očuvanja radnih mjesta svih zaposlenika te tako spremno dočekao početak otvaranja sezone krajem svibnja, s modificiranim proizvodima i uslugama koje su povećale sigurnost gostiju i kvalitetu usluga.

Program je proveden uz podršku socijalnih partnera s kojima je potpisan sporazum za razdoblje od 1. travnja 2020. do 31. ožujka 2021., uz preduvjet da se nastave i mjere Vlade za očuvanje radnih mjesta na isti period do kraja ožujka 2021. godine. Valamar je, u suradnji s institucijama i strukovnim udrugama, od samog početka Vladi aktivno predlagao mjere za očuvanje radnih mjesta te druge mjere pomoći za turizam, što je bilo dobro prihvaćeno. Vlada je donijela odluku o produženju mjera za očuvanje radnih mjesta u djelatnostima pogođenim koronavirusom do kraja godine. Osigurana je naknada od 4.000 kuna po zaposleniku za mjesec u kojima je zabilježen pad prometa poslodavca od minimalno 60 % u odnosu na isti mjesec ili kvartal 2019. godine uz otpis doprinosa na navedeni iznos potpore.

U okviru programa „Pauza, Restart“, svim zaposlenicima Valamara koji su upućeni na čekanje bez obveze rada, osigurana je isplata naknade plaće u iznosu od 60 % pojedinačno ugovorene plaće radnicima u radnom odnosu na neodređeno vrijeme i određeno vrijeme, ali ne manje od 4.250 kuna neto. Stalnim sezoncima, po završetku ugovorne obveze za ovu sezonu, omogućen je nastavak njihovog statusa u okviru mjere stalnog sezonca kako bi putem Hrvatskog zavoda za zapošljavanje tijekom zimskog razdoblja mogli dobivati naknadu te ostvariti produženo mirovinsko osiguranje te kako bi u 2021. imali sigurnost ponovnog rada u Valamaru.

Nakon početka sezone krajem svibnja i otvaranja dijela objekata, tijekom sezone svim djelatnicima je omogućen i ponuđen rad tako da se većina djelatnika vratila na posao te je svega 1 % zaposlenika ostalo na pauzi. Budući da je dio objekata ostao zatvoren cijele sezone, a što se najviše odrazilo u destinaciji Dubrovnik, kako bi svim djelatnicima omogućili rad, za 146 radnika iz operacija, hortikulture i tehničkog održavanja iz destinacije Dubrovnik od sredine lipnja do početka rujna omogućen je rad u destinacijama Poreč i Krk. Također, djelatnicima iz korporativnih funkcija na čijim radnim mjestima zbog izvanrednih

okolnosti nije bilo mogućnosti angažmana, dana je opcija privremene rotacije na radna mjesta u operacijama te u drugim odjelima s povećanim potrebama posla. Prednost kod zapošljavanja u 2020. godini imali su stalni sezonci i sezonci povratnici te su zaposleni gotovo svi stalni sezonci.

Uz očuvanje radnih mjesta, prioritet Valamara bio je osigurati dovoljno likvidnosti za amortizaciju krize i nastavak razvoja u 2021. U ožujku je opozvana odluka o isplati dividende za 2019., članovi Nadzornog odbora odrekli su se svojih naknada u periodu od ožujka do kolovoza, te nadalje smanjili iznos naknada za 30 %, dok je menadžmentu smanjena plaća do 30 %. Ostalim zaposlenicima koji rade osigurana je isplata plaće prema ugovoru o radu.

Uvažavajući situaciju u Republici Hrvatskoj te drugim pandemijom pogođenim zemljama širom svijeta, kao i sve poduzete mjere nadležnih tijela, Valamar je krajem veljače osnovao Odbor za upravljanje rizicima koji je na dnevnoj bazi s iznimnom pažnjom pratio razvoj situacije i utjecaj na operativno poslovanje radi umanjenja i kontroliranja potencijalnih rizika i šteta. Također, u izuzetno kratko roku sačinjene su i aktivirane sveobuhvatne standardne operativne procedure kriznog postupanja radi zaštite zdravlja radnika, gostiju i poslovnih partnera te su sačinjeni i aktivirani eskalacijski planovi mjera očuvanja likvidnosti i solventnosti Društva te održavanja kontinuiteta poslovanja, uključujući eskalacijske planove očuvanja radnih mjesta svih zaposlenika.

Kao odgovoran poslodavac, prioritet je bio, također, osiguranje što većeg poslovnog angažmana djelatnika u ovoj izazovnoj godini. Jedan od projekata kojim je Valamar omogućio djelatnicima da prikupe što veći broj mjesečnih radnih sati odnosi se na angažman na poslovima poput održavanja objekata, soboslikarstva, održavanja i čišćenja klima uređaja, održavanja okoliša, prevođenja tekstova na strane jezike, razvoja marketinških materijala, odnosno na poslovima koje su prethodno obavljali dijelom i vanjski partneri. Valamar je ponosan i na Valfresco Direkt – uslugu online trgovine koja se, u svega par mjeseci postojanja, od Istre uspješno proširila na Rijeku i okolice te otok Krk. U okviru Valfresco Direkta, omogućen je angažman djelatnicima u centralnoj pripremnici hrane, kao i logistici i transportu.

POLITIKA PLAĆA

Valamar Riviera je, unatoč krizi, u 2020. godini zadržala program „Valamar jamstvo“ koje zaposlenicima garantira minimalna neto primanja od 5.000 kn za odrađeni puni mjesečni fond sati. Preostali 21 program nagrađivanja privremeno je obustavljen do normalizacije poslovanja.

Bez obzira na poteškoće koje je donijela 2020., u znak zahvalnosti djelatnicima koji su kroz izazove pokazali zajedništvo i solidarnost te izvrsnim radom osigurali odličnu uslugu

gostima u Valamarovim hotelima, ljetovalištima i kamping ljetovalištima, Valamar je pred božićne blagdane svim stalnim djelatnicima i zaposlenicima na određeno vrijeme koji su bili u radnom odnosu na 01.12.2020. osigurao potporu u vrijednosti od ukupno 1.000 kuna, u obliku novčane potpore od 600 kuna i Valfresco Direkt vaučera od 400 kuna. Kroz Valfresco Direkt vaučer Valamar je podršku usmjerio i na više od 100 domaćih proizvođača i OPG-ova. Na razini godine, plaće su u Valamaru za 23,35 % bile veće od

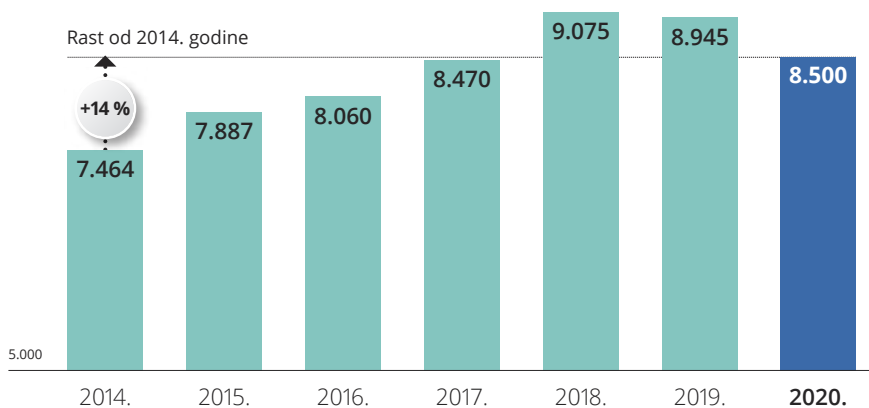
prosjeaka industrije, odnosno sektora. Naime prosječna bruto 1 plaća za 2020. godinu u Valamar Rivieri iznosila je 8.500 kn, dok je prosječna plaća u industriji 6.891 kn bruto 1.

Valamar je u kriznoj 2020. imao nešto manju prosječnu plaću u odnosu na prosječnu plaću Republike Hrvatske, koja je u 2020. iznosila 9.216 kn (-7,7 %).

Od 2014. godine naovamo rast prosječne bruto 1 plaće iznosi 14 %.

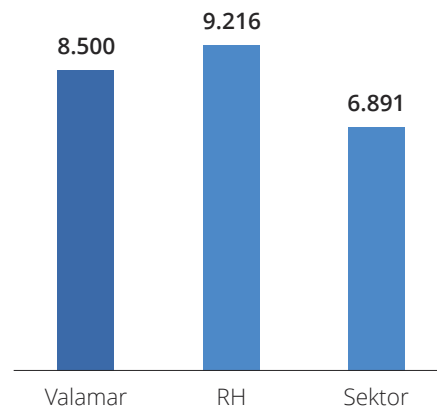
RAST PROSJEČNE BRUTO 1 PLAĆE U 2020. U ODNOSU NA 2014.

(HRK)



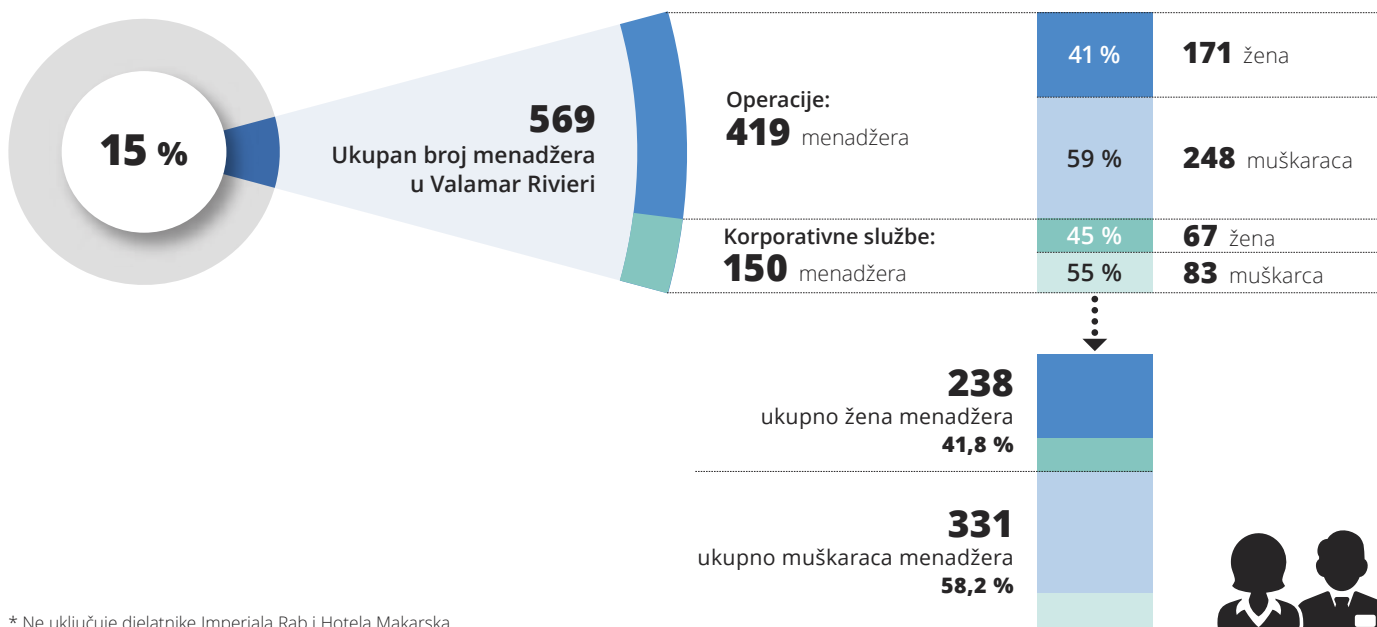
PROSJEČNA PLAĆA 2020.

Hrvatska, Valamar i Ugostiteljstvo/Sektor (BTO)



UDIO BROJA MENADŽERA U UKUPNOM BROJU ZAPOSLENIKA U 2020. GODINI

Broj menadžera u odnosu na 2019. smanjio se je za 14, no zbog značajnijeg smanjenja ukupnog broja zaposlenih, postotak udjela menadžera u ukupnom broju zaposlenih porastao je sa 9,61 % koliko je iznosio u 2019. na 15 % u 2020.



* Ne uključuje djelatnike Imperiala Rab i Hotela Makarska.

PROSJEČNA ZAPOSLENOST NA TEMELJU SATI RADA U 2020. GODINI



2.611

prosječna zaposlenost u 2020. na temelju sati rada za Valamar Rivieru



3.062

prosječna zaposlenost u 2020. na temelju sati rada za Grupu Valamar

KVANTITATIVNA STOPA FLUKTUACIJE

Stopa fluktuacije za stalne zaposlenike iznosi 7 %.

FLUKTUACIJA 2020. - PROSJEČAN BROJ STALNIH ZAPOSLENIKA

	M	Ž	Ukupno	Stalni zaposlenici	Stopa fluktuacije
Baška	2	6	8	89	9 %
Dubrovnik	9	9	18	323	6 %
Krk	2	5	7	78	9 %
Poreč	26	40	66	921	7 %
Rabac	5	5	10	275	4 %
Rab	8	8	16	224	7 %
Makarska	4	3	7	113	6 %
Ukupno	56	76	132	2023	7 %

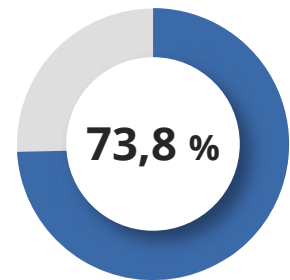
STRUKTURA ZAPOSLENIKA U ODNOSU NA VRSTU UGOVORA ZA VALAMAR RIVIERU I IMPERIAL RIVIERU

	31. 07. 2020.	31. 08. 2012.	Razlika 2020-2012	% rasta
Rad na neodređeno vrijeme	2023	1087	936	86 %
Ugovor za stalne sezonske poslove	1033	131	902	689 %
Sezonci	1042	1709	-667	-39 %
Rad na određeno vrijeme /ostalo	226	62	164	265 %
Studenti i učenički ugovor	123	474	-351	-74 %
Ukupno	4447	3463	984	28 %

INDEKS CJELOGODIŠNJEG RASTA

Indeks cjelogodišnjeg rada u 2020. na razini grupe iznosio je 73,8 %.

Značajniji porast indeksa rezultat je pada broja zaposlene sezonske radne snage.



POGODNOSTI ZA ZAPOSLENIKE

Valamar Riviera nastavlja s projektom pod nazivom „Moji benefiti“ kojim se svim zaposlenicima osigurava najveći sustav materijalnih i nematerijalnih pogodnosti i benefita.

Za ostvarivanje pogodnosti, potrebna je ValamArtist kartica koju svaki zaposlenik dobiva prilikom zapošljavanja ili potvrda o zaposlenju koju izdaje Valamarov sektor Ljudskih potencijala. Za zaposlenike osigurane su različite pogodnosti i popusti kod više od 50 partnera u svim destinacijama i diljem Hrvatske. Popusti i benefiti pokrivaju različite aspekte poslovnog i privatnog života, odnosno različite zdravstvene, kozmetičke, frizerske, oftalmološke, automehaničarske usluge, kao i popust na edukacije, alate i ulaznice. Osim toga, zaposlenici mogu ostvarivati povoljnije usluge smještaja u Valamarovim objektima.*

Dodatno, za zaposlenike Valamara omogućen je i popust na ugostiteljske usluge u određenim ugostiteljskim objektima Valamara, a na popisu pogodnosti koje ValamArtisti mogu ostvarivati nalaze se i povoljniji uvjeti kreditiranja i bankarskih usluga kod banaka partnera.

* Navedeni benefiti vrijede i za zaposlenike Imperial Riviere.

UPRAVLJANJE KRIZNOM KOMUNIKACIJOM TIJEKOM 2020. GODINE

Valamar je u krizi djelovao aktivno i brzo te je uspješno očuvao sva radna mjesta, likvidnost i održivost poslovanja. Veliku podršku u izazovnim vremenima dali su upravo djelatnici Valamara koji su kroz izazove pokazali zajedništvo i solidarnost te izvrsnim radom osigurali odličnu uslugu gostima u Valamarovim hotelima, ljetovalištima i kamping ljetovalištima.

Od početka krize, Valamar sa zaposlenicima kontinuirano komunicira putem internih kanala komunikacije s ciljem pružanja sve potrebne podrške, educiranja o provođenju nužnih epidemioloških mjera u okviru V Health & Safety programa te pravovremenog obavješćavanja o relevantnim informacijama koje se tiču poslovanja kompanije. Predsjednik uprave Valamar Riviere, Željko Kukurin, putem videolinka i pisma, nekoliko se puta izravno obratio svim zaposlenicima, zahvalio im se na podršci te ih

informirao o poslovanju kompanije. Sa zaposlenicima se kontinuirano komuniciralo i putem tjednih internih newslettera Vijesti iz Valamara, specijalnih online izdanja magazina VIV, Facebook stranice "Dobar posao u Valamaru" kao i komunikacijom putem interne aplikacije ValamArtist app.

Valamarovo tradicionalno godišnje okupljanje 2020. održalo se u virtualnom obliku. Na virtualno okupljanje putem videolinka pozvano je više od 2.000 ValamArtista iz svih Valamarovih destinacija te je ono, iako je organizirano u drugačijim okolnostima, bilo najveće okupljanje do sada. Službeni program se prenosio uživo iz Upravne zgrade u Poreču, a zaposlenicima su se obratili predsjednik Uprave Valamar Riviere Željko Kukurin te predsjednik Nadzornog odbora Gustav Wurmböck.

UPRAVLJANJE TALENTIMA I RAZVOJ KARIJERE

Krajnji cilj Valamar Riviere, osim povećanja sveukupne usluge prema gostu, jest kreiranje motivirajuće atmosfere rada. Od osnovnih zanimanja u turizmu do stručnjaka u IT-ju, kontrolingu, marketingu, prodaji i nizu drugih područja, jedan od strateških ciljeva kompanije je razvoj obrazovanih, kompetentnih i zadovoljnih zaposlenika koji mogu ostvariti uspješnu karijeru i profesionalne ambicije u turizmu.

Svi zaposlenici uključeni su i u godišnje procjenjivanje učinka i potencijala, neovisno o tome rade li u operacijama ili u korporativnim funkcijama. Takav pristup omogućava pravovremeno planiranje promocija, rotacija i sukcesije ključnih pozicija unutar kompanije.

Putem individualnih razvojnih planova zaposlenici mogu konkretno planirati dugoročni razvoj svoje karijere. Valamar Riviera kontinuirano prati rad svojih zaposlenika kako bi u potpunosti iskoristila njihov potencijal.

Na temelju rezultata kompanija ulaže u njihovu edukaciju i usmjerava ih u daljnjem radu ovisno o njihovim mogućnostima, znanjima i afinitetima. Valamar Riviera, uz pomoć kreiranja psihološkog profila i stručnih kompetencija, zapošljava kandidate različitih profila i iskustva, pružajući svakome priliku za napredovanje i razvoj unutar tvrtke. Posebnu se pozornost posvećuje razvoju karijera, edukacijama i treninzima.



CJELOŽIVOTNO UČENJE I EDUKACIJA ZAPOSLENIKA

2020. godina donijela je nove izazove i rješenja kako bi se maksimalno uspješno prebrodila godina u kojoj su sredstva za edukaciju i razvoj znatno smanjena u odnosu na 2019.

Valamar Riviera pokrenula je digitalizaciju edukacijskih programa i sustav prilagodila novim potrebama, online seminarima, webinarima, virtualnim učionicama. U 2020. godini Valamar je nastavio pružati svojim zaposlenicima edukacije i treninge putem edukacijske platforma za razvoj i obrazovanje zaposlenika, Valamar Excellence. Riječ je o internom programu cjeloživotnog učenja i stjecanja znanja korisnih za poslovanje u turizmu i ugostiteljstvu koji se dijeli u dva dijela:

- ▶ **Valamar edukacije** – specijalistički programi za radna mjesta u turizmu koja se sastoje od dva potprograma, V-Executive i V-Professional
- ▶ **Valamar treninzi** – programi treninga koji uključuju individualni rad s mentorima i stručno usavršavanje na primjerima najboljih praksi u kompaniji: V-AKADEMIJA, V-LEAD, V-INTERN, V-START

Prve edukacije u sklopu V-Executive programa održane su početkom 2020. godine. U prvom tromjesečju više od 100 zaposlenika Valamar Riviere odslušalo je prve module ovog hvalevrijednog programa. Odrađena je prva tematska cjelina "Trendovi u turizmu i ugostiteljstvu" te "Digitalna transformacija". Spoj akademskog znanja renomiranih stručnjaka i primjera iz prakse kolega iz struke pokazala su se kao dobitna kombinacija koja je opravdala i povećala interes za ovim programom kako unutar, tako i izvan kompanije.

V-LEAD - U 2019. prvi put je pokrenut novi program V-LEAD, interni razvojni program stručnog usavršavanja za buduće voditelje/direktore PC-a ili sektora te potencijalne nasljednike vodećih menadžerskih pozicija u operacijama i korporativnim službama. U ovaj program, koji traje godinu dana, upisano je 23 zaposlenika Valamara. U prvom dijelu programa, prošli su nekoliko edukacija namijenjenih izoštravanju voditeljskih vještina, a prilikom nastavka programa polaznici će imati priliku i vidjeti neke od najboljih praksi drugih tvrtki te prezentirati vlastite projekte menadžmentu kompanije.



V-AKADEMIJA – U 2020. krenula je druga generacija polaznika V-Akademije. Ukupno je bilo 104 polaznika, od čega 78 iz hotelskih operacija, a 26 iz korporativnih službi. U prvom tromjesečju 2020., odrađena je većina programa edukacija, radionica i internih predavanja. V-Akademija je program treninga s ciljem širenja i obogaćivanja korporativnih znanja i stručnog usavršavanja po načelu prijenosa najboljih praksi i znanja s mentora na polaznika. Namijenjena je svim zaposlenicima koji žele ulagati u sebe i steći vrijedna korporativna znanja i ostale vještine te kompetencije potrebne za njihov posao. V-Akademija traje šest mjeseci i dodatno je podijeljena u šest smjerova sukladno području rada polaznika.

DIGITALIZACIJA V-AKADEMIJE

Valamar Riviera je u 2020. pokrenula i digitalizaciju internih znanja. Prva na redu u tom procesu je V-Akademija i digitalizacija znanja internih predavača koja pokrivaju sve važnije teme korporativnih službi i operacija.

Svaka edukacija i obrazovanje itekako su važni u razvoju karijere svakog zaposlenika. Valamar je svjestan da se kroz ljudski kapital akumulira bogato i vrijedno znanje te iskustvo kolega, koje je ne samo korisno i dragocjeno, već i nužno za savladavanje poslovnih procesa kao i sagledavanje šire slike poslovanja kompanije. Predavanja internih predavača će se snimati te distribuirati online unutar sustava, a kroz digitalizaciju edukacija, polaznicima - zaposlenicima Valamar Riviere dodatno će se približiti interna znanja i postati im dostupna u svakom trenutku.

RODNA RAVNOPRAVNOST NA RADNOM MJESTU

Krajem srpnja 2020., u Valamaru je održana radionica za direktorice i direktore svih sektora na temu „Rodna ravnopravnost na radnom mjestu“.

Polaznici su imali priliku bolje se upoznati s pojmovima neizravne diskriminacije, višestruke diskriminacije kao i pozitivnih mjera sprečavanja diskriminacije, te što o rodnoj ravnopravnosti kaže zakonodavstvo. Zakon izričito zabranjuje izravnu ili neizravnu diskriminaciju osobe koja se zapošljava ili koja je u radnom odnosu, i to na temelju rase, boje kože, spola, spolnog opredjeljenja, bračnog stanja, dobi, jezika, vjere te bilo koje druge osnove. Diskriminacija je jednako zabranjena kako u javnom, tako i u privatnom sektoru.



1.814.275 kuna

uloženo je u obrazovne programe i edukacije u 2020.



37.771 sati

edukacije u sklopu Valamar Excellence programa u 2020.

ULAGANJE U BUDUĆE KADROVE I PROMOCIJA ZANIMANJA U TURIZMU

Valamar je najveći pojedinačni stipenditor u Hrvatskoj, koji svake godine nudi jedinstvene prilike za stipendiranje, praksu i prvo zaposlenje. Valamarov sektor ljudskih potencijala nastavlja višegodišnju praksu stipendiranja učenika te je u 2020./2021. u suradnji s Ministarstvom turizma i sporta nastavio stipendirati učenike i studente.

S dugogodišnjom praksom stipendiranja učenika deficitarnih, ugostiteljsko-turističkih zanimanja, Valamar Riviera je i do sada bila najveći partner Ministarstvu turizma. U Valamarovim hotelima, kampovima i ljetovališta učenici imaju priliku steći radno iskustvo, a po završetku školovanja osigurano im je i prvo zaposlenje kod vodećeg poslodavca u turizmu u Hrvatskoj. Obveza svih stipendista jest da tijekom stipendiranja redovito pohađaju nastavu, upišu školsku godinu i uredno maturiraju. Stipendistima koji dolaze iz drugih destinacija Valamar osigurava smještaj i prehranu na teret poslodavca. Takvim se pristupom doprinosi poticanju i podršci mladima za upis i završetak obrazovanja za ugostiteljsko-turistička zanimanja, kvalitetnije se povezuje Valamar kao poslodavac sa srednjim strukovnim i ugostiteljskim školama diljem Hrvatske te se podiže ukupna kvaliteta hrvatskog turizma, kao i kvaliteta kadrova u ugostiteljstvu i turizmu.

Učenicima turističko-ugostiteljskih zanimanja kuhar, konobar, slastičar i turističko-hotelijerski komercijalist nudi se atraktivan program

stipendiranja u vrijednosti od 1.200 kuna mjesečno tijekom školske godine u trajanju od 10 mjeseci sve do završetka školovanja. U. 2020. godini, Valamar je stipendirao ukupno 243 učenika. Najviše stipendista dolazi iz kontinentalnog dijela zemlje te izvan destinacija u kojima posluje Valamar, njih čak 76 %. Od ukupnog broja stipendista, 9 % posto njih čine Valamarovi budući kuhari.

VALAMAR JE U 2020. GODINI STIPENDIRAO 243 UČENIKA*

	Domicilni	Iz drugih županija	Ukupno
Maturanti	25	97	122
Ostali razredi	55	66	121
Ukupno	80	163	243

* Valamar Riviera i Imperial Riviera.

REGIONALNI CENTRI KOMPETENTNOSTI

Europski socijalni fond (ESF) jedan je od glavnih instrumenta kohezijske politike Europske unije i usmjeren je na pružanje potpora za ulaganje u ljudski kapital i jačanje konkurentnosti europskog gospodarstva. Aktivnosti financiranja iz sredstava Europskog socijalnog fonda pomažu ljudima da unaprijede svoje vještine i lakše se integriraju na tržište rada.

Ministarstvo turizma prepoznalo je centre strukovnih kompetentnosti u sektoru turizma i ugostiteljstva kao instrument kojim može unaprijediti kvalitetu strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo i prilagođavati ga potrebama tržišta rada s ciljem jačanja konkurentnosti ljudskih potencijala u turizmu i ugostiteljstvu. Valamar Riviera je krajem 2019. godine potpisala Sporazume o strateškom partnerstvu s Regionalnim centrima kompetencija u Puli, Opatiji i Dubrovniku na 4-godišnjem projektu „Uspostava regionalnih centara kompetentnosti u sektoru turizma i ugostiteljstva“. Partnerstvo obvezuje na suradnju i

angažman na tri prioriteta projektna zadatka: jačanje sustava strukovnog obrazovanja i osposobljavanja te njihove kvalitete, između ostalog mehanizmima za predviđanje vještina, prilagodbom nastavnih planova i programa te uvođenjem i razvojem sustava učenja koji se temelje na radu, uključujući dualne sustave učenja i programe naučavanja modernizacija ponude strukovnog obrazovanja te podizanje njegove kvalitete u svrhu povećanja zapošljivosti učenika kao i mogućnosti za daljnje obrazovanje i cjeloživotno učenje.

U 2020. godini rad Regionalnih centara kompetencija prilagodio se novonastaloj situaciji. Aktivnosti su bile usmjerene na edukativne programe za partnere u projektima iz područja kulinarstva i gastronomije. Održani su razni sastanci i fokus grupe preko online platformi vezano za prijedlog odabira naziva novog zanimanja Kuhar, četverogodišnje školovanje, usklađivanje i izrada standard zanimanja, standard kvalifikacija i kurikuluma, razmjena informacija i iskustva sa svim sudionicima u projektu, posjet kolega iz Baskijskog kulinarskog centra. Prema Zakonu o strukovnom obrazovanju, od 2018. godine Centri kompetentnosti mjesto su izvrsnosti strukovnog obrazovanja i osposobljavanja temeljenog na radu te kao svoje partnere također predlažu i biraju gospodarstvenike, turističke tvrtke koje su lideri u izvrsnosti usluge, programa i praksi razvoja ljudskih potencijala. Centri kompetentnosti će s Valamarom i ostalim partnerima iz sektora turizma provoditi specijalizirane i diferencirane aktivnosti razvoja novih kurikuluma, prilagodbe kurikuluma potrebama na tržištu rada, stručnog usavršavanja nastavnika, suradnika u nastavi i mentora, osposobljavanja mentora na radnom mjestu. Strateško partnerstvo u trajanju od 2020-2023. godine omogućit će i Valamaru razmjenu znanja i prakse sa sličnim centrima u drugim zemljama te razmjenu, povezivanje znanja i vještina te podizanje svoje korporativne kompetentnosti kroz mobilnost učenika, stipendista, mentora i specijalista.



SEZONSKO ZAPOSŁJAVANJE

Nastupom izvanrednih okolnosti uslijed pojave pandemije, izmijenjen je i poremećen tijek sezonskog zapošljavanja. Potpunim zatvaranjem svih objekata sredinom ožujka 2020., proces zapošljavanja za predsezonu je u potpunosti zaustavljen te je tek krajem svibnja, odnosno djelomičnim otvaranjem objekata započeto i sezonsko zapošljavanje.

Prednost u zapošljavanju tijekom cijele sezone imali su stalni sezanci i sezanci povratnici. Dio hotela, ljetovališta i ugostiteljskih objekata nije niti otvoren tijekom 2020. te je iz tog razloga broj angažiranih sezonaca u sezoni bio znatno manji od prethodnih godina. 2020. godinu obilježila je izuzetno kratka sezona u odnosu na uobičajene godine, s obzirom na to da je već sredinom kolovoza stavljanjem Hrvatske na crvenu listu od strane emitivnih država ponovo došlo do trenutnog otkazivanja smještaja i drugih usluga, te naglog odlaska gostiju čime je prestala potreba za radom većine sezonskih radnika.

Unatoč navedenom, u 2020. zaposleni su gotovo svi stalni sezanci i zabilježen je izuzetan broj sezonaca povratnika, a na što su, između ostaloga, utjecali pozitivna politika zadržavanja programa nagrađivanja Valamar jamstvo, omogućavanje kvalitetnog smještaja, obroka i drugih pogodnosti za zaposlenike.



MJERA STALNI SEZONAC I PROGRAM VALAMAR +3

Stabilnost i kontinuitet cjelogodišnjih primanja Valamar Riviera svojim je zaposlenicima osigurala i u 2020. kroz mjeru aktivne politike zapošljavanja „Stalni sezonač“ i program „Valamar +3“ koji se provodi od 2016. godine.

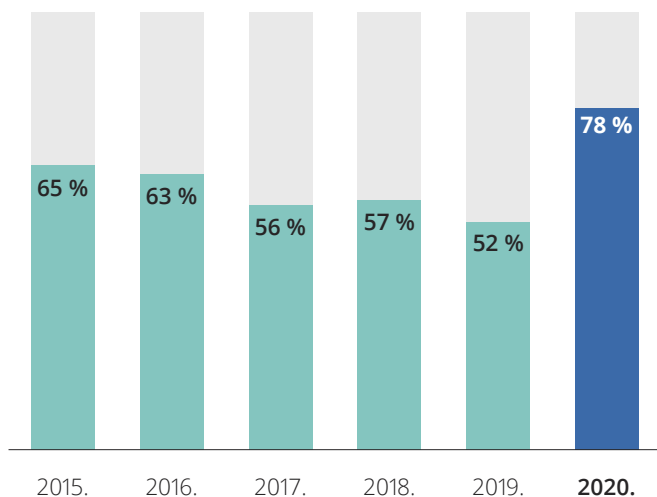
Zaposlenicima u mjeri time je osigurano 6 mjeseci rada, a zaposlenicima u Valamar+3 programu omogućeno je 9 mjeseci rada. Brojka tri u nazivu programa Valamar+3 označava zaposlenicima sigurnost zaposlenja kroz tri sezone i brojne druge

pogodnosti. Tijekom cijelog razdoblja ugovora stalni sezanci imaju kontinuiran radni staž, kao i prednost pri zapošljavanju u stalni radni odnos u Valamaru.

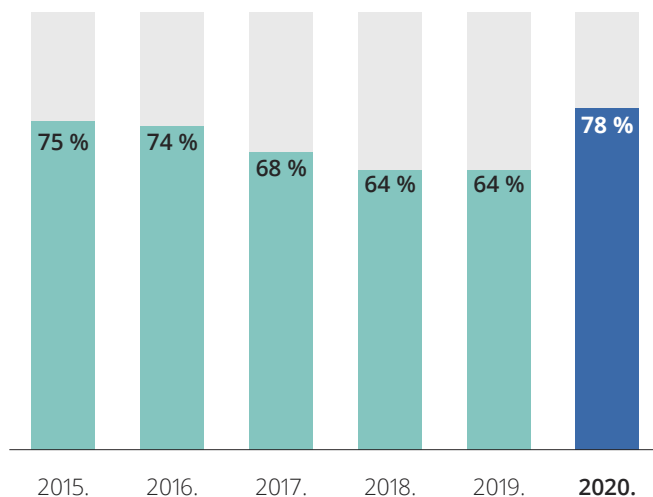
POSTOTAK POVRATA SEZONSKIH RADNIKA

Zbog smanjenja potrebe za novim djelatnicima, postotak povrata sezonskih radnika je na rekordno visokoj razini, u odnosu na 2019.g. bilježimo porast od 26 p.p.

POSTOTAK POVRATA SEZONSKIH RADNIKA



UDIO DOMICILNIH ZAPOSLENIKA





KUĆA VALAMAR

Svim zaposlenicima koji u Valamar dolaze raditi iz drugih dijelova Hrvatske i iz regije, Valamar osigurava kvalitetan smještaj i tople obroke.

U modernim Kućama Valamar, sezonskim zaposlenicima su na raspolaganju jednokrevetne i dvokrevetne sobe s vlastitom kupaoionicom i toaletom, besplatan internet i mjesta za opuštanje te kvalitetnu prehranu. Kuća Valamar predstavlja koncept kvalitetnog smještaja i prehrane sezonskih radnika tijekom njihova boravka u destinaciji u kojoj rade.

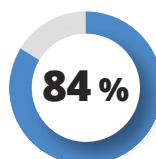
Iz godine u godinu radimo na tome da izvršne uvjete smještaja i prehrane koje osigurava koncept Kuće Valamar osiguramo u svim našim destinacijama. Kuće Valamar dostupne su u destinacijama Poreč, Krk, Rabac, a 2020. izgrađena je i Kuća Valamar u Dubrovniku. Kuhinja i blagovaonica potpuno su opremljene štednjakom, hladnjakom sa zamrzivačem, mikrovalnim pećnicama te nizom ostale opreme. Na raspolaganju im je i posebna prostorija opremljena strojevima za pranje, sušenje i peglanje rublja, čije korištenje je besplatno za radnike koji tamo stanuju.

KORPORATIVNA KLIMA I KULTURA – REZULTATI 2020.

Zbog specifičnih okolnosti poslovanja uzrokovanih pandemijom, ove je godine u anketu kojom se ispituju korporativna klima i kultura dodana nova kategorija „Pauza, Restart”.

Cilj je bio dobiti povratnu informaciju o zadovoljstvu zaposlenika navedenim programom koji je pokrenut s ciljem stabilizacije poslovanja, očuvanja radnih mjesta i zaštite zdravlja zaposlenika. Valamar Rivieri kao poslodavcu iznimno je važno čuti mišljenje djelatnika o samom programu, jesu li pravovremeno dobivali informacije vezane uz situaciju unutar kompanije te jesu li se osjećali zaštićeno na svom radnom mjestu. Visoka ocjena 4,01 za ovu kategoriju pitanja pokazuje na visoko razumijevanje situacije kroz koju je kompanija prolazila te prilagodljivost svakog radnika novom načinu rada.

Također, zbog nemogućnosti provođenja edukacija i karijernog razvoja u obimu koje je bilo planirano za 2020. godinu, ove se godine izostavilo njihovo mjerenje. Anketu je u 2020. godini ispunilo 84 % zaposlenika, a ukupna ocjena na razini Valamar Riviere je 4,00, odnosno 2,8 % više u odnosu na 2019. što pokazuje prilagodljivost i razumijevanje novonastalih uvjeta. Ocjenom višom od 4,00 ocijenjene su kategorije Organizacija posla, Vodstvo, Radno okruženje i timski odnosi, Balans život rad i Pauza, Restart. Već nekoliko godina u Valamar Rivieri mjeri se i eNPS, odnosno employee Net Promoter Score. Ove godine taj pokazatelj iznosio je 14, što je porast od 3 boda u odnosu na 2019. godinu.



84 %
ZAPOSLENIKA ISPUNILO JE
ANKETU U 2020. GODINI



4,0
UKUPNA OCJENA
ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIKA



Ocjenom 4,01
ocijenjena je nova kategorija
„Pauza, Restart”

Ocjenom višom od 4,0
ocijenjene su kategorije
Organizacija posla,
Vodstvo, Radno okruženje i
timski odnosi i Balans život rad

14
iznosio je employee Net Promoter Score ove godine,
što je porast od 3 boda u odnosu na 2019. godinu



*Zvonimir Sunny Hotel
by Valamar 4*, Otok Krk*

ODGOVORNOST PREMA ZAJEDNICI I OKOLIŠU



MALI
TURIZAM



OBOGATIMO
DESTINACIJE



IZGRADIMO TURISTIČKU
INFRASTRUKTURU



VELIKO SRCE
VALAMARA



DOBAR POSAO
U VALAMARU



NAŠI
UMIROVLJENICI



VALAMART



ZELENI
VALAMAR



VOLIMO
SPORT

Valamar Riviera u 2020.:

23 milijuna kuna

ukupno ulaganje u društveno odgovorno poslovanje (DOP)

3,3 %

udio DOP-a u prihodu

ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU

Zbog oskudnosti i ograničenosti prirodnih resursa, svako djelovanje pojedinca i organizacija treba biti usmjereno na njihovo očuvanje.

Visoka razina ekološke svjesnosti postala je iznimno važan čimbenik u turističkom sektoru, koji zbog svog obujma i intenziteta ima jednu od najodgovornijih uloga u očuvanju okoliša. Kao vodeća turistička tvrtka u Hrvatskoj, Valamar Riviera ima posebnu odgovornost sustavno primjenjivati visoke standarde u zaštiti okoliša - ključnom resursu u turizmu. Odgovornost prema okolišu jedan je od stupova održivosti kojeg je Valamar Riviera ugradila i u Politiku kvalitete i održivog poslovanja i strateške ciljeve.

- ▶ 9,5 milijuna kuna uloženo u projekte energetske učinkovitosti u 2020. godini.
- ▶ 100 posto električne energije u objektima Valamar Riviere, Imperial Riviere te u Valamar Obertauern Hotelu je iz obnovljivih izvora.

▶ više od 70 posto – Valamar Riviera smanjila je izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova iz 1. i 2. opsega, u periodu od 2015. do 2020. godine. Smanjenje je uglavnom postignuto prelaskom na električnu energiju iz obnovljivih izvora. Dodatan, značajan učinak je postignut i zamjenom kotlovnica na lož ulje s plinskim kotlovnica, a još više dizalicama topline, te drugim mjerama koje su već navedene drugdje u Izvješću.

▶ 300 tisuća kuna – vrijednost projekta zamjene klasičnih rasvjetnih tijela visoko učinkovitim LED rasvjetom.

▶ 1,9 milijuna kuna – izdvojeno u 2020. godini za nabavu 13 novih električnih vozila, 3 električna skutera te 1 električna kolica.



Ukupan broj e-punionica

SUSTAINABLE HOTEL CERTIFICATE

Valamar Sanfior Hotel & Casa ★★★★★

Valamar Koralj Hotel ★★★

Valamar Collection
Dubrovnik President Hotel ★★★★★

Valamar Parentino Hotel ★★★★★

Valamar Carolina Hotel & Villas ★★★★★

Valamar Bellevue Resort ★★★★★

Valamar Padova Hotel ★★★★★



VALAMAR JE U SVOJEM POSLOVANJU FOKUSIRAN NA:

- ▶ smanjenje potrošnje fosilnih goriva, osobito loživog ulja,
- ▶ smanjenje potrošnje pitke vode,
- ▶ smanjenje potrošnje električne energije.

IZVJEŠTAJ EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA ZA 2020.

Za izračun emisija stakleničkih plinova koristi se metodologija HCMI (The Hotel Carbon Measurement Initiative), koju je objavio WTTTC.

Od izvještaja za 2020. godinu koristi se faktor 0 emisije CO₂e/kWh električne energije iz obnovljivih izvora. Kako bi podaci bili usporedivi preračunate su i ranije godine na jednaki faktor. Ranijih godina je korišten faktor 0,024 CO₂e/kWh u što su uključene i ulazne emisije. Prema Greenhouse Gas Protocol-u opseg 2 uzima u obzir samo dio izravnih emisija od proizvodnje električne energije te su, stoga, elementi opsega 3 izuzeti.

Od 2020. u izračun uključen i Helios Faros d.d. i korigirani su podaci od 2016. godine s time da su od 2016. do 2018. podaci za Helios Faros d.d. procijenjeni, obzirom da nije bilo moguće dobiti stvarne vrijednosti potrošnje energenata.

U 2020. evidentirano je značajno smanjenje emisija stakleničkih plinova u apsolutnom iznosu. Pad je razumljivo izazvan značajnim smanjenjem broja noćenja uslijed pandemije. S druge strane, bilježimo rast emisija po noćenju s obzirom na to da je potrošnja energenata neučinkovitija kad je broj gostiju manji, jer se zajednički dijelovi objekata na jednak način griju, hlade i osvjetljavaju neovisno o broju gostiju u objektu. Također, prijevoz gostiju organiziran je uz sve propisane mjere distanciranja, uz posljedičnu manju energetska učinkovitost.

USPOREDBA EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA U VALAMAR RIVIERI

	kg/noćenju	PROMJENA U ODNOSU NA PRETHODNU GODINU: (t)	kg/noćenju
2015.	4,29		
2016.	1,03	↓ 73,98 %	↓ 76,01 %
2017.	0,97	↓ 3,49 %	↓ 5,78 %
2018.	1,04	↑ 9,27 %	↑ 7,03 %
2019.	0,91	↓ 9,30 %	↓ 11,92 %
2020.	1,10	↓ 59,36 %	↑ 19,92 %
2015. / 2020.			↓ 74,45 %

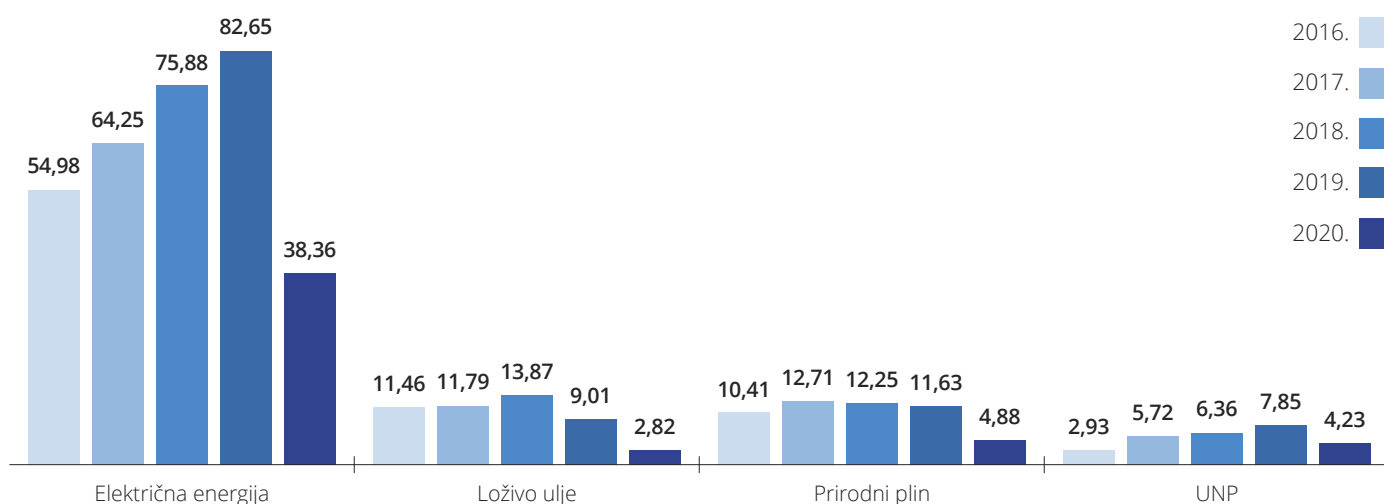
USPOREDBA EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA U GRUPI VALAMAR RIVIERA

	kg/noćenju	PROMJENA U ODNOSU NA PRETHODNU GODINU: (t)	kg/noćenju
2016.	1,68		
2017.	1,50	↑ 2,47 %	↓ 0,25 %
2018.	1,61	↑ 9,47 %	↑ 7,42 %
2019.	1,06	↓ 32,31 %	↓ 33,93 %
2020.	1,25	↓ 60,22 %	↑ 17,19 %

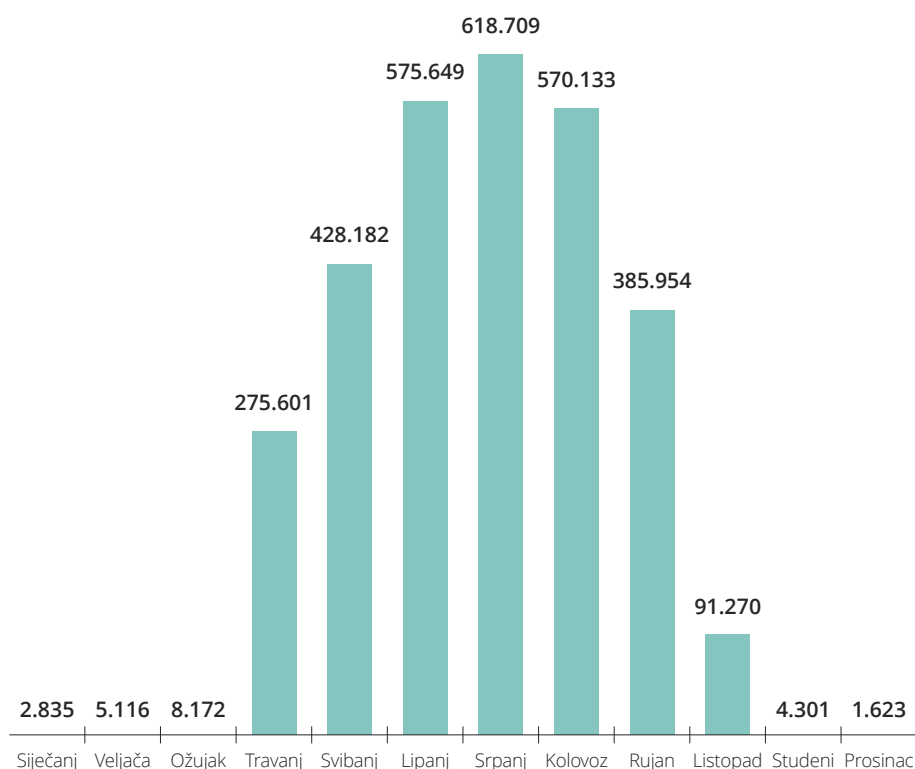
* Od 2017. u izračun uključen Valamar Obertauern Hotel.

ENERGETSKA UČINKOVITOST

USPOREDBA POTROŠNJE ENERGENATA 2016. – 2020. (GWh)



ENERGIJA PREDANA U SUSTAV SOLARNIM KOLEKTORIMA QSOL U 2020. (kWh)



POTROŠNJA ENERGIJE PRIKAZANA PO STAVKAMA

- a) ukupna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora: 14.012.894 kWh
- b) ukupna potrošnja energije iz obnovljivih izvora: 38.362.717 kWh
- c) ukupna potrošnja električne energije: 38.362.717 kWh
- d) ukupna potrošnja energije u džulima ili njihovim mjernim izvedenicama: 188.522.202 MJ

ENERGETSKI INTENZITET PRIKAZAN PO STAVKAMA

- a) omjer energetskog intenziteta (sumirana ukupna energija u kWh po noćenju): 22,98 kWh po noćenju
- b) vrste energije uključene u omjer: električna energija, loživo ulje, gorivo za vozila, prirodni plin i propan butan

POTROŠNJA ENERGENATA U 2020.

	Potrošnja u mjernoj jedinici	kWh	GWh	kWh /noćenje
Električna energija	38.362.717	38.362.717	38,36	16,83
Loživo ulje	282.099	2.820.994	2,82	1,24
Gorivo za vozila	208.253	2.082.526	2,08	0,91
Prirodni plin	4.876.617	4.876.617	4,88	2,14
UNP	330.684	4.232.756	4,23	1,86
UKUPNO		52.375.612	52,38	22,98

ENERGETSKI INTENZITET PRIKAZAN PO STAVKAMA 2016. - 2020.

kWh	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
Električna energija	54.978.106	64.252.478	75.876.183	82.647.463	38.362.717
Loživo ulje	11.463.985	11.787.966	13.867.850	9.013.841	2.820.994
Goriva za vozila	2.160.084	2.965.429	3.116.872	3.252.244	2.082.526
Prirodni plin	10.408.564	12.713.001	12.247.836	11.632.414	4.876.617
UNP	2.931.127	5.724.582	6.364.228	7.851.267	4.232.756
UKUPNO	81.941.866	97.443.456	111.472.969	114.397.230	52.375.612

kWh/noćenje	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
Električna energija	10,69	10,41	11,52	12,20	16,83
Loživo ulje	2,23	1,91	2,11	1,33	1,24
Goriva za vozila	0,42	0,48	0,47	0,48	0,91
Prirodni plin	2,02	2,06	1,86	1,72	2,14
UNP	0,57	0,93	0,97	1,16	1,86
UKUPNO	15,93	15,79	16,93	16,88	22,98

* Podaci uključuju Valamar Rivieru, Imperial Rivieru i Valamar Obertauern Hotel.

PROJEKT POVEĆANJA ENERGETSKE UČINKOVITOSTI NA KRKU VRIJEDAN 10,6 MILIJUNA KUNA

Valamar Riviera u 2020. uspješno je realizirala projekt usmjeren na povećanje energetske učinkovitosti u hotelskom kompleksu Corinthia Baška na Krku, ukupne vrijednosti 10,6 milijuna kuna, od čega je 5,4 milijuna kuna osiguralo Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja u vidu bespovratnih sredstava.

U okviru projekta, kotlovi na loživo ulje te postojeći rashladnik zamijenjeni su visoko učinkovitim dizalicama topline zrak/voda. Osim toga, ulaganje je obuhvatilo i djelomičnu modernizaciju klimatizacije zatvorenog bazena te zamjenu vanjske rasvjete s visoko učinkovitom LED rasvjetom. Valamar je u prethodne tri godine, zajedno s ovom investicijom, uložio gotovo 100 milijuna kuna u brojne inicijative zaštite okoliša u okviru programa društveno odgovornog poslovanja Zeleni Valamar.

SOLARNI SUSTAVI U 26 VALAMAROVIH OBJEKATA

S vodećom tvrtkom u Hrvatskoj za projektiranje i izgradnju sunčanih elektrana, E.ON Solar, Valamar Riviera je dogovorila isporuku solarnih sustava za 26 turističkih objekata diljem obale po ESCO modelu, što je jedinstveni projekt u Hrvatskoj.

Riječ je modelu prema kojem klijenti tijekom desetogodišnjeg razdoblja otplaćuju sunčanu elektranu isključivo kroz potrošnju električne energije te preuzimaju vlasništvo bez ikakvih dodatnih troškova.



ZBRINJAVANJE OTPADA

RECIKLIRANJE VODE 2020.

	2019.	2020.
Ukupna potrošnja vode (m³)	1.796.735	787.419
Količina reciklirane vode za potrebe navodnjavanja (m³)	7.696	7.847
Praonica Poreč (m³)	28.582	13.958
Iskorištene reciklirane vode (od ukupne potrošnje)	2,02 %	2,77 %

PODZEMNE VODE I VODE LOKALNIH ILI DRUGIH VODOVODA

Podzemni vodovodi (m³)	25.764	16.758
Lokalni vodovodi ili drugi vodovodi (m³)	1.770.971	770.662

ISPUŠTANJE VODE PREMA ODREDIŠTU

Javni sustav odvodnje (m³)	1.542.654	676.068
More (m³)	85.492	62.672
Ispust u teren (m³)	8.441	8.342

UKUPNA TEŽINA OPASNOG, NEOPASNOG I MIJEŠANOG KOMUNALNOG OTPADA* (t)

	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
NEOPASNI OTPAD					
Papir i karton	459	598	671	661	290
Staklo	211	285	312	319	117
Plastika	160	255	285	283	108
Drvo	478	469	42	45	8
Biorazgradivi otpad	625	1.533	1.759	2.527	819
Otpadna jestiva ulja	20	32	28	21	5
Otpad iz odvajača ulja i masti	712	758	691	480	287
Metali	35	14	12	7	2
Glomazni otpad	139	306	102	246	242
Ostali neopasni otpad	45	6	13	6	2
UKUPNO	2.884	4.256	3.915	4.595	1.907
OPASNI OTPAD					
Azbest	-	22	-	-	0
Električni i elektronički otpad	7	6	18	7	4
Onečišćena ambalaža	5	9	8	4	1
Ostali opasni otpad	7	2	14	11	1
UKUPNO	19	39	40	22	6
Miješani komunalni otpad	4.292	5.117	5.013	5.080	2.014
Sveukupno proizvedeni otpad	7.195	9.412	8.967	9.697	3.927

* Ukupna količina proizvedenog otpada u 2020. je 3.927 tona, a u 2019. je 9.697 tona što čini smanjenje od 60 %, radi smanjenja broja noćenja i operativnih dana.

* Količine selektivnog prikupljenog papira i kartona, stakla, plastike i biorazgradivog otpada smanjile su se sukladno ostvarenim noćenjima.

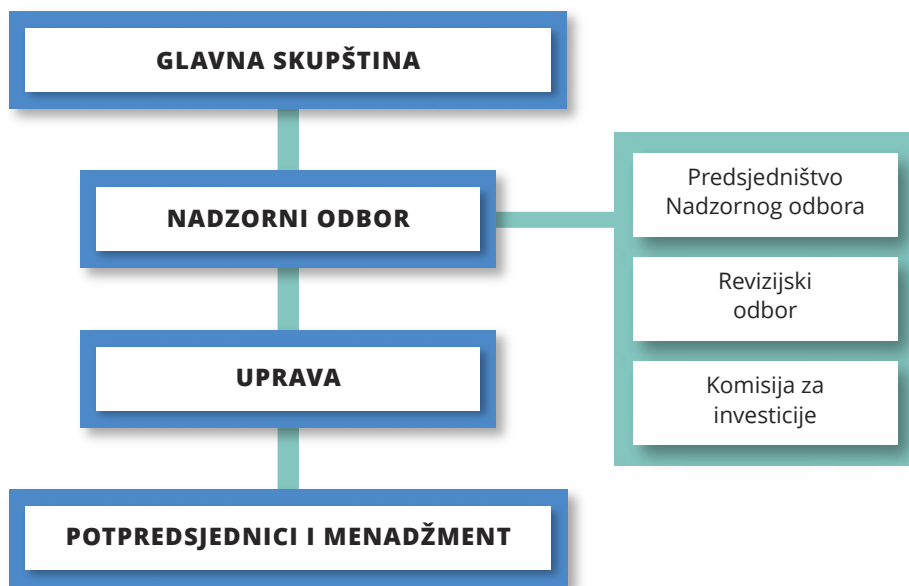
* Proizvedene količine glomaznog otpada nisu se smanjile sukladno noćenjima, radi količine rashodovanih sredstava i promjene metodologije obračunavanja.

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

KORPORATIVNA STRUKTURA

Kao dioničko društvo s više od 21 tisućom dioničara, Valamar Riviera d.d. obvezuje se na rad u skladu s najvišim načelima dobroga korporativnog upravljanja i regulatorne usklađenosti.

Dobro definirana, jasna korporativna struktura temelj je učinkovitoga strateškog i operativnog upravljanja kompanijom. Ključna upravljačka tijela tvrtke Valamar Riviera d.d. su Glavna skupština, Nadzorni odbor s pripadajućim pododborima i Uprava predvođena predsjednikom Uprave Valamar Riviere. Konkretna upravljačka ovlast i odgovornosti tih upravljačkih tijela regulirane su mjerodavnim hrvatskim zakonodavstvom, statutom tvrtke i ostalim kodeksima korporativnog upravljanja, pravilnicima ili propisanim procedurama.



NADZORNI ODBOR

Nadzorni odbor sastoji se od sedam članova, od kojih je jedan neovisan, a jedan je predstavnik zaposlenika.

Sastaje se barem četiri puta godišnje. Aktivno sudjeluje u ključnim upravljačkim odlukama preko odgovarajućih pododбора, koji se sastaju češće radi razmatranja ključnih strateških inicijativa i pružanja podrške Nadzornom odboru u procesu donošenja odluka i nadzora nad vođenjem poslova Društva sukladno relevantnim propisima i aktima.

Trajanje mandata Nadzornog odbora od 7. 7. 2017. do 6. 7. 2021.			Nadzorni odbor	Predsjedništvo Nadzornog odbora	Revizijski odbor	Komisija za investicije
Gustav Wurmböck	predsjednik	predstavnik dioničara	■	■	■	■
Franz Lanschützer	zamjenik predsjednika	predstavnik dioničara	■	■	■	■
Mladen Markoč	zamjenik predsjednika	predstavnik dioničara	■	■	■	
Georg Eltz Vukovarski	član	predstavnik dioničara	■		■	■
Vicko Ferić	član	predstavnik dioničara	■		■	■
Hans Dominik Turnovszky	član	nezavisni član	■		■	■
Valter Knapić	član	predstavnik zaposlenika	■			
Održani sastanci u 2020.			13*	13	5	1

* Nadzorni odbor je tijekom 2020. godine održao trinaest (13) sjednica, od kojih osam (8) korespondentnim putem, sve sukladno odredbama Statuta Društva.

UPRAVA

Uprava se sastoji od dva člana:

- ▶ predsjednika Uprave Željka Kukurina
- ▶ člana Uprave Marka Čižmeka.

Predsjednik Uprave u prvom je redu odgovoran za formuliranje i upravljanje strateškim, operativnim i financijskim aktivnostima tvrtke.

Nadalje, predsjednik pojedinačno vodi sljedeća područja: hotelske operacije, marketing i prodaju, ljudske resurse, upravljanje destinacijama, nabavu, razvoj investicija i nekretnina u portfelju, vanjske odnose i odnose s javnošću, upravljanje kvalitetom, internu reviziju i upravljanje projektima, kontroling, pravne i opće poslove.

Član Uprave Marko Čižmek u prvom je redu i pojedinačno odgovoran za financije, računovodstvo, riznicu, IT i odnose s institucionalnim investitorima.

VIŠI MENADŽMENT

Strateške korporativne poslovne funkcije organizirane su u četiri divizije koje predvode četiri potpredsjednika. To su:

- ▶ Prodaja i marketing – potpredsjednik Davor Brenko
- ▶ Operativno poslovanje – potpredsjednik David Poropat
- ▶ Razvoj imovine, održavanje i tehničke usluge – potpredsjednik Alen Benković
- ▶ Razvoj poslovanja i korporativni poslovi – potpredsjednica Ivana Budin Arhanić.

Viši menadžment, odnosno potpredsjednici divizija odgovorni su za upravljanje ključnim funkcionalnim poslovnim područjima i aktivnostima. Zadaća višeg je menadžmenta međuodjelno funkcionalno upravljanje i vodstvo, provedba korporativne strategije i pružanje upravljačke podrške predsjedniku

Uprave. Stoga viši menadžment usko surađuje s Upravom i obavlja zadane korporativne funkcije putem poslovnih odbora koji su usredotočeni na one strateške aktivnosti tvrtke koje nalažu visoku razinu međuodjelnog funkcionalnog upravljanja:

- ▶ **Capex odbor** (kapitalni investicijski projekti)
- ▶ **Odbor za projekte** (vođenje organizacije upravljanja projektima)
- ▶ **Odbor za poslovnu strategiju, ljudske potencijale i kvalitetu** (poslovno širenje, lojalnost gostiju, upravljanje kvalitetom, DOP, strategija i politike ljudskih potencijala)
- ▶ **Odbor za nabavu i partnerstva** (strateška partnerstva i ugovori o nabavi)

- ▶ **Odbor za razvoj zaposlenih i poslovnu izvrsnost** (strategija ulaganja u razvoj i edukaciju zaposlenika)
- ▶ **Odbor za digitalnu strategiju i digitalne projekte.**

Pozicija		CAPEX odbor	Odbor za projekte	Odbor za poslovnu strategiju, ljudske potencijale i kvalitetu	Odbor za nabavu i partnerstva	Odbor za razvoj zaposlenika i poslovnu izvrsnost	Odbor za digitalnu strategiju i digitalne projekte
Željko Kukurin	predsjednik Uprave	■	■	■	■	■	■
Marko Čižmek	član Uprave		■		■		■
Alen Benković	potpredsjednik	■	■	■	■	■	■
David Poropat	potpredsjednik	■	■	■	■	■	■
Davor Brenko	potpredsjednik	■	■	■		■	■
Ivana Budin Arhanić	potpredsjednica		■	■		■	■
Sebastian Palma	savjetnik uprave	■					
Andrea Štifić	direktor za upravljanje imovinom i opće poslove	■			■		
Marko Vusić	direktor interne revizije i ureda za upravljanje projektima		■				
Dragan Vlahović	direktor nabave				■		
Ines Damjanić Šturman	direktorica sektora ljudskih potencijala			■			
Tea Cergna	direktorica odjela razvoja ljudskih potencijala					■	
Dario Kinkela	direktor sektora hrane i pića				■		
Roberto Gobo	direktor odjela digitalizacije						■

POSLOVNI ODBORI

ODBOR ZA POSLOVNU STRATEGIJU, LJUDSKE POTENCIJALE I KVALITETU

Željko Kukurin, predsjednik Odbora

Ivana Budin Arhanić, potpredsjednica Odbora

David Poropat, član

Davor Brenko, član

Alen Benković, član

Ines Damjanić Šturman, članica

ZADACI ODBORA:

- ▶ analiza izvještaja kvalitete i priprema prijedloga unaprjeđenja "Valamar doživljaja"
- ▶ praćenje CRM-a, upravljanje bazom podataka klijenata, vjernosti i direktne komunikacije s gostima
- ▶ analiza mogućih akvizicija drugih poduzeća, strateških partnerstava i spajanja, analiza isplativosti i ocjena rizika akvizicija i/ili partnerstva odnosno ulaganja
- ▶ analiza aktivnosti te praćenje razvoja destinacijskog marketinga i destinacijskih proizvoda
- ▶ donošenje odluka o strategijama i politikama ljudskih potencijala
- ▶ upravljanje portfeljem, servisnim konceptima i brendovima
- ▶ analiza ostalih aktivnosti i projekata od strateške važnosti za kompaniju.

CAPEX ODBOR

Željko Kukurin, predsjednik Odbora

Alen Benković, potpredsjednik Odbora

David Poropat, član

Davor Brenko, član

Andrea Štifanić, član

Sebastian Palma, član

ZADACI ODBORA:

- ▶ priprema koncepta te analiza isplativosti i ocjena rizika ulaganja u pojedine projekte
- ▶ izrada prijedloga izbora projekta i priprema godišnjeg plana ulaganja
- ▶ praćenje procesa ulaganja: projektiranja, izbora izvođača i materijala, izvedbe, „pre-openinga“ i „post-openinga“
- ▶ analiza uspješnosti ulaganja.

ODBOR ZA PROJEKTE

Željko Kukurin, predsjednik Odbora

Marko Vusić, potpredsjednik Odbora

Marko Čižmek, član

Ivana Budin Arhanić, članica

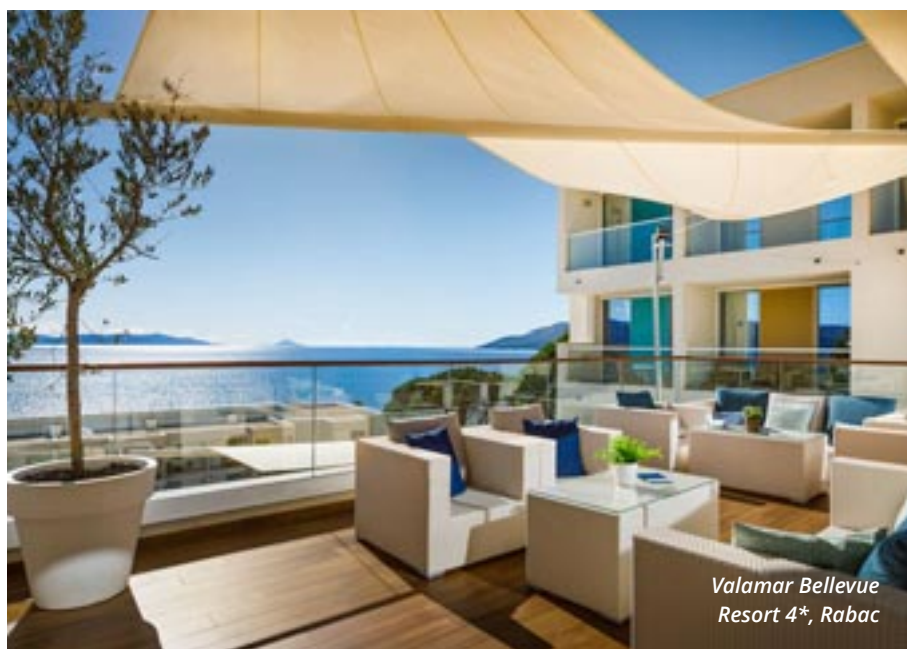
David Poropat, član

Davor Brenko, član

Alen Benković, član

ZADACI ODBORA:

- ▶ analiza i priprema prijedloga izbora razvojnih projekata važnih za kompaniju
- ▶ izrada prijedloga projekta i traženih resursa
- ▶ praćenje realizacije projekta
- ▶ izrada prijedloga zatvaranja projekta i praćenje rezultata.



Valamar Bellevue
Resort 4*, Rabac

ODBOR ZA NABAVU I PARTNERSTVA**Željko Kukurin**, predsjednik Odbora**David Poropat**, potpredsjednik Odbora**Marko Čižmek**, član**Dragan Vlahović**, član**Alen Benković**, član**Andrea Štifanić**, član**Dario Kinkela**, član**ODBOR ZA RAZVOJ ZAPOSLENIKA I POSLOVNU IZVRSNOST****Željko Kukurin**, predsjednik Odbora**Tea Cergna**, potpredsjednica Odbora**Ivana Budin Arhanić**, članica**David Poropat**, član**Davor Brenko**, član**Alen Benković**, član**ODBOR ZA DIGITALNU STRATEGIJU I DIGITALNE PROJEKTE****Željko Kukurin**, predsjednik Odbora**Ivana Budin Arhanić**, potpredsjednica Odbora**Marko Čižmek**, član**David Poropat**, član**Davor Brenko**, član**Alen Benković**, član**Roberto Gobo**, član**ZADACI ODBORA:**

- ▶ priprema smjernica i politike nabave
- ▶ analiza rezultata tendera i izbora ključnih dobavljača
- ▶ analiza procesa nabave i priprema preporuka za poboljšanje
- ▶ priprema i smjernice za strategiju upravljanja outletima
- ▶ analiza i smjernice za politiku najmovi.

ZADACI ODBORA:

- ▶ donošenje 3/5 godišnje strategije i plana ulaganja u razvoj i edukaciju zaposlenika
- ▶ definiranje godišnjeg budžeta edukacije
- ▶ usvajanje programa poslovne škole, edukacija i treninga
- ▶ odabir i potvrda polaznika pojedinih programa
- ▶ strateška suradnja.

ZADACI ODBORA:

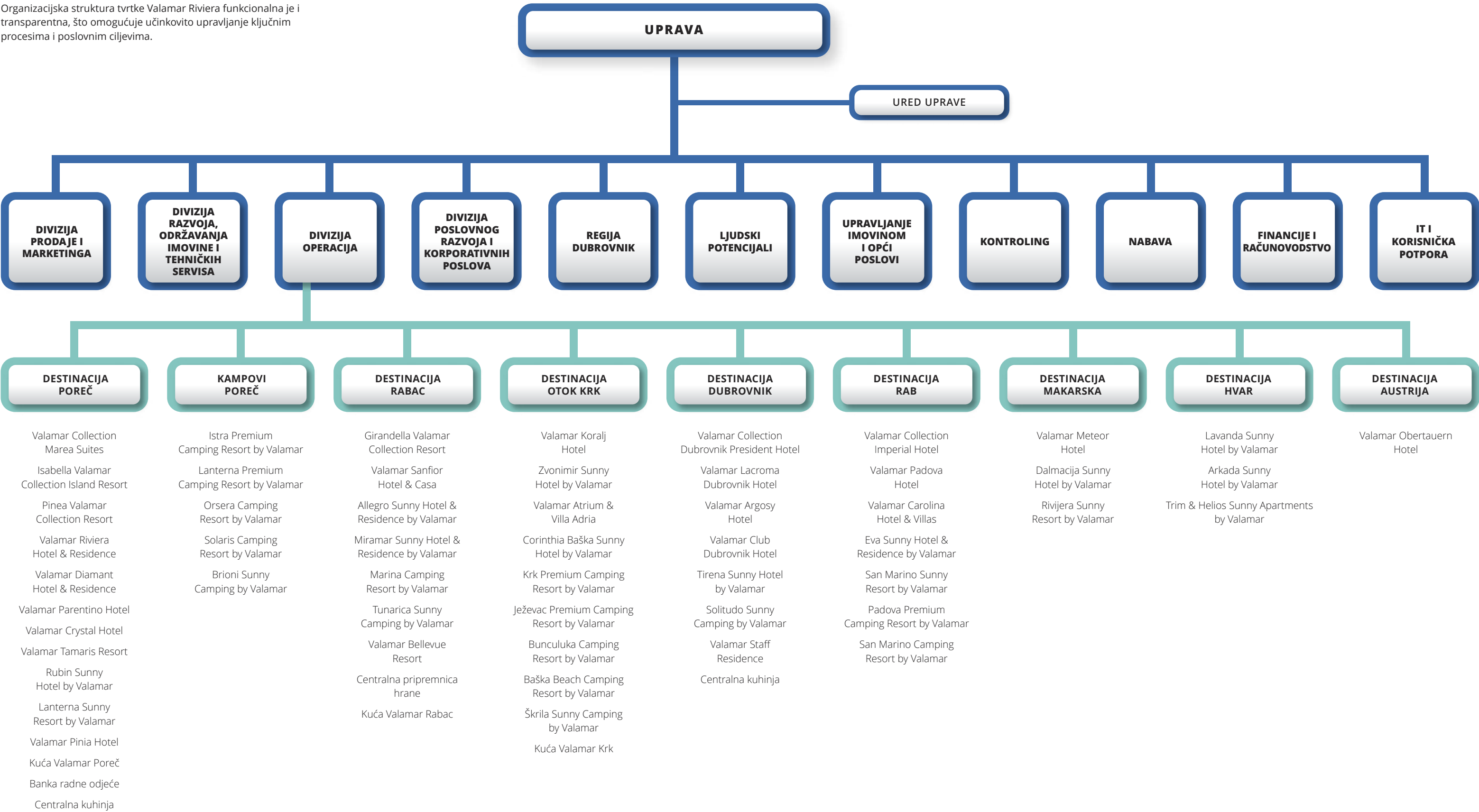
- ▶ usvajanje i provedba Valamar strategije digitalizacije
- ▶ definicija godišnjeg CAPEX budžeta digitalizacije
- ▶ praćenje digitalnih projekata s naglaskom na revolucionarne projekte
- ▶ praćenje ključnih digitalnih tehnologija za digitalizaciju Valamar poslovanja
- ▶ analiza ostalih aktivnosti od strateške važnosti za proces digitalizacije u Društvu.



*Padova Premium Camping
Resort by Valamar 4*, Otok Rab*

ORGANIZACIJSKA STRUKTURA TVRTKE VALAMAR RIVIERA U 2020. GODINI

Organizacijska struktura tvrtke Valamar Riviera funkcionalna je i transparentna, što omogućuje učinkovito upravljanje ključnim procesima i poslovnim ciljevima.





ČLANOVI NADZORNOG ODBORA

GUSTAV WURMBÖCK, predsjednik Nadzornog odbora



Gustav Wurmböck diplomirao je poslovnu ekonomiju i financije na sveučilištima u Beču i Innsbrucku. Prije nego što je osnovao kompaniju EPIC 1991. godine, obnašao je različite funkcije u prestižnim kompanijama i organizacijama, kao što su IFC sa sjedištem u Washingtonu (Međunarodna financijska korporacija – Grupa Svjetske banke) i DEG (Deutsche Investitions und Entwicklungsgesellschaft) u

njemačkom gradu Kölnu. Osim toga, bio je i direktor odjela za međunarodno poslovanje banke Länderbank u Beču (danas Bank Austria).

Gustav Wurmböck jedan je od suosnivača i managing partnera kompanije EPIC sa sjedištem u Beču. Riječ je o jednoj od vodećih investicijskih i savjetodavnih kompanija u srednjoj i istočnoj Europi. U EPIC-u je g. Wurmböck predvodio brojne velike privatizacije i transakcije na području korporativnih financija u energetici, telekomunikacijama, pivarstvu i hotelijerstvu. Gustav Wurmböck od 2005.-2010. godine bio je predsjednik Upravnog odbora Valamar grupe d.d., a od 2014. godine do danas obnaša dužnost predsjednika Nadzornog odbora Valamar Riviere d.d.

GEORG ELTZ VUKOVARSKI, član Nadzornog odbora



Georg Eltz Vukovski stekao je obrazovanje u Švicarskoj i Njemačkoj, gdje je diplomirao ekonomiju, povijest i filozofiju. Diplomirao je na Sveučilištu St. Gallen, gdje je završio studij poslovne administracije. Prije dolaska u Hrvatsku 1994. godine bio je na poziciji direktora marketinga te član uprave jedne velike švicarske korporacije i direktor njezine kanadske podružnice.

Suosnivač je Valamar Adria holdinga d.d. (nekadašnji PIF Dom fond d.d.), osnovanog 1998. godine, te je obnašao dužnost predsjednika Uprave tvrtke prije njezina pripajanja Valamar Rivieri d.d. 2014. godine. U međuvremenu je obnašao dužnost predsjednika i člana uprava i nadzornih odbora u mnogim povezanim tvrtkama. Trenutačno je na poziciji direktora tvrtke Satis d.o.o. i njezine matične tvrtke Eladco Invest GmbH te je član Nadzornog odbora Valamar Riviere d.d. Obnašao je dužnost člana Upravnog odbora Njemačko-hrvatske komore, kao i Hrvatsko-austrijske gospodarske komore. Suosnivač je zaklade Znanje na djelu – Stiftung Wissen am Werk i član njezina Nadzornog odbora.

FRANZ LANSCHÜTZER, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora



Franz Lanschützer završio je MBA studij u Beču (Vienna University of Economics) te doktorirao na Sveučilištu u Budimpešti. Ima bogato iskustvo u korporativnim financijama i upravljanju imovinom u srednjoj i istočnoj Europi. Dr. Lanschützer je partner u društvu EPIC Goldscheider und Wurmböck Unterehmsberatungsgesellschaft m.b.H. iz Beča. Posljednjih dvadeset pet godina radi u područjima pripajanja i

akvizicija te korporativnim financijama i savjetničkim aktivnostima u Austriji, Poljskoj, Češkoj, Hrvatskoj i drugim zemljama bivše Jugoslavije te na stvaranju i vođenju privatizacijskih investicijskih fondova u Češkoj i Hrvatskoj. Prije zapošljavanja u društvu EPIC radio je na izvršnim pozicijama u velikim konzultantskim tvrtkama za financije i reviziju Ernst&Young te Price Waterhouse.

U okviru grupe Valamar na vodećim je pozicijama od 1999. godine, uključujući pozicije glavnog izvršnog direktora i predsjednika Uprave Valamar grupe d.d. (od 2011. do 2014.). Od lipnja 2015. zamjenik je predsjednika Nadzornog odbora Valamar Riviere d.d.

HANS DOMINIK TURNOVSZKY, član Nadzornog odbora



Hans Dominik Turnovszky naobrazbu je stekao u Austriji i Njemačkoj te na prestižnom američkom fakultetu Cornell School of Hotel Administration. Dugogodišnji je uspješni menadžer u hotelijerstvu s više od četrdeset godina međunarodnog iskustva u operativnom, administrativnom i razvojnom sektoru. Osnovna znanja i iskustva u struci stjecao je u svojoj matičnoj zemlji te u Velikoj Britaniji, Irskoj, Africi, Aziji i Sjedinjenim Američkim Državama. Obnašao je

vodeće i odgovorne funkcije u brojnim društvima kao što su Kempinski, Regent, Rafael Hotels, Mandarin Oriental, Austria Hotels International, ANA Grand Hotel u Beču, Lodge at Vail u Coloradu i The Phoenician Resort u Scottsdaleu u Arizoni. Djelovao je kao član Uprave i nekoliko komisija Austrijskog udruženja hotelijera.

Trenutno je član Komisije za procjenu hotela s pet zvjezdica pri Austrijskoj gospodarskoj komori. Bio je član nadzornih odbora Valamar Grupe d.d. i Valamar Adria holdinga d.d., a trenutačno je član Nadzornog odbora Valamar Riviere d.d.

MLADEN MARKOČ,
zamjenik predsjednika Nadzornog odbora



Mladen Markoč diplomirao je na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Specijalizirao se u području prava društava, vrijednosnih papira i trgovačkom pravu. Savjetnik je pri mnogobrojnim značajnim transakcijama na hrvatskom i inozemnom tržištu kapitala, redoviti predavač na Akademiji Zagrebačke burze te povremeno na Pravosudnoj akademiji. Karijeru je započeo 1988. kao odvjetnički vježbenik. Od 1990. do 1997. godine radi u uredu

Uprave renomiranog trgovačkog društva Pliva, od 1997. do 2007. godine kao odvjetnik partner u Odvjetničkom društvu Bogdanović, Dolički & Partneri, a 2008. godine u društvu ICF Grupa d.o.o. kao član Uprave. Od 2010. godine odvjetnik je u Odvjetničkom uredu Mladen Markoč, od 2013. u Zajedničkom odvjetničkom uredu Mladen Markoč i Ivan-Krešimir Tomić, koji se danas naziva Zajednički odvjetnički ured Mladen Markoč i Relja Pečina. Potpredsjednik je Udruge pravnika u gospodarstvu grada Zagreba.

Prethodnih godina bio je član Nadzornog odbora društva Valamar Adria holding d.d. (od 2011. do 2014.), a trenutno je član nadzornih odbora Valamar Riviere d.d., Imperial Riviere d.d., Helios Faros d.d., Ingre d.d., ICF-a d.d., Hotela Laguna d.d. i Proficio d.d. Član je Upravnog vijeća ustanove Magdalena – klinika za kardiovaskularne bolesti Medicinskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku.

VALTER KNAPIĆ,
član Nadzornog odbora



Valter Knapić završio je srednju strukovnu školu, smjer elektrotehnika. Zaposlen je u Valamar Rivieri od 1986. godine na raznim pozicijama, a trenutno radi na mjestu pomoćnika šefa recepcije.

Posljednjih 23 godina član je i Radničkog vijeća, a od 2008. godine glavni je sindikalni povjerenik Sindikata turizma i usluga Hrvatske (STUH) u Valamar Rivieri d.d., s novim mandatom od 2016. do

2021. Član je i Predsjedništva STUH-a od 2011., a izabran je za člana i u mandatu od 2016. do 2021. godine.

Valter Knapić član je Komisije za poslovne prostore, javne površine i promet nekretnina te Odbora za prostorno planiranje, komunalno gospodarstvo, ekologiju i zaštitu okoliša, a ujedno i vijećnik Općine Tar-Vabriga – Torre-Abrega.

VICKO FERIĆ,
član Nadzornog odbora



Diplomirao je na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu 1974. godine. Profesionalnu karijeru započeo je u Organskoj kemijskoj industriji (današnji Dioki d.d.) te nastavio u Ini d.d., gdje je obavljao rukovodeće poslove u sektoru financija, a do 1998. godine bio je pomoćnik generalnog direktora za financije. Krajem 1998. pridružio se društvu EPIC.

Od 2003. do 2005. obnaša funkciju predsjednika Uprave društva SN holding d.d., a od 2005. do 2011. godine je i na poziciji predsjednika Uprave Valamar Adria holdinga d.d. (nekadašnji Dom holding d.d.), kao i na mjestu izvršnog direktora tvrtke EPIC Zagreb d.o.o. Od 2011. do 2014. godine član je Uprave Valamar grupe d.d. Sudjelovao je u realizaciji važnih investicijskih projekata u naftnoj industriji i turizmu, u postupku plinifikacije u Hrvatskoj, u postupcima privatizacije društava Hrvatske telekomunikacije d.d., Croatia osiguranje d.d., Dresdner Bank Croatia d.d. te u restrukturiranju i prodaji brojnih društava iz portfelja društva Dom fond d.d. Kao član ili predsjednik nadzornih odbora sudjelovao je u radu brojnih poduzeća: Petrokemije, Poljoopskrbe, Svetice građenja, Instrumentarije, dioničkog društva Rabac, Vrboske, Koestlina, Belvedere, Brodospasa, Končar-Elektroindustrija i drugih. Trenutačno je član nadzornog odbora društva Valamar Riviera.

UPRAVA

ŽELJKO KUKURIN, predsjednik Uprave



Željko Kukurin rođen je 1974. godine u Zagrebu. Diplomirao je na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu, a 2010. završio je studij internacionalnog menadžmenta na studiju EMBA na Sveučilištu Bocconi u Milanu. Na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu stekao je titulu magistra znanosti, a kasnije i doktorirao na Ekonomskom fakultetu u Puli na temu ulaganja u hotelijerstvo. Poslovnu karijeru započeo je 2000. godine kao

pripravnik u Rivieri Poreč, članici grupacije Valamar.

Od 2003. do 2009. godine obavljao je različite menadžerske poslove u prodaji i marketingu te je bio zadužen za razvoj strateških projekata u grupi. Od 2010. do 2014. godine obnaša dužnost predsjednika Uprave Istraturista d.d. u vlasništvu Zaba Unicredit grupe te surađuje s kompanijom Meliá Hotels International pri upravljanju turističkim portfeljem u Umagu. Nakon restrukturiranja poslovanja i povećanja vrijednosti poduzeća, 2014. godine sudjeluje u ostvarenju prodaje kompanije u vrijednosti od 120 mn EUR.

U lipnju 2015. godine Kukurin je imenovan predsjednikom Uprave Valamar Riviere, gdje je u proteklih pet godina vodio snažan razvojni i investicijski ciklus Valamara ukupne vrijednosti 4 milijarde kuna. Portfelj je repositioniran prema proizvodima više kvalitete, ostvareno je niz akvizicija u Hrvatskoj te prva internacionalna akvizicija u Austriji, realizirano je strateško partnerstvo s mirovinskim fondovima na zajedničkom ulaganju u turizam te je ostvaren značajan rast vrijednosti poduzeća. Valamar je već tri godine zaredom proglašen najboljim poslodavcem u turizmu, a Kukurin 2017. godine gospodarstvenikom godine.

Kukurin obnaša funkciju zamjenika predsjednika Nadzornog odbora kompanije Imperial Riviera d.d., zauzima velik broj važnih položaja u hrvatskome turizmu, predsjednik je HUP-ove Udruge ugostiteljstva i turizma, zamjenik predsjednika HUT-a, član je vijeća Hrvatske turističke zajednice i Turističke zajednice Istarske županije te sudjeluje u radu niza nacionalnih strukovnih udruga.

MARKO ČIŽMEK, član Uprave



Marko Čižmek diplomirao je na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu. Položio je ispite za obavljanje poslova brokera i investicijskog savjetnika. Karijeru započinje 1996. godine u Hrvatskoj narodnoj banci. Nekoliko je godina proveo radeći na poslovima korporativnih financija u Investmentbanku Austria i ICF-u. Od 2001. do 2004. godine član je Uprave Euro Investa, društva za upravljanje investicijskim fondovima.

U okviru grupacije Valamar bio je na mnogim vodećim funkcijama u kompanijama koje su kasnije pripojene današnjoj Valamar Rivieri: bio je član Uprave turističke kompanije Rabac d.d. (od 2004. do 2011.), član Uprave dioničkog društva Dubrovnik – Babin kuk (od 2009. do 2013.), član Uprave Valamar Adria holdinga d.d. (od 2008. do 2013.), direktor Epime d.o.o. (od 2008. do 2014.), član Nadzornog odbora Zlatnog otoka d.d. (od 2002. do 2011.) te član Nadzornog odbora dioničkog društva Rabac (od 2000. do 2004.).

Funkciju člana Uprave Valamar Riviere Marko Čižmek preuzeo je 2011. godine, gdje je zadužen za financije i računovodstvo, riznicu, tržišta kapitala i odnose s investitorima te informacijske tehnologije.

Član je Upravnog odbora Hrvatske udruge financijskih analitičara te Hrvatske udruge korporativnih rizničara, a od 2019. godine i zamjenik predsjednika Nadzornog odbora Helios Farosa d.d.

POTPREDSJEDNICI DIVIZIJA U VALAMAR RIVIERI

ALEN BENKOVIĆ, potpredsjednik za razvoj, održavanje imovine i tehničke servise

Nakon završenog Ekonomskog fakulteta u Puli, Alen Benković karijeru je započeo 1999. godine kao pripravnik u tadašnjoj Rivieri, u kojoj je radio na nekoliko rukovodećih pozicija: kao asistent direktora kampa Funtana i zatim kampa Lanterna te direktor hotela Neptun, danas hotela Valamar Riviera 4* u Poreču. Karijeru nastavlja u gradskom poduzeću Parentium, koje upravlja investicijama Grada Poreča gdje radi na izgradnji dvorane Žatika, najvećem investicijskom projektu Grada Poreča u proteklom desetljeću. Od 2011. do 2015. godine u umaškom Istraturistu postaje direktor za razvoj, održavanje imovine i tehničke servise gdje vodi investicije u turističku imovinu vrijedne preko 350 milijuna kuna.

Od 2015. postaje potpredsjednik za razvoj, održavanje imovine i tehničke servise Valamar Riviere d.d. gdje je odgovoran za upravljanje ulaganjima u turistički portfelj i planiranje daljnjeg razvoja imovine. U samo 7 mjeseci uspješno je završen jedan od najvećih investicijskih projekata u povijesti Valamara kojim je destinacija Rabac repositionirana u turizam visoke dodane vrijednosti kroz rekonstrukciju hotela Bellevue i Girandella s ukupno 763 smještajne jedinice u vrijednosti od gotovo 60 milijuna eura.



IVANA BUDIN ARHANIĆ, potpredsjednica za poslovni razvoj i korporativne poslove

Ivana Budin Arhanić završila je studij ekonomije na Middlebury Collegeu u SAD-u 1999. godine i MBA studij na fakultetu Harvard Business School 2007. godine. Tri godine je radila kao konzultantica za strateški menadžment u Bostonu i New Yorku, a zatim uspješno vodila širenje grupe Lura d.d. na tržište Srbije. Godine 2007. dolazi u grupu Valamar, u kojoj je bila član uprava Valamar grupe d.d., Valamar Adria holdinga d.d. i Valamar Riviere d.d. te od 2015. godine potpredsjednica za poslovni razvoj i korporativne poslove. U Valamaru je zadužena za akvizicije i širenje poslovanja, strateški razvoj kroz digitalizaciju i inovacije, upravljanje kvalitetom usluge, društveno odgovorno poslovanje, korporativnu komunikaciju i odnose s javnim i strukovnim tijelima i institucijama. U Valamaru je razvila sustav postizanja visoke kvalitete usluge kojim kompanija kontinuirano povećava zadovoljstvo gostiju i stvara jedinstvenu kulturu izvrsnosti među djelatnicima. Također je vodila niz strateških projekata razvoja Valamara usmjerenih na rast turističkog portfelja kroz akvizicije, uključujući i prvu Valamarovu akviziciju izvan Hrvatske u Austriji. U istom razdoblju, Valamar je prepoznat za prakse društveno odgovornog poslovanja kroz brojne nagrade, kao što su Ponos Hrvatske i nagrade Indeks DOP-a, a za projekte korporativne komunikacije dvostruki je pobjednik nagrade Grand Prix. Članica je Nacionalnog Vijeća za konkurentnost Republike Hrvatske i sudionica brojnih strukovnih tijela i udruga u turizmu.



DAVOR BRENKO, potpredsjednik za prodaju i marketing

Davor Brenko diplomirao je na Ekonomskom fakultetu u Rijeci, a profesionalnu karijeru započeo je 2000. godine u tvrtki Valamar hoteli i ljetovališta, u prodaji i marketingu. Godine 2002. postaje voditelj projekta u području istraživanja zadovoljstva gostiju i programa upravljanja odnosima s gostima, a 2004. godine preuzima odgovornost za direktnu prodaju, koja je ubrzo postala najjači kanal prodaje u Valamaru. Godine 2009. promaknut je na poziciju direktora direktne prodaje i marketinga Valamara te je na spomenutoj poziciji sudjelovao u kreiranju razvojnih projekata koji su rezultirali unapređenjem prodaje, marketinga i poslovnog razvoja. Početkom 2010. odlazi u Istraturist Umag d.d., gdje kao direktor poslovnog razvoja implementira niz uspješnih projekata strateškog marketinga i destinacijskog menadžmenta, usmjerenih na podizanje kvalitete i konkurentnosti kompanije i destinacije.

Davor Brenko imenovan je 2015. godine potpredsjednikom za prodaju i marketing u Valamar Rivieri d.d., gdje je postigao dvoznamenkasti rast prihoda od prodaje, uz daljnji razvoj direktnog kanala, uspješno pokrenuo novi loyalty program i rebrandirao portfelj pod krovim brendom Valamar All you can holiday. Otvorio je strateška partnerstva s nekoliko globalnih turoperatora čime je Valamar uspješno pokrenuo nova tržišta avio gostiju za destinacije na sjevernom Jadranu. Odgovoran je za niz projekata usmjerenih na jačanje turističke ponude, destinacijskog menadžmenta i stvaranja prepoznatljivosti Valamarovih destinacija kao atraktivnih turističkih odredišta.



DAVID POROPAT, potpredsjednik za operacije

Dr. sc. David Poropat diplomirao je 1993. na Hotelijerskom fakultetu u Opatiji Sveučilišta u Rijeci. Poslijediplomski znanstveni studij na Fakultetu za turistički i hotelski menadžment u Opatiji završio je 2007., a na istom je fakultetu upisao te 2013. godine uspješno završio poslijediplomski doktorski studij. Godine 1993. zaposlio se kao pripravnik u sektoru prodaje i marketinga nekadašnjeg Jadran turista d.d. u Rovinju te je u istom poduzeću nastavio karijeru, najprije kao voditelj zapadnog tržišta u odjelu prodaje, a potom kao planer analitičar u odjelu kontrolinga. Od 1996. do 2002. godine bio je direktor hotela Sol Park u sklopu istog hotelskog poduzeća, a pod upravljanjem španjolske menadžment kompanije Sol Melia. U ožujku 2002. prelazi u tadašnji Riviera Holding d.d. u Poreču na poziciju direktora operacija te nakon toga, do 2006. godine, obavlja posao direktora operacija Valamara za sve objekte kompanije. Od 2007. do 2011. godine član je Uprave Valamar hotela i ljetovališta d.o.o., a od 2012. do 2014. godine član Uprave Valamar poslovnog razvoja d.o.o. Krajem 2014. preuzima poziciju potpredsjednika za operacije vodeće hrvatske turističke kompanije Valamar Riviera d.d., gdje danas upravlja s 36 hotela i 15 kampova Valamar Riviere koji dnevno mogu smjestiti 58.000 gostiju. Odgovoran je za operativno upravljanje u svim područjima operativnog poslovanja hotela i kampova, kao što su menadžment objekta, te odjelima smještaja, hrana i piće, animacija i zabava, sport, wellness i plaže u kojima je Valamar uveo niz inovacija kroz razvoj novih servisnih koncepata prepoznati po brojnim nagradama gostiju i struke, a također je zadužen za pružanje usluga operativnog upravljanja u destinacijama Rab, Hvar, Makarska i Obertauern. Uz profesionalnu karijeru također je obnašao niz dužnosti u stručnim udruženjima. Tijekom svoje karijere aktivno je sudjelovao u više desetaka poslovnih projekata, koji su iznimno obogatili njegovo poslovno iskustvo. Također, autor je više stručnih i znanstvenih radova.



INTERNA REVIZIJA, KONTROLE I URED ZA UPRAVLJANJE PROJEKTIMA

Valamar Riviera posluje na otvoren i etičan način, vodeći brigu o zaštiti ljudskog, financijskog, fizičkog, informacijskog, društvenog, ekološkog i reputacijskog kapitala.

Interna revizija Valamar Riviere d.d. te Revizijski odbor kompanije, posvećeni su održavanju standarda integriteta i dobre prakse korporativnog upravljanja, kako bi se osigurala izvrsnost u poslovanju te unaprijedilo povjerenje u postojeći sustav. Ured za upravljanje projektima (engl. Project management Office, dalje u tekstu PMO) pruža podršku Projektnom odboru i procesima u vođenju strateških projekata te kontinuirano radi na standardizaciji procesa izvještavanja. Revizijski odbor savjetodavno je tijelo Nadzornog odbora, koje vodi brigu o integritetu poslovnih aktivnosti kompanije pri financijskom izvještavanju i općenito usklađenosti poslovanja s procedurama. Valamarov Revizijski odbor neovisno je tijelo koje osigurava provedbu internih revizija, kao i povećanje efikasnosti poslovanja. Odbor se

sastaje četiri puta godišnje, a u slučaju potrebe i češće. Plan rada interne revizije temelji se na sustavnoj procjeni ključnih rizika, koji se potom zasebno kvantificiraju i rangiraju kroz korporativnu matricu rizika. Svaki je rizik, predložen od strane dionika poslovanja, osobito menadžmenta ili revizijskog odbora, valoriziran na način da je procijenjena vjerojatnost nastanka određenog događaja, kao i njegov utjecaj na poslovanje, a što predstavlja podlogu za izradu godišnjeg plana revizije.

Iako je svaki revizorski projekt jedinstven, revizorski proces sličan je za većinu angažmana i obično se sastoji od četiri faze, a to su:

- ▶ planiranje
- ▶ rad revizije (intervjui, rad na terenu, revizorske bilješke)
- ▶ revizorsko izvješće
- ▶ pregled i praćenje izvršenja provedenih radnji (tzv. follow up).

Tijekom 2020. interna revizija i PMO, nastavljaju s aktivnostima u cilju daljnje digitalizacije poslovanja, osobito u segmentu interne revizije i tzv. follow up procesa provedenih revizija politika i pravila.

Praksa interne revizije provodi se unutar organizacijskih jedinica koje su različite u svojoj namjeni, veličini, kompleksnosti, strukturi i uključenosti osoba.

Ključni dokumenti koji reguliraju područje rada interne revizije unutar Valamar Riviere su:

- ▶ Povelja interne revizije
- ▶ Standardi interne revizije
- ▶ Etički kodeksi
- ▶ Povelja Revizijskog odbora.



KLJUČNI TIPOVI RIZIKA PO PODRUČJIMA



KLJUČNE AKTIVNOSTI INTERNE REVIZIJE TIJEKOM 2020.

Ključna revidirana poslovna područja tijekom 2020. odnose se na poslovanje i procese vezane uz aktivnosti marketinga, hotelskih operacija i prodaje. Također, tijekom 2020. interna revizija je prilagodila svoje poslovanje i plan rada novonastalim okolnostima te postojeće resurse usmjerila u sveukupnu transformaciju aktivnosti Društva.

Godišnji plan revizije za 2020. je prilagođen uvjetima poslovanja na način da je određeni broj revizijskih angažmana suspendiran, dok su određene aktivnosti nastavljene, osobito one temeljem ad hoc zahtjeva Revizijskog odbora, u skladu s novim uvjetima i načinom poslovanja. Nadalje, Interna revizija dala je svoj doprinos u osiguranju kontinuiteta poslovanja, daljnjem razumijevanju ključnih rizika te prilagodbi rada, a osobito obavljanjem poslova tzv. ne-revizijskog karaktera. Nadalje, u

sinergijskom djelovanju s vanjskim revizorima, a uz podršku i razumijevanje Revizijskog odbora, pronađene su dodatne platforme za suradnju, a sve s ciljem optimizacije poslovanja. Započete revizije u drugoj polovici 2019. nastavljene su i okončane tijekom prve polovice 2020. te su novi revizijski angažmani započeti u trećem kvartalu 2020. Tijekom transformacije i prilagodbe novonastalim okolnostima, iskorišteni su postojeći resursi za dodatnu digitalizaciju i automatizaciju poslovanja, koja će svoj puni učinak polučiti povratkom na prijašnju dinamiku i obujam rada. Interna revizija dala je podršku u radu Revizijskog odbora, osobito u vremenu implementacije tzv. zajedničke revizije, kao novog koncepta temeljenog na zakonskoj obvezi. Osobiti doprinos, kroz revizijske angažmane, zajedno s klijentima interne revizije, tijekom 2020. ostvaren je u segmentima hotelskih operacija, kao i digitalnog marketinga.

RIZICI GRUPE I DRUŠTVA

Turistička industrija je u svom opsegu globalnih razmjera vrlo usko povezana s realnom i financijskom ekonomijom, geopolitičkim okruženjem te ekološkom održivošću. Način na koji turistička industrija djeluje kao cjelina uvelike će odrediti njezin budući razvoj.

S obzirom na važnost turističke industrije te utjecaj na cjelokupno okruženje, Društvo i Grupa prate i procjenjuju rizike na mikro i makro razini. Osim toga, u definiranju strategije osobita se pažnja posvećuje utjecajima rizika u kratkom i srednjem roku kako bi se

osigurala održivost poslovanja tijekom vremena. Tijekom praćenja i procjene rizika Društvo i Grupa primjenjuju proaktivni pristup sagledavajući utjecaj svakog pojedinog rizika na potencijalne prilike koje on donosi. Društvo i Grupa smatraju upravljanje rizicima jednim od ključnih čimbenika diferencijacije u konkurentnom okruženju.

Cilj upravljanja rizicima je dodatno potaknuti stvaranje održive vrijednosti te ponuditi povjerenje i sigurnost mnogobrojnim dionicima Društva i Grupe.

PROCES UPRAVLJANJA RIZICIMA SASTOJI SE OD SLJEDEĆIH KORAKA:



RAZLIČITE VRSTE RIZIKA S KOJIMA SE VALAMAR RIVIERA SUSREĆE U POSLOVANJU MOŽEMO PODIJELITI U SLJEDEĆE SKUPINE:

FINANCIJSKI RIZICI

U svojem svakodnevnom djelovanju i aktivnostima koje poduzima Društvo i Grupa izloženi su brojnim financijskim rizicima, a osobito:

- 1) valutnom riziku;
- 2) kamatnom riziku;
- 3) kreditnom riziku;
- 4) cjenovnom riziku;
- 5) riziku likvidnosti;
- 6) rizicima vezanim uz dionice.

Društvo i Grupa aktivno pristupaju kamatnoj i tečajnoj zaštiti putem tržišno dostupnih instrumenata s ciljem umanjavanja navedenih rizika. Interni ciljevi i politike upravljanja rizikom odnose se na zaštitu deviznih priljeva tijekom sezonske aktivnosti te djelomičnu kamatnu zaštitu kreditne glavnice.


1) VALUTNI RIZIK

Društvo i Grupa djeluju na međunarodnoj razini i izloženi su valutnom riziku koji većinom proizlazi iz promjena nominalnog tečaja euro/kuna. Valutni rizik nastaje iz budućih komercijalnih transakcija te priznate imovine i obveza. Povijesno je većina prihoda od prodaje u inozemstvu ostvarena u eurima, valuti u kojoj je denominiran najveći dio dugoročnog kreditnog duga. Shodno tome, Društvo i Grupa su u tom dijelu najvećim dijelom prirodno zaštićeni od valutnog rizika. Određeni dio obveza iskazan je u kunama, zbog čega Društvo i Grupa aktivno upravlja valutnim rizikom putem derivativnih financijskih instrumenata dostupnih na financijskom tržištu, u skladu s operativnim procjenama i očekivanim kretanjima tržišta. Time se Grupa i Društvo štite od efektuiranja valutnog rizika i utjecaja nepovoljnih kretanja nominalnog tečaja na imovinu, obveze i novčane tokove.

Uslijed nastupa izvanrednih okolnosti uzrokovanih pandemijom COVID-19 u 2020. godini, potencijalno snažni deprecijacijski pritisci na kunu naspram eura utječu na vrijednost dugoročnog kreditnog duga denominiranog u eurima te ugovoreni terminski transakcija čiji se potencijalno negativni efekti nastoje kontrolirati proaktivnim upravljanjem zaključenih derivativnih financijskih instrumenata.

U slučaju iznimnog smanjenja eurskih priljeva, Društvo i Grupa će za servisiranje otplata dugoročnog duga koristiti postojeće eurske likvidnosne rezerve te pristupiti adekvatnom korištenju financijskih instrumenata zaštite, sukladno trenutnom stanju i budućoj procjeni devizne pozicije Društva i Grupe, očekivanja kretanja vrijednosti valutnog para kuna/euro, kao i ostalih intervalutarnih odnosa među svjetskim valutama.

2) KAMATNI RIZIK

Zaduženja kod banaka ugovorena po promjenjivim kamatnim stopama izlažu Društvo i Grupi riziku kamatne stope novčanog toka. Društvo i Grupa aktivno koriste derivativne instrumente za aktivnu zaštitu od izloženosti kamatnog rizika novčanog toka i rizika vrijednosti kamatne stope na način da primjenjuje kamatnu promjenu iz promjenjive u fiksnu kamatnu stopu. Takva promjena kamatnih stopa ima ekonomski efekt konverzije kredita s promjenjivom kamatnom stopom u kredite s fiksnom kamatnom stopom za unaprijed ugovoreni dio glavnice kredita koji se štiti. Društvo i Grupa imaju imovinu (novčana sredstva i depozite) koja ostvaruje prihod od kamata te su prihodi i novčani tok iz poslovnih aktivnosti ovisni o promjenama tržišnih kamatnih stopa. Ovaj je dio osobito izražen u sezonskom periodu kada Društvo i Grupa raspolazu značajnim viškovima novčanih sredstava.

Društvo i Grupa očekuju ograničeni utjecaj povećane volatilnosti kamatnih stopa uslijed recentne pandemije koronavirusa, obzirom da velik dio kreditnog portfelja (80 %) Grupe čine dugoročni krediti s ugovorenim fiksnom kamatnom stopom, odnosno krediti štice derivativnim instrumentima (IRS).

3) KREDITNI RIZIK

Kreditni rizik proizlazi iz novca, oročenih depozita i potraživanja od kupaca. U skladu s prodajnim politikama Društva i Grupe, suradnja se ugovara s kupcima koji imaju odgovarajuću kreditnu povijest, odnosno ugovara se uz plaćanje unaprijed, uplatama sigurnosnih depozita te putem značajnijih kreditnih kartica (za individualne kupce). U cilju smanjenja kreditnog rizika Društvo i Grupa kontinuirano prate svoju izloženost prema stranama s kojima posluju i njihovu kreditnu sposobnost, pribavlja instrumente osiguranja potraživanja (mjenice, zadužnice i garancije) umanjujući na taj način rizike nenaplativosti svojih potraživanja za pružene usluge.

S obzirom na negativne posljedice COVID-19 na kupce Društva i Grupe, osobito turoperatore i turističke agencije, s osobitom se pozornošću prati utjecaj trenutno nepovoljnih okolnosti na povezane strane uz aktivno provjeravanje boniteta i njihovih potencijala prevladavanja trenutnih izazova.

4) CJENOVNI RIZIK

Društvo i Grupa imatelji su vlasničkih vrijednosnih papira i izloženi su riziku promjene cijene vlasničkih vrijednosnih papira koji kotiraju na burzi. Društvo i Grupa nisu aktivni sudionici tržišta kapitala u smislu trgovanja s vlasničkim i dužničkim vrijednosnim papirima. Ulaganjem u dionice društava Imperial Riviera i Helios Faros, Društvo je u određenoj mjeri izloženo riziku promjene cijene vlasničkog vrijednosnog papira.

POSLOVNI RIZICI

Društvo i Grupa izloženi su poslovnom riziku vezanom uz konkurentnost i stabilnost poslovanja. Kako su Društvo i Grupa vlasnici nekretnina, ovakav poslovni model zahtjeva intenzivno angažiranje kapitala za održavanje visoke kvalitete proizvoda i usluga.

Razni tekući kapitalno intenzivni investicijski projekti u povećanje kvalitete usluga i proizvoda mogu premašiti budžetska očekivanja,

5) RIZIK LIKVIDNOSTI

Društvo i Grupa razborito upravljaju rizikom likvidnosti. U svakom se trenutku osigurava dostatna količina novčanih sredstava putem adekvatnih iznosa ugovorenih kreditnih linija za podmirenje obveza, kao i osiguravanja dostupnosti kreditnih linija u budućnosti. Rizik likvidnosti preuzima se i kontrolira putem snažnih neto pozitivnih operativnih novčanih tokova te kreditnih linija kojima se financiraju kapitalne investicije. Kreditne linije za 2020. i 2021. godinu ugovorene su s renomiranim financijskim institucijama, dok su općenito otplate kreditnih obveza usklađene s razdobljem značajnih novčanih priljeva iz operativnih aktivnosti.

Društvo i Grupa dnevno prate razinu dostupnih izvora novčanih sredstava putem izvještaja o stanju novčanih sredstava i obveza. Na temelju utvrđenog budžeta izrađuje se novčani tok za narednu godinu po mjesecima, kao i dugoročni plan novčanog toka. Višak novčanih sredstava iznad iznosa koji je potreban za upravljanje radnim kapitalom prenosi se u riznicu Društva i Grupe.

Ovogodišnja pandemija COVID-19 kao vanjski stresor poslovanju Društva i Grupe, stvarat će neizvjesne pritiske po operativni novčani tok. Sukladno razboritom upravljanju sada povećanim rizikom likvidnosti razvijeni su i aktivirani eskalacijski planovi minimiziranja troškova, očuvanja likvidnosti, solventnosti poduzeća te održavanja kontinuiteta poslovanja zajedno s prijavama na mjere potpora i pomoći gospodarstvu i turističkom sektoru, uključujući trenutnu odgodu plaćanja dospjelih glavnica po dugoročnim kreditima sukladno danoj mogućnosti moratorija na otplatu kreditnih obveza. Riznica ulaže višak novčanih sredstava u tekuće račune koji nose kamatu, oročene depozite, depozite tržišta novca i utržive vrijednosnice, pri tome birajući instrumente s prikladnim rokovima dospijeća ili dostatnom likvidnošću u skladu s projekcijama potreba za likvidnim sredstvima.

6) RIZICI VEZANI UZ DIONICE

Kao najrizičnija imovinska klasa, tržišna vrijednost dionica može biti iznimno volatilnog karaktera pod utjecajem volatilnosti cjelokupnog tržišta kapitala, volumena trgovanja, makroekonomskih kretanja na tržištima na kojima Društvo i Grupa posluju, jaza u očekivanjima financijskih analitičara u odnosu na ostvarene rezultate, promjenjivosti dividendne politike, aktivnosti u segmentu spajanja, pripajanja, akvizicija i sklapanja strateških partnerstava, nestabilnosti poslovnog modela Društva i Grupe, kao i fluktuacijama u financijskim rezultatima poslovanja Društva i Grupe. Ukoliko navedeni faktori imaju negativnu konotaciju, postoji rizik od pada tržišne vrijednosti dionica. Nadalje, postoji rizik da ulagatelji neće moći prodati svoje dionice u bilo koje vrijeme po fer tržišnoj cijeni.

gradnja ne mora biti dovršena na vrijeme te u međuvremenu mogu na snagu stupiti izmjene urbanističkih propisa, drugih zakona i fiskalne politike. Ovi rizici mogu negativno utjecati na povećanje troškova Društva i Grupe, kao i na slabiji novčani tok i manje prihode. Društvo i Grupa su u višegodišnjem proteklom razdoblju donošenjem poslovnih odluka, a koje su pridonijele porastu konkurentnosti na zahtjevnom mediteranskom tržištu, poboljšali rezultate i efikasnost poslovanja te se uz promišljeno dugoročno strateško upravljanje očekuje nastavak

takvih pozitivnih trendova i u budućnosti. Imajući u vidu činjenicu da gotovo 95 % gostiju Društva i Grupe čine strani gosti koji pomno biraju svoje odredište za odmor, vrlo je važna stabilnost makroekonomskih pokazatelja u njihovim domicilnim zemljama. Poseban naglasak je na tečaju i cijeni dobara i usluga koje izravno utječu na kupovnu moć gostiju. Premda je udjelom manji, važan je i broj dolazaka domaćih gostiju u objekte Društva i Grupe. Na njega utječu i brojni drugi makroekonomski pokazatelji u zemlji poput zaposlenosti/ nezaposlenosti, rasta/pada domaćeg bruto proizvoda, rasta/pada industrijske proizvodnje i drugih koji neposredno utječu na kupovnu moć hrvatskih građana i samim time na donošenje odluke o ljetovanju u nekoj od jadranskih destinacija. Gledajući rizik turističke grane gospodarstva, turizam u Republici Hrvatskoj jedan je od rijetkih rastućih gospodarskih sektora u proteklom godinama globalne financijske krize i gospodarske stagnacije koja se značajno odrazila i na hrvatsko gospodarstvo. Povrh toga, izrazita sezonalnost turizma kao gospodarske grane dovodi do nedovoljnog korištenja raspoloživih kapaciteta i resursa Društva i Grupe. Ulaskom u Europsku uniju tržište Republike Hrvatske postalo je dijelom velikoga europskog tržišta, dok su članstvom Republike Hrvatske u NATO-u smanjeni sigurnosni rizici. Donesena Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine (Narodne novine br. 55/13) daje odgovore na pitanja kakav

turizam Republika Hrvatska želi i treba razvijati, koristeći sve svoje komparativne prednosti i stručna znanja, a sve s ciljem poboljšanja konkurentne sposobnosti hrvatskog turizma. Važno je da se postignute stope rasta hrvatskog turizma uspiju održati i u sljedećim godinama, što će biti moguće jedino daljnjim strateškim promišljanjima u razvoju turističkog proizvoda te ulaganjima u stvaranje dodatnih vrijednosti koje će diferencirati hrvatski turizam od konkurentskog okruženja ukazujući na njegovu posebnost, atraktivnost i kvalitetu. Razvoj Društva i Grupe nije moguć bez kvalitetnog upravljanja ljudskim potencijalima, a otvaranjem i širenjem tržišta rada prepoznati su rizici vezani za deficitarne pozicije, razvoj novih znanja i specifičnih vještina.

Valamar Riviera je i jedan od najpoželjnijih poslodavaca te kontinuirano ulaže u edukaciju i razvoj ljudskih potencijala. Prepoznavanje globalnih trendova u turizmu pomaže Valamar Rivieri pri definiranju potreba za novim znanjima i vještinama te kako uspješno odgovarati na izazove u okruženju. U kontinuiranom dijalogu sa socijalnim partnerima osigurana je visoka razina radničkih prava kako s gledišta konkurentnosti plaća, sustava motivacije i nagrađivanja, tako i razvoja karijera, brige o zdravlju i suradnje s obrazovnim ustanovama diljem Hrvatske.

OPERATIVNI RIZICI

Operativni rizik predstavlja rizik direktnog ili indirektnog gubitka koji proizlazi iz neadekvatnih ili pogrešnih internih ili eksternih procesa Društva i Grupe.

Oni uključuju i generiranje te analizu informacija i podataka financijskog izvještavanja (tzv. rizik financijskog izvještavanja), kao i potencijalno nedovoljnu i neadekvatnu internu i eksternu razmjenu informacija. Pri implementaciji sustava upravljanja operativnim rizikom Društvo i Grupa vodili su brigu o njegovom kontinuitetu i kompleksnosti s obzirom na veličinu organizacije. Koristi njegovim upravljanjem ogledaju se u i) definiranju i prepoznavanju rizičnog

profila Društva i Grupe u odnosu na operativni rizik, ii) prepoznavanju i upravljanju poznatim događajima operativnog rizika koji smanjuje troškove Društva i Grupe te iii) analizi podataka koja ukazuje na poslovna kretanja Društva i Grupe te ekonomsku situaciju u zemlji. Svjesni rizika pouzdanosti informatičkih poslovnih rješenja te kibernetičke sigurnosti poslovanja, Društvo i Grupa kontinuirano rade na unapređenju, daljnjem razvoju i implementaciji novih tehnologija u svakodnevnom poslovanju. Poseban je naglasak na osiguravanju dovoljnih resursa za razvoj i implementaciju novih tehnologija na području ICT-a, projekata zaštite podataka te unapređenja postojećih i razvoja i implementacije novih, suvremenih poslovnih sustava.

GLOBALNI RIZICI

Unatoč poboljšanim sigurnosno-političkim prilikama koje su jednim dijelom i potakle investicijske cikluse u turizmu i dalje pred hrvatskim turizmom stoje brojni izazovi i rizici kao što su:

- ▶ globalne financijske krize koje utječu na smanjenje kupovne moći stanovništva sklonijeg putovanjima;
- ▶ sigurnosno-politički rizici vezani uz sve izraženije prijetnje terorizmom koje se događaju u svijetu;
- ▶ sigurnosno-politička nestabilnost u neposrednom okruženju susjednih država.

Na rezultate poslovanja Valamar Riviere mogu utjecati i razni okolišni stresori. Oni prvenstveno predstavljaju opasnost po zadovoljstvo gosta cjelokupnim iskustvom boravka u destinacijama u kojima posluje Valamar Riviera. Ono se posljedično može odraziti na smanjeni broj dolazaka. Takvi su stresori primjerice zagađenje mora (npr. zbog havarije tankera ili ispuštanja kemikalija u more), ali i dugoročna pogoršanja kvalitete mora i onečišćenje obale zbog neodgovarajućeg zbrinjavanja otpada i otpadnih voda, kao i intenzivne upotrebe gnojiva u poljoprivredi. Istodobno klimatske promjene poput globalnog zatopljenja, dugih sušnih razdoblja ili, s druge strane, dugih

kišnih razdoblja također mogu izravno utjecati na dolaske i duljinu boravka gostiju u hotelima i kampovima Valamar Riviere, ali i na povećane troškove poslovanja. Ovome možemo pribrojiti ostale prirodne katastrofe i elementarne nepogode (kao što su potresi, požari, poplave ili orkanska nevremena), onečišćenje zraka i tla uzrokovano emisijama iz industrijskih postrojenja i prometnih vozila, pretjeranu urbanizaciju i uvođenje invazivnih vrsta. Isto tako, epidemije i pandemije bolesti mogu negativno utjecati na Valamarove poslovne rezultate. Kako bi se u najvećoj mogućoj mjeri umanjio njihov utjecaj, Valamar aktivno prati razine rizika epidemija i pandemija širom svijeta, osobito na emitivnim tržištima, te poduzima proaktivne korake u upravljanju njima. Pandemija COVID-19 predstavlja recentni primjer operativnog i financijskog poremećaja globalne ekonomije, osobito turističkih tokova s obzirom na to da gotovo sve globalne destinacije imaju ograničenja ili potpune zabrane putovanja. Nastupom izvanrednih okolnosti u Republici Hrvatskoj te uvođenjem izvanrednih mjera zabrane okupljanja, kretanja i rada ugostiteljskih objekata i prodavaonica, sve s prvenstvenim ciljem zaštite stanovništva od rizika zaraze, došlo je i do očekivanog posljedičnog i trenutnog poremećaja u poslovanju Društva i Grupe, otkazivanja smještaja i drugih ugovorenih usluga od strane partnerskih agencija i gostiju.

REGULATORNI RIZICI

Rizik promjene poreznih i drugih propisa također predstavlja značajan rizik za Društvo i Grupu te je jedan od zahtjevnijih segmenata upravljanja rizicima gdje su mogućnosti Društva i Grupe ograničene. Učestale promjene fiskalnih i parafiskalnih propisa proteklih godina negativno su utjecale na pad konkurentnosti u odnosu na okruženje te na profitabilnost Društva i Grupe, od kojih su najznačajnije:

- ▶ povećanje opće stope poreza na dodanu vrijednost s 23 % na 25 % (ožujak 2012. godine), smanjenje međustope poreza na dodanu vrijednost s 25 % na 10 % (siječanj 2013. godine), potom u roku od godine dana povećanje međustope poreza na dodanu vrijednost u ugostiteljstvu i turizmu s 10 % na 13 % (siječanj 2014. godine) te ponovno povećanje međustope poreza na dodanu vrijednost na ugostiteljske usluge (hrana i piće) s 13 % na 25 % (siječanj 2017. godine);
- ▶ smanjenje stope doprinosa za zdravstveno osiguranje s 15 % na 13 % (svibanj 2012. godine), a potom nakon dvije godine povećanje s 13 % na 15 % (travanj 2014. godine);
- ▶ učestala povećanja raznih naknada i trošarina vezanih uz vodu, električnu energiju, gospodarenja otpadom i sl.;

- ▶ povećanje boravišne pristojbe za 2018. godinu u rasponu od 2,5 do 8,0 kuna po osobi i noćenju, ovisno o razredu turističkog mjesta i razdoblju korištenja;
- ▶ smanjenje stope PDV-a s 25 % na 13 % za pripremanje i usluživanje hrane u ugostiteljskim objektima (siječanj 2020.).

Ovakvim učestalim promjenama propisa povezanih s fiskalnim i parafiskalnim davanjima gospodarstvu, koje se vrlo često događaju nakon što su Društvo i Grupa već usvojili poslovnu politiku i budžet za sljedeću poslovnu godinu te ugovorili komercijalne uvjete s poslovnim partnerima, u bitnome se narušava financijski položaj Društva i Grupe i ugrožavaju planovi daljnjih ulaganja, a time i povjerenje ulagača. Društvo i Grupa izloženi su i rizicima potencijalne promjene propisa u odnosu na koncesije i koncesijska odobrenja, odnosno koncesijske naknade za korištenje pomorskog dobra, ali i koncesijskih naknada, odnosno naknada za najam za korištenje turističkog zemljišta, a koje područje do danas nije u potpunosti uređeno. S obzirom na osnovnu djelatnost Društva i Grupe, pravo korištenja pomorskog dobra i turističkog zemljišta neki su od osobito značajnih uvjeta za njegovo daljnje poslovanje, poglavito u kampovima.

UPRAVLJANJE POSLOVANJEM U PANDEMJI COVID-19

Valamar Riviera kao najveće turističko poduzeće u Hrvatskoj od početka pojave COVID-19 s iznimnom pažnjom prati razvoj situacije te je sve svoje resurse angažiralo i usmjerilo na poduzimanje preventivnih mjera radi zaštite zdravlja gostiju i zaposlenika, aktivacije sveobuhvatnih standardnih operativnih procedura kriznog postupanja te održavanja kontinuiteta poslovanja uz očuvanje radnih mjesta. Izvanredne mjere ograničenja kretanja, uključujući restrikcije okupljanja, djelomična ograničenja rada ugostiteljskih objekata i prodavaonica te ograničenja prijelaza granice i putnih graničnih kontrola, negativno utječu na brojne gospodarske sektore, osobito na turizam i ugostiteljstvo putem smanjenja potražnje za međunarodnim i domaćim putovanjima.

Usprkos izazovima uzrokovanih izvanrednim i nepredvidivim konačnim utjecajem pandemije koronavirusa na poslovne aktivnosti, Valamar Riviera je tijekom 2020. godine uspješno osigurala dostatnu likvidnost, zaštitila radna mjesta, ponovno pokrenula poslovanje, kao i omogućila djelomičnu normalizaciju poslovanja u 2021. godini zahvaljujući sveobuhvatnom paketu mjera i aktivnosti.

ODBOR ZA UPRAVLJANJE RIZICIMA

Od početka pojave pandemije COVID-19, Valamar Riviera je aktivno pristupila ublažavanju i kontroliranju potencijalnih rizika te žurno osnovala Odbor za upravljanje rizicima i dodatno usvojila Pravilnik o upravljanju rizicima. Zadaci i ovlasti Odbora uključuju procjenu rizičnih događaja i utjecaj na poslovanje, goste i zaposlenike, kao i određivanje mjera zaštite gostiju i zaposlenika, imovine te organiziranja poslovnih procesa i poslovanja. Ovisno o okolnostima i intenzitetu rizičnog događaja, Odbor odlučuje o izmjeni financijskog, poslovnog i priručnog plana, aktivaciji eskalacijskih planova za očuvanje likvidnosti i solventnosti kompanije te održavanja kontinuiteta poslovanja, kao i o drugim potrebnim aktima sukladno procjeni stanja rezervacija i prihoda.

Usporedno s pojavom pandemije koronavirusa intenzivirana je transparentna i kontinuirana krizna komunikacija sa svim dionicima Valamar Riviere, posebno s nadležnim državnim i lokalnim vlastima,

vezana za mjere potpore i pomoći gospodarstvu te turističkom sektoru uslijed pandemije COVID-19.

MODIFIKACIJA PROIZVODA

Valamar je u drugom tromjesečju 2020. godine modificirao proizvode i ubrzao razvoj projekata digitalizacije u cilju unaprjeđenja kvalitete i sigurnosti usluga za turističku sezonu 2020. godine. Osigurano je još više prostora gostima u restoranima, na recepciji, bazenima, na plaži i u ostalim zajedničkim sadržajima, a pokrenute su i promotivne kampanje #stayinnature i „beachholidays“. Ključne inovacije ove sezone uključuju V Health & Safety program sveobuhvatnih zdravstvenih, sigurnosnih i ekoloških standarda, „CleanSpace - 100% privacy“, pojačani sustav čišćenja, Online recepciju, hotelski koncept „Bed & Brunch“ te Valfresco Direkt uslugu online kupovine i dostave hrane. Dodatno je ponuda obogaćena „Workation Deal“ konceptom za goste koji svoj svoj ured žele premjestiti na obalu u Valamar Diamant Hotel 4* ili u kamping ljetovališta Istra Premium Camping Resort 5* i Ježevac Premium Camping Resort 4* putem usluge najma smještaja za duži boravak.

V Health & Safety predstavlja sveobuhvatan program zdravstvenih, sigurnosnih i ekoloških standarda te unaprjeđenih protokola čišćenja kojima je cilj dodatno pojačati standarde higijene koje Valamar primjenjuje u svojim objektima. V Health & Safety protokoli usklađeni su sa sigurnosnim preporukama Svjetske zdravstvene organizacije, Europskog centra za sprečavanje i suzbijanje bolesti, Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, kao i relevantnim standardima i certifikatima kao što su HACCP i ISO standardi. Dodatno, svaki smještajni objekt u Valamaru od 2020. godine ima V Health & Safety voditelja koji je gostima na raspolaganju 24/7 tijekom cijelog boravka te u slučaju potrebe upravlja s pružanjem zdravstvene skrbi za goste u suradnji s hrvatskim zdravstvenim sustavom.

„CleanSpace - 100% privacy“ usluga osigurava da su ključne dodirne točke u sobama i mobilnim kućicama temeljito očišćene i dezinficirane, kao i da prije dolaska gosta nitko nije ulazio u smještajnu

jedinicu. Povrh toga, usluga nudi i potpunu privatnost u sobi tijekom cijelog boravka uz jamstvo da će osoblje u smještajnu jedinicu ulaziti isključivo na poziv gosta.

U okviru priprema za restart, Valamar je razvio novu uslugu pod nazivom Valfresco Direkt koja je službeno pokrenuta 8.6.2020. godine. Riječ je o novoj on-line trgovini koja objedinjuje široku ponudu lokalnih, domaćih i svježih proizvoda od najboljih obiteljskih gospodarstava. Valfresco Direkt uz domaće i svježije proizvode lokalne proizvodnje omogućuje i dostavu na kućnu adresu gotovih i polugotovih jela iz Valfresco kužine te vina, piva, maslinovih ulja i drugih potrepština. Kroz suradnju s lokalnim gospodarstvima, Valamarov novi projekt ima za cilj diversificirati poslovanje, ojačati lokalnu proizvodnju i tržišnu poziciju malih proizvođača te im omogućiti širu prisutnost i dostupnost.

MJERE POTPORE I POMOĆI GOSPODARSTVU

Dostupne mjere potpore i pomoći gospodarstvu, zajedno s novim kreditnim linijama prilagođenim očuvanju gospodarske aktivnosti i likvidnosti, predstavljaju snažan stimulans svim turističkim kompanijama za uspješno suočavanje s trenutnom izvanrednom situacijom, dok se gospodarski i turistički tokovi ponovno ne normaliziraju. Naime, Vlada Republike Hrvatske, Hrvatska narodna banka, Hrvatska banka za obnovu i razvitak, nadležna ministarstava te ostala državna i lokalna tijela usvojila su pakete mjera potpore i pomoći gospodarstvu radi ublažavanja posljedica posebnih okolnosti uzrokovanih pandemijom COVID-19 kako bi se prevladali kratkoročni izazovi likvidnosti po daljnje poslovanje poslovnih subjekata te osiguralo očuvanje radnih mjesta. Valamar Riviera je pristupila poduzimanju sveobuhvatnih aktivnosti s ciljem minimiziranja negativnih efekata na vlastito poslovanje, a koje između ostalog uključuju: 1) korištenje potpore za očuvanje radnih mjesta u sektorima pogođenima koronavirusom (3.250 kuna po zaposlenom za plaću u ožujku, odnosno 4.000 kuna za plaće od travnja do prosinca 2020. godine) te oslobođenje i odgodu poreznih obveza čime je tijekom 2020. godine rasterećen ukupan trošak zaposlenih za 141,3 milijuna kuna (Grupa: 163,6 milijuna kuna), 2) smanjenje i odgodu plaćanja naknade za korištenje koncesija na turističkom zemljištu (oslobođenje od 6 milijuna kuna; Grupa: 6,4 milijuna kuna), 3) tromjesečnu odgodu plaćanja turističke članarine te 4) uvođenje moratorija na kreditne obveze klijenata kod postojećih plasmana. Vlada Republike Hrvatske nastavlja s mjerama za očuvanje radnih mjesta i tijekom 2021. godine (konačno trajanje mjera podložno je odlukama Vlade Republike Hrvatske). Mjere uključuju financijsku potporu poslodavcima za skraćivanje radnog vremena te stupnjevanjem potpore po zaposleniku sukladno padu prometa do najviše 4.000 kuna za pad prometa od 60% na više.

UTJECAJ NA PRIHODE I REZERVACIJE

Poremećaji europskih i svjetskih turističkih tokova negativno su utjecali na dolazke od travnja do kraja 2020. godine, a za očekivati su sniženi volumeni poslovanja i prihoda u narednom razdoblju, kao i pojačana volatilitnost ulaska rezervacija za 2021. godinu. U trenutnim okolnostima neizvjesnosti vezanih za daljnji razvoj pandemije i slobodu kretanja ljudi, ne može se sa sigurnošću predvidjeti konačni negativni efekt usporenog trenda ulaska novih rezervacija na poslovanje, posebno s obzirom na izraženi trend „last-minute“ rezervacija, ali i pojednostavljene politike otkaza rezervacija. Pritom je potrebno naglasiti da je pad potražnje izraženiji u segmentu hotela i ljetovališta, dok kod kamping ljetovališta bilježimo manji utjecaj na popunjenost i ulazak novih rezervacija. Kamping ljetovališta

predstavljaju specifičan proizvod kojeg obilježava visoka lojalnost gostiju te iznimna privlačnost njemačkim, austrijskim, slovenskim, talijanskim, danskim i nizozemskim turistima zbog blizine destinacija i percepcije umanjene zdravstvenog rizika s obzirom da se većina usluga i objekata pružaju na otvorenom prostoru.

“PAUZA, RESTART PROGRAM” I OČUVANJE RADNIH MJESTA

U protekla dva desetljeća Valamar se prometenio u vodećeg domaćeg pružatelja turističkih usluga, uvijek na zasadima održivog razvoja. Rast svih poslovnih performansi pratio je, sa stajališta razvoja domaćeg gospodarstva, nužno željeni i očekivani rast broja zaposlenika i njihovih primanja, na što smo iznimno ponosni. U cilju ostvarenja kontinuiteta poslovanja s primarnim fokusom na eskalacijske planove mjera očuvanja likvidnosti i solventnosti Društva, od travnja 2020. godine pokrenut je „Pauza, Restart program“ poslovanja koji obuhvaća sve zaposlenike čime se osiguralo očuvanje radnih mjesta bez otpuštanja. Svi radnici koji poradi izvanrednih okolnosti nisu u mogućnosti obavljati poslovne aktivnosti upućeni su na čekanje uz osiguranje najmanje 60% redovne plaće, ali ne manje od 4.250 kuna (neto). U periodu od ožujka do lipnja preko 90% zaposlenika u Valamaru bilo je na pauzi, a čiji trošak zajednički snose dioničari i država koja subvencionira naknadu za čekanje na posao. Na održavanju „hladnog pogona“ koji je trajao do sredine svibnja radili su prvenstveno zaposlenici i menadžment zaduženi za krizno upravljanje i administraciju, radnici na poslovima održavanja, konzervacije i osiguranja turističkih objekata te zaposlenici koji obavljaju poslove komunikacije s gostima i partnerima.

OSIGURANJE LIKVIDNOSTI

Na tragu ranije navedenih poremećaja u Republici Hrvatskoj i nama važnim emitivnim tržištima, Valamar Riviera je proaktivno pristupila poduzimanju odgovarajućih sveobuhvatnih financijskih mjera štednje koje su prvenstveno usmjerene na smanjenje troškova, očuvanje solventnosti i likvidnosti uz istodobnu sigurnost u nesmetani nastavak poslovanja.

Novčani planovi odljeva prilagođeni su mjerama kriznog upravljanja te uključuju visoku razinu ušteda u direktnim i operativnim troškovima zbog smanjenog volumena poslovanja i minimiziranja inače fiksnih troškova privremenom obustavom poslovanja ugošteljskih objekata i ostalih turističkih sadržaja („Pauza, Restart program“). Dodatne mjere štednje uključuju obustavu nagrada i bonusa djelatnicima te smanjenje ukupnih troškova zaposlenika, obustavu i smanjenje naknada članovima Nadzornog odbora i generalno svih troškova koji nisu strogo nužni za „Pauza, Restart program“ poslovanja. U svrhu osnaživanja Valamarove financijske fleksibilnosti opozvana je odluka o isplati dividende te su usvojene prilagođene poslovne politike koje između ostalog uključuju zamjenu individualnih rezervacija za vaučere koji će se moći koristiti tijekom 2021. godine, premještanje ugovorenih M.I.C.E. i grupnih događaja u 2021. godinu, pregovore s turoperatorima oko vremenske dinamike korištenja primljenih predujmova, fleksibilnije politike plaćanja, pregovore s dobavljačima, itd.

Na dan 31.12.2020. godine stanje novca Grupe iznosilo je 665,9 milijuna kuna, a Društva 522,9 milijuna kuna čineći zajedno s vrijednom turističkom imovinom i vlasničko-operativnim modelom poslovanja stabilnu bilančnu poziciju Društva i Grupe. U protekla dva desetljeća Valamar se prometenio u vodećeg domaćeg pružatelja turističkih usluga, uvijek na zasadima održivog razvoja i brige o financijskoj stabilnosti pritom uspješno surađujući s nizom kreditnih

institucija. Time je u trenutnoj fazi odgovaranja na izazove novonastale situacije Valamar Riviera uspješno ugovorila moratorije na otplatu većine kreditnih obveza sukladno važećim mjerama. Naime, Grupa je odgodila plaćanje ukupno 349 milijuna kuna, a Društvo ukupno 325 milijuna kuna glavnice kod poslovnih banaka te Hrvatske banke za obnovu i razvitak, od čega 272 milijuna kuna (Društvo: 248 milijuna kuna) predstavlja odgođeno plaćanje glavnice za 2020. godinu, 49 milijuna kuna za prvo tromjesečje 2021. godine te 27 milijuna kuna za drugo tromjesečje 2021. godine. Ističemo da je Hrvatska banka za obnovu i razvitak svojim klijentima, uključujući Valamar Rivieru, odobrila moratorij na glavicu i kamate od i uključujući 31.3.2020. godine do i uključujući 30.6.2021. godine s ciljem očuvanja radnih mjesta, likvidnosti gospodarskih subjekata i gospodarske aktivnosti u Hrvatskoj. Dodatno, još su tri poslovne banke odobrile moratorij na kamate Društvu Valamar Riviera, dok je jedna poslovna banka odobrila moratorij na kamate Imperial Rivieri čime ukupan iznos kamata u moratoriju iznosi oko 47 milijuna kuna

na razini Grupe (Društvo: 46 milijuna kuna). Financijski omjeri u aranžmanima s bankama uglavnom se temelje na uobičajenim pokazateljima za servisiranje kreditnih obveza s definiranim rokovima usklade prema kojima su Društvo i Grupa prilagodili postupanja shodno uvjetima pojedinog aranžmana te dobili potvrde oslobođenja od ispunjavanja financijskih uvjeta za 2020. godinu.

Istovremeno, 5.10.2020. godine uspješno je zaključeno ugovaranje dodatne srednjoročne likvidnosti u iznosu od 66 milijuna eura s domaćim poslovnim bankama (Privrednom bankom Zagreb d.d., Zagrebačkom bankom d.d. i Sberbank d.d.) te Hrvatskom bankom za obnovu i razvitak sukladno programima „Obrtna sredstva mjera COVID-19“ i „Osiguranje portfelja kredita za likvidnost izvoznika (COVID-19 mjera)“ Hrvatske banke za obnovu i razvitak. Time je povrh potvrde povjerenja investitora i financijera u daljnji razvoj Valamara, ponovno dana afirmacija njihovoj podršci kontinuitetu održivog poslovanja cjelokupnog Valamarovog turističkog portfelja.

NAČELO PREDOSTROŽNOSTI

Kako bi se rizici za okoliš, lokalnu zajednicu i društvo smanjili na najmanju moguću mjeru, Valamar Riviera aktivno upravlja rizicima u svim aspektima svojeg poslovanja, što predstavlja preduvjet za odgovoran razvoj turizma i destinacije. Prema načelu predostrožnosti, Valamar Riviera u svim aspektima svojeg poslovanja zadovoljava vrlo visoke standarde očuvanja okoliša i zaštite lokalne zajednice i društva te kontinuirano prati i upravlja rizicima koji utječu na poslovnu i društveno-odgovornu strategiju poduzeća.

ETIKA I INTEGRITET

Temeljna obilježja kompanijske kulture i poslovanja Valamar Riviere su etičnost i integritet. Najveći prioritet kompanije je transparentno vođenje poslovanja. Primjenom Kodeksa korporativnog upravljanja Zagrebačke burze promiču se kultura korporativnog upravljanja i transparentnost poslovanja, što zorno dokazuje i godišnji upitnik korporativnog upravljanja. Najvažnije karakteristike kompanijske kulture Valamar Riviere su zaštita ljudskih prava, promicanje pravednih i sigurnih uvjeta zapošljavanja, odgovornost upravljanja okolišem te visoki etički standardi. Valamar Riviera u svakodnevnom radu primjenjuje i svoj Etički kodeks. Njime su, s ciljem ostvarivanja zajedničkog dobra i javnog interesa, uključujući i pravila za suzbijanje korupcije, utvrđena poželjna pravila ponašanja svih zaposlenika.

Etičnost u poslovanju, jednake mogućnosti i uvjeti rada za sve zaposlenike, ravnopravnost i zaštita ljudskih prava te njegovanje kulture različitosti temeljna su načela kojima se Valamar Riviera vodi u poslovanju. Temeljna ljudska prava i njihova zaštita, uključujući zaštitu života, zdravlja, dostojanstva i privatnosti te zabranu diskriminacije, ugrađena su u radnopravne pozitivne propise Republike Hrvatske koje Valamar Riviera poštuje i primjenjuje te su inkorporirana i u Kolektivni ugovor koji je kompanija zaključila sa sindikatima koji djeluju unutar nje. Kompanija je predana provedbi UN-ovih načela o poslovanju i ljudskim pravima, kao i temeljnim konvencijama

Međunarodne organizacije rada, te ustraje u nakani da kompanijske aktivnosti nikada za posljedicu nemaju zloupotrebu ljudskih prava. Sastavni dio temeljnih vrijednosti Valamar Riviere čine i odgovornost te vjerodostojnost prema poslovnim partnerima, briga o zaposlenicima, podrška društvenoj zajednici i posvećenost očuvanju okoliša.

Kao jedna od prvih kompanija u Hrvatskoj, Valamar Riviera je u listopadu 2017. potpisala Povelju o raznolikosti, u organizaciji Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj. Povelja o raznolikosti dokument je koji potpisuju poslovne i druge organizacije, čime se obvezuju na provođenje politike raznolikosti i nediskriminacije u svojim radnim sredinama i poslovnom okruženju, a Valamar je to ugradio i u svoje politike raznolikosti i nediskriminacije. Imajući na umu i da je raznolikost među najvažnijim vrijednostima modernog društva, Valamar Riviera je u 2018. donijela i Politiku raznolikosti, u skladu s prethodno potpisanim Poveljom te u 2019. godini uvrstila ovu temu i u redovne edukacije zaposlenika koje se održavaju kroz godinu. Raznolikost omogućuje ostvarivanje punog potencijala svake osobe, a politika raznolikosti i nediskriminacije na radnome mjestu preduvjet je za razvoj kreativnosti, inovativnosti i individualnih talenata. Valamar Riviera snažno vjeruje da zaposlenice i zaposlenici, u svojoj raznolikosti i sa svojim vještinama, kreativnošću te inovativnošću, predstavljaju ključ dugoročnog uspjeha svake organizacije.

ODLUKE O EKONOMSKIM, OKOLIŠNIM I DRUŠTVENIM UTJECAJIMA VALAMAR RIVIERE

Za donošenje odluka o ekonomskim, okolišnim i društvenim utjecajima Valamar Riviere odgovorni su članovi Uprave Valamar Riviere s potpredsjednicima divizija. Koordinacija krovnih programa društveno odgovornog poslovanja i izvještavanje o njima zadužen je za poslovni razvoj i korporativne poslove.

6 POSTIGNUĆA U DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU 2020.

RAZVOJ TURISTIČKIH DESTINACIJA I ODGOVORNOST PREMA ZAJEDNICI

Valamar je u 2020. godini, usprkos krizi, nastavio biti aktivno uključen u zajednicu i pomagati u okviru trenutnih mogućnosti.

Valamar je osigurao smještaj za medicinsko osoblje Opće bolnice Dubrovnik, uputio donacije u hrani i potrepštinama potrebitima u suradnji s Crvenim križem i Caritasom, pomogao s nabavkom vizira za nastavnike u školama te organizirao humanitarnu akciju "Veliko srce Valamara" u koju su se uključili i gosti Valamarovih

objekata. Odmah nakon potresa, na području Petrinje i Siska, Valamar je osigurao i pomoć obiteljima s potresom pogođenih područja te donirao smještaj u Valamarovim objektima u Istri i na Kvarneru za veliki broj osoba.

Valamar se ujedno uključio i u inicijativu Hrvatske udruge turizma (HUT) i Ministarstva turizma i sporta (MINTS) te Kamping udruženja Hrvatske, stavljajući na raspolaganje mobilne kućice za pomoć potrebitima na terenu.



*Istra Premium Camping
Resort by Valamar 5*, Poreč*

VALAMAR NAJBOLJE VELIKO PODUZEĆE U HRVATSKOJ PREMA INDEKSU DOP-A

Valamar Riviera osvojila je glavnu nagradu Indeksa DOP-a u kategoriji velikih poduzeća koju dodjeljuju Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj i Hrvatska gospodarska komora. Indeks društveno odgovornog poslovanja (Indeks DOP-a) vrednuje prakse najuspješnijih poduzeća u Hrvatskoj, uzimajući u obzir sedam ključnih područja – ekonomsku održivost, uključenost društveno odgovornog poslovanja u poslovnu strategiju, radnu okolinu, zaštitu okoliša, tržišne odnose, odnose sa zajednicom te odgovorne politike raznolikosti i zaštite ljudskih prava.

U okviru programa „Zeleni Valamar“ u proteklih 5 godina uloženo je oko 97 milijuna kuna, a 100 posto električne energije u Valamarovim hotelima, ljetovalištima i kamping ljetovalištima dolazi iz obnovljivih izvora. Valamar je u razdoblju od nekoliko godina uspio za čak 70 posto smanjiti izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova, a implementirao je i niz fotonaponskih elektrana na mnogim turističkim objektima u portfelju.

U idućem periodu Valamar će i nadalje biti fokusiran na obnovljive izvore energije te suradnju s lokalnim dobavljačima, u čemu je Valamar već i sada važan partner lokalnim proizvođačima putem Valfresco Direkt online trgovine u koju je uključeno više od 100 malih proizvođača i OPG-ova širom Hrvatske. Valamar će nastaviti i s „plastic free“ inicijativom, kroz zamjenu plastične jednokratne ambalaže onom ekološki prihvatljivom, kao i ostalim inicijativama koje imaju za cilj značajno smanjiti ugljični otisak, doprinijeti odgovornom razvoju destinacija i podržati održivi razvoj turizma u Hrvatskoj.



Podrška radu
Crvenog križa

VALAMAR RIVIERA 6. NAJPOŽELJNIJI POSLODAVAC

Valamar Riviera zauzela je visoko 6. mjesto na ljestvici najpoželjnijih poslodavaca u Hrvatskoj, skočivši za jedno mjesto na ljestvici najboljih u odnosu na prošlu godinu. Valamar je 3. godinu zaredom jedina turistička kompanija koja se nalazi u društvu top 20 poslodavaca u Hrvatskoj po izboru gotovo 20.000 ispitanika istraživanja portala MojPosao koje se provodilo u 2019. i 2020. godini.

Fokus Valamara u 2020. bio je na upravljanju krizom uzrokovanom COVID-19 epidemijom. Uspješno je „pauzirano“ poslovanje, očuvana su sva radna mjesta te se poduzeće paralelno pripremalo za „restart“ pri čemu su prioriteti bili očuvati radna mjesta, modificirati proizvode i usluge s ciljem povećanja sigurnosti gostiju te ubrzati projekte digitalizacije. Biti i ostati najpoželjniji poslodavac u turizmu jedan je od strateških ciljeva Valamar Riviere.

POMOĆ POTRESOM OŠTEĆENIM PODRUČJIMA

Obiteljima iz Siska, Gline, Petrinje i okolnih mjesta, čiji su domovi stradali u razornom potresu 29. prosinca 2020. godine, Valamar Riviera je besplatno otvorila vrata svojih objekata u Istra Premium Camping Resortu 5*, Ježevac Premium Camping Resortu 4* i hotelu Valamar Sanfior 4*. Ovom inicijativom, Valamar je donirao smještaj za gotovo 2.000 ljudi s potresom pogođenih područja u Sisačko-Moslavačkoj županiji. S obzirom na veliki broj stradalih domova, Valamar je odlučio pomoći i donirati 10 kamp kućica, a dodatnih 49 kamp kućica ustupio je na raspolaganje u okviru inicijative Ministarstva turizma i sporta, Hrvatske udruge turizma te Kamping udruženja Hrvatske. Cijelu pripremu kamp kućica za odlazak u ova područja odradio je vrijedni Valamarov tim, koji je u nekoliko dana velikom voljom i željom uspio pripremiti kamp kućice za putovanje do potrebitih obitelji.

VALAMAR POMOGAO OPĆOJ BOLNICI DUBROVNIK

Valamar Riviera osigurala je ovog proljeća Općoj bolnici Dubrovnik smještaj za djelatnike bolnice u 12 mobilnih kućica. Ovom vrijednom donacijom, u mobilnim kućicama u Valamarovom kampu Solitudo Sunny Camping na Babinom kuku, omogućen je istovremeni smještaj za 32 djelatnika bolnice. Valamar, osim što je bolnici dao mobilne kućice na korištenje bez naknade, također je pokrio i režijske troškove.



Valamar Sanfior
Hotel & Casa 4*, Rabac

HEROJI JEŽEVAC PREMIUM RESORTA

Valamarovi zaposlenici iz Ježevac Premium Camping Resorta na Krku početkom listopada prošle godine svjedočili su nesreći u moru. Dvije osobe borile su se s visokim valovima, a djelatnici kampa na obali su stvorili ljudski lanac, dok je educirani spasilac skočio u more. Dvije unesrećene osobe nedugo potom izvučene su na obalu, a u pomoć su ubrzo stigli spasioci JVP Krk. Treća osoba, nažalost, nije spašena, a o dvojici kojima se uspjelo pomoći zaposlenici Ježevac Premium Camping Resorta nastavili su skrbiti do večernjih sati.

Zaposlenike Valamara i spašene osobe kojima su pomogli sredinom listopada primio krčki gradonačelnik Darijo Vasić. Zaposlenicima Valamara tom prilikom uručen je orden Grada Krka za hrabrost iskazanu spašavanjem ljudskih života.



Heroji Ježevac Premium Resorta

VALAMAR UGOSTIO DRUŠTVO NAŠA DJECA IZ POREČA

Valamar je i u 2020. godini bio domaćin održavanju najpoznatijeg porečkog ljetnog programa za djecu – Ljetni kamp Grada Poreča i Zabavna ljetna baza Društva Naša djeca. Valamar je za potrebe provođenja dijela aktivnosti ovog programa otvorio vrata Valamar Pinia Hotela i plaže u sklopu hotela. Tako su djeca, raspoređena u četiri smjene, koristila dječju igraonicu, softplay igraonicu i dječje igralište hotela. Aktivnosti su organizirali voditelji i volonteri ovog programa te su za djecu bili organizirani različiti izleti, radionice i natjecanja. Valamar već godinama njeguje suradnju s Društvom Naša djeca iz Poreča čiji su programi izuzetno vrijedni u lokalnoj zajednici.

DONACIJA 160 VIZIRA NASTAVNOM OSOBLJU POREČKIH OSNOVNIH ŠKOLA

Valamar Riviera donirala je 160 vizira porečkim osnovnim školama koje će koristiti učitelji i asistenti u nastavi u svom svakodnevnom radu. Ova donacija osigurana je u cilju što sigurnijeg i lakšeg provođenja nastave, pritom poštujući upute Ministarstva znanosti i obrazovanja i Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo. Ravnatelj porečkih osnovnih škola iskazali su potrebu za dobivanjem prozirnih vizira koji pokrivaju samo pola lica. Kroz vizire se, napominju ravnatelji, lakše razumijevaju govor i mimika lica što je posebno važno za učenike pri praćenju nastave.

PODRŠKA RADU CRVENOG KRIŽA

Valamarovi hoteli i kampovi u destinacijama Poreč, Rabac, Krk, Rab, Makarska i Dubrovnik donirali su namirnice i ostale potrepštine gradskim uredima Crvenog križa i pučkim kuhinjama u nastojanju da pruže potporu potrebitima u zajednici tijekom proljeća 2020. godine.

VALFRESCO DIREKT BONOVI ZA UMIROVLJENIKE

Valamar je za gotovo 250 svojih umirovljenih kolega u Istri osigurao bon u iznosu od 200 kuna za kupnju proizvoda u Valamarovoj novoj web trgovini Valfresco Direkt, koja nudi i mogućnost dostave direktno do kućnog praga, što je dodatna pogodnost ove usluge osobito za naše starije sugrađane.

Ova inicijativa dio je Valamarovog programa društveno odgovornog poslovanja Naši umirovljenici kroz koji se osigurava podrška i njegovanje dugoročnih odnosa s umirovljenim zaposlenicima, ponajprije u znak zahvalnosti za njihov doprinos tijekom radnog vijeka.



*Ježevac Premium Camping
Resort by Valamar 5*, Otok Krk*

INOVACIJE I DIGITALIZACIJA

Agilnost, inovativnost i napredne tehnologije čine poslovanje Valamar Riviere i hrvatsku turističku industriju konkurentnijima.

Valamarova digitalna vizija podrazumijeva pružanje nevjerovatne personalizirane usluge te poboljšanje operativne učinkovitosti kontinuiranim inovacijama i korištenjem digitalnih tehnologija. Valamarova digitalna strategija omogućava transformaciju cijele organizacije, zadržavajući pri tome fokus na gosta. U 2020. godini nastavljen je daljnji rad na glavnim strateškim smjernicama kroz digitalne projekte i pilot inicijative validacije tehnologija ili tehnoloških rješenja.

VALAMAROV DIGITALNI ODJEL

Valamarov Digitalni odjel (VALDI – Valamar Digital & Innovation), čiji su ciljevi osiguravanje praktične podrške za digitalne projekte i poticanje provedbe digitalne strategije Valamara, digitalne transformacije tvrtke i promicanja agilnijeg načina rada, nastavio je promoviranje digitalne strategije te ispunjavanju ciljeva.

ČETIRI SU GLAVNE STRATEŠKE TEME (SMJERNICE):



PRIVLAČENJE GOSTIJU I NJIHOVA LOJALNOST



UKLJUČENOST GOSTIJU



POSLOVNI PROCESI I IT



ZAPOSLENICI: ORGANIZACIJA I KULTURA

IZDVOJENI DIGITALNI I INOVACIJSKI PROJEKTI

VALFRESCO DIREKT

Valfresco Direkt, usluga online trgovine s dostavom koja na jednom mjestu nudi proizvode obiteljskih gospodarstava, vinara, maslinara i brojnih drugih domaćih proizvođača s dugogodišnjom tradicijom u proizvodnji zdravih i kvalitetnih namirnica, kao i tradicionalnih jela i slastica, pokrenuta je u lipnju 2020. godine. U nekoliko mjeseci postojanja od Istre se uspješno proširila na Rijeku i okolicu te otok Krk. U okviru Valfresco Direkta, Valamar je djelatnicima omogućio angažman u centralnoj pripremnici hrane, kao i logistici i transportu. Na razvoju ovog projekta radio je tim od gotovo stotinu kolega iz Valamara, a od ideje do prve verzije platforme došlo se u iznimno kratkom roku. Valfresco Direkt primjer je kako turizam može dati značajnu podršku u razvoju lokalne poljoprivrede, obiteljskih gospodarstava, prerade hrane, vinarstva, maslinarstva i brojnih drugih povezanih djelatnosti.

Valfresco Direkt je pravi primjer digitalne transformacije tvrtke u razvoju novih digitalnih proizvoda/platformi te je označio prekretnicu u načinu izvođenja digitalnih projekata. Valfresco platforma je smanjila vrijeme razvoja s uobičajenih 12 do 14 mjeseci na dva mjeseca od početne ideje do realizacije. Prvi sastanak održan je 6. travnja 2021, a platforma je pokrenuta 5.6.2021, dok je prva dostava bila već 8. lipnja 2021. Valfresco online platforma sastoji se od e-commerce platforme, web shopa, maloprodajne platforme i centralne kuhinje. Valfresco je razvijan agilnim načinom, iterativno. Interni VALDI digitalni tim upravljao je razvojem platforme, arhitekturom, modelima podataka te dopunio interne razvojne inženjere s partnerskim resursima koji su sudjelovali u razvoju i integracijama. E-commerce platforma je centralna komponenta Valfresca koja sadrži proizvode, opise, slike, cijene, količine, kategorije, oznake, narudžbe, račune, kupce, partnere, poslovna pravila te prima i šalje podatke prema ostalim dijelovima. Valfresco e-commerce integriran je s Virga maloprodajom, Web shopom, CRM-om, Payment gateway-em, Centralnom kuhinjom i HR sistemom.

VALAMAR GARANCIJA KVALITETE I SIGURNOSTI

U ponudi Valfresco Direkta nalazi se širok izbor polugotovih i gotovih jela po tradicionalnim recepturama pripremljenih u Centralnoj kuhinji i distributivnom centru Valamara u Vinežu, kao i mnoge druge potrepštine koje se inače kupuju u marketu. Kupci Valfresco Direkta već dan nakon izvršene narudžbe ispred svojih vrata mogu dobiti vrhunski pripremljena autohtona jela od svježih namirnica, čija je priprema i pakiranje izvršena uz najviše standarde zdravstvene sigurnosti i ispravnosti. Valamar garancija kvalitete i sigurnosti proizlazi i iz primjene niza certifikata i standarda kvalitete, a najpoznatiji je HACCP sustav kojim se omogućuje kontrola svih procesa pripreme hrane od proizvodnje i dostave do posluživanja.



CENTRALNA KUHINJA I DISTRIBUTIVNI CENTAR VINEŽ

Valamar je u lipnju otvorio i jedinstvenu Centralnu kuhinju u Vinežu kraj Labina koju čini najveći proizvodni pogon i distributivni centar u funkciji hotela i ugostiteljskih objekata u Hrvatskoj. U ovaj inovativni i tehnološki napredan projekt, koji će osigurati opskrbu čak dvadesetak Valamar hotela i devet kampova s pripadajućim ugostiteljskim objektima za destinacije Poreč, Rabac i Krk, Valamar protekle je zime investirao oko 29 milijuna kuna. Centralna kuhinja Vinež postala je i okosnica Valamarovog novog projekta Valfresco Direkt, online trgovine koja na jednom mjestu okuplja lokalne proizvođače. Centralna kuhinja i distributivni centar Vinež središnje je mjesto za otkup i obradu svježih domaćih namirnica, a vrši se i priprema gotovih i polugotovih proizvoda. Ovaj moderni pogon opremljen vrhunskom tehnologijom koji se prostire na 3.400 m² površine, osigurava bržu i jednostavniju pripremu hrane uz rasterećenje hotelskih kuhinja u Valamarovim objektima posebice u smislu obrade svježih namirnica, kao i ujednačenu kvalitetu te uštedu energije i niže troškove nabave. Dnevno može pripremiti do 25.000 obroka za goste uz najviše standarde zdravstvene sigurnosti i ispravnosti.

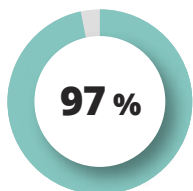
Valamar je kao društveno odgovorno poduzeće usmjeren na održivost, pa je cijeli proizvodni pogon projektiran na ekološki prihvatljiv način u okviru inicijative Zeleni Valamar. Centralna kuhinja Vinež koristi sustav nadzora i upravljanja rashladnim komorama uz

ekološki prihvatljiv CO₂ umjesto freona, održivi sustav centralne pripreme i omekšavanja vode te selektivno odvajanje i recikliranje otpada. Pružanje autentičnih doživljaja u turizmu jedan je od strateških ciljeva kompanije pri čemu je važno kontinuirano ulagati u kvalitetu, lokalnu proizvodnju i ponudu hrane i pića. Najnovije ulaganje Valamara potiče snažnije povezivanje turizma i poljoprivrede te olakšava vrhunskim lokalnim proizvođačima plasman proizvoda domaćim i stranim gostima.

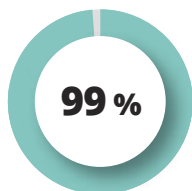
SURADNJA S PARTNERIMA

Kroz suradnju s lokalnim gospodarstvima, Valfresco Direkt ima za cilj ojačati lokalnu proizvodnju i tržišnu poziciju malih proizvođača te im omogućiti širu prisutnost i dostupnost. Valamar surađuje sa stotinjak lokalnih partnera i dobavljača s područja Istre, Slavonije i Dalmacije, s ciljem širenja suradnje na zainteresirane partnere iz svih dijelova Hrvatske. Kroz ovo partnerstvo, lokalni proizvođači imaju osiguranu promociju i plasman proizvoda direktno do krajnjeg kupca koji može biti siguran da dobiva kvalitetne domaće namirnice i jela pripremljena uz najviše ugostiteljske standarde i Valamar garanciju kvalitete. Usluga Valfresco Direkta uspostavila je novu poveznicu između kontinentalne i obalne Hrvatske te je odličan primjer kako upravo turizam može dati značajnu podršku u razvoju lokalne poljoprivrede, obiteljskih gospodarstava, prerade hrane, vinarstva, maslinarstva i brojnih drugih povezanih djelatnosti.

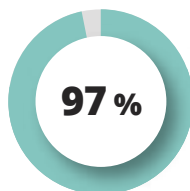
KUPCI O VALAMAROVOJ ONLINE TRGOVINI VALFRESCO DIREKT:



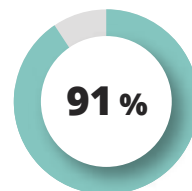
IZRAZITO ZADOVOLJNI KUPCI



LJUBAZNOST ZAPOSLENIKA



UKUPNO ISKUSTVO



UKUPNI ASORTIMAN PRODAJE

IZDVOJENI DIGITALNI PROJEKTI

ONLINE RECEPCIJA

Nova digitalna usluga online recepcije, Valamarov je digitalni iskorak kojim je svim gostima hotela i kampova proširio svoju dostupnost. Online recepcija Valamara omogućava prijavu i odjavu gostiju putem interneta (web check-in i My Valamar aplikacije) i "self check-in" kioska te se tako pojednostavljuje dolazak i odlazak.

Gostima su u sedam objekata na dolasku na raspolaganju i kiosci na kojima, ako žele, mogu samostalno obaviti check in, dobiti kodiranu karticu za smještajnu jedinicu i tako u cijelosti sve obaviti bez odlaska na recepciju. Za walk in goste i one koji se odluče doći osobno na recepciju obaviti prijavu, još lani je uvedena elektronska registracijska kartica koja se generira iz sistema za upravljanje objektima i koju gost, nositelj rezervacije potpisuje elektronski preko tableta na recepciji.

EMPLOYEE DATA HUB

Prema kraju 2020 godine, počeli smo s razvojem i postavili prvi prototip Data platforme zaposlenika tj. postavili smo Employee Data Hub koji omogućava spremanje svih podataka i događaja (events) o zaposlenicima na jednom mjestu te prijenos podataka u realnom vremenu iz izvora podataka prema drugim platformama korisnicima podataka. U Valamaru 3 platforme generiraju podatke o zaposlenicima, a najmanje 5 platformi konzumira i koristi te podatke. Umjesto da kreiramo 15 različitih integracija (point-to-point) između svake platforme, postavili smo integracijsku streaming platformu i data hub, koji omogućavaju da se podaci u realnom vremenu, kod svake promjene prenose u data-hub a zatim i direktno prema aplikacijama koje konzumiraju te podatke.

PREDNOSTI EMPLOYEE DATAHUB PLATFORME:

- ▶ Smanjili troškove međusobnih integracija svatko-sa-svakim (point-to-point).
- ▶ Standardizirali način pristupa podacima (stream ili API).
- ▶ Svaka platforma prima samo one podatke od zaposlenika koji joj trebaju.
- ▶ Podaci stižu do klijentske platforme, točno u trenutku kad se zaposlenik izmijenio.
- ▶ Svaka nova platforma ne integrira se s 3 izvora podataka već samo s Data Hubom.
- ▶ Podaci stižu u skoro realnom vremenu od izvora gdje je nastao podatak do platforme koja konzumira taj podatak.

TA POINT TEHNOLOGIJA PROŠIRENA NA SVE OBJEKTE

TA point je komunikacijska tehnologija za komunikaciju unutar objekta i bazira se na QR kodovima ili NFC beskontaktnim pristup s telefonom gosta.

Osim potrebnih informacija koje su nekada bile u info-mapi, gosti sada mogu preko TA pointa online zatražiti usluge domaćinstva ili recepcije, prijaviti tehnički kvar, pristupiti Valfresco Direkt online trgovini, ispuniti In stay anketu i pristupom na Valamar Experience online trgovini kupiti/rezervirati doživljaje iz destinacije. Dodatna

primjena TA pointa je i u Valamarovim beach barovima (na lokacijama gdje se treba pokriti velika površina) za beskontaktno naručivanje pića i poziv konobara. TA point aplikacija integrirana je sa sistemom za upravljanje domaćinstvom i kvarovima, pa tako svaki zahtjev gosta ide direktno prema djelatnicima u stvarnom vremenu. U razdoblju od 1. lipnja do 25. kolovoza zabilježeno je preko 24.000 interakcija putem TA pointa, a od toga 1.300 zahtjeva prema Domaćinstvu, 2.000 prijava kvarova, 1.200 pristupa Valamar Health & Safety programu.

EDUKACIJA O UMJETNOJ INTELIGENCIJI „ELEMENTS OF AI“

Valamar je sve svoje djelatnike pozvao na uključivanje u projekt „Elements of AI“, koji se smatra najboljim online programom za svladavanje osnova o umjetnoj inteligenciji na svijetu. Riječ je o besplatnoj edukaciji koju je pokrenula Finska u suradnji s Europskom komisijom u cilju povećanja znanja o umjetnoj inteligenciji i približavanja tematike široj javnosti, a Hrvatska je prva zemlja u regiji koja je prevela tečaj i učinila ga dostupnim građanima. „Elements of AI“ razvilo je Sveučilište u Helsinkiju i tehnološka kompanija Reaktor, partner za Hrvatsku je Sveučilište u Zagrebu, a nositelj projekta udruga CroAI, dok je komunikacijski partner projekta agencija 404.

Za ovaj edukacijski program nije potrebno predznanje o umjetnoj inteligenciji. Potpuno je besplatan za polaznike i dostupan je na hrvatskom jeziku. Cjelokupna edukacija provodi se online i individualno tako da svaki polaznik može online u svojem ritmu prolaziti sadržaj tečaja. „Elements of AI“ sastoji se od šest poglavlja i 25 vježbi za koje je u prosjeku potrebno izdvojiti 25 sati, a od polaznika se

ne zahtijeva bilo kakvo predznanje u području matematike i programiranja. Riječ je o jedinstvenoj prilici za stjecanje novih digitalnih vještina uz edukaciju koju svjetski mediji i stručnjaci svrstavaju ispred sličnih edukacija Harvarda, Stanforda i MIT-a. Valamar primjenjuje napredne tehnologije u raznim područjima poslovanja kao što su prodaja, marketing i hotelske operacije, djelatnicima omogućuje komunikaciju i učenje na digitalnim platformama, unapređuje poslovne procese i njeguje organizacijsku kulturu koja stalno inovira uz pomoć novih tehnologija.

Svatko od nas u svom poslu u Valamaru traži optimalna rješenja, nastoji biti inovativan, predlaže ili stvara nove koncepte i proizvode. Međutim, moramo početi uzimati u obzir da najviše uspjeha postižu oni koji žele biti inovativni i pritom koriste tehnologiju i umjetnu inteligenciju za rješavanje postojećih izazova. U Valamaru je u tijeku 50-tak digitalnih projekata i projekata inovacija, od kojih čak nekoliko već primjenjuje tehnologije umjetne inteligencije.

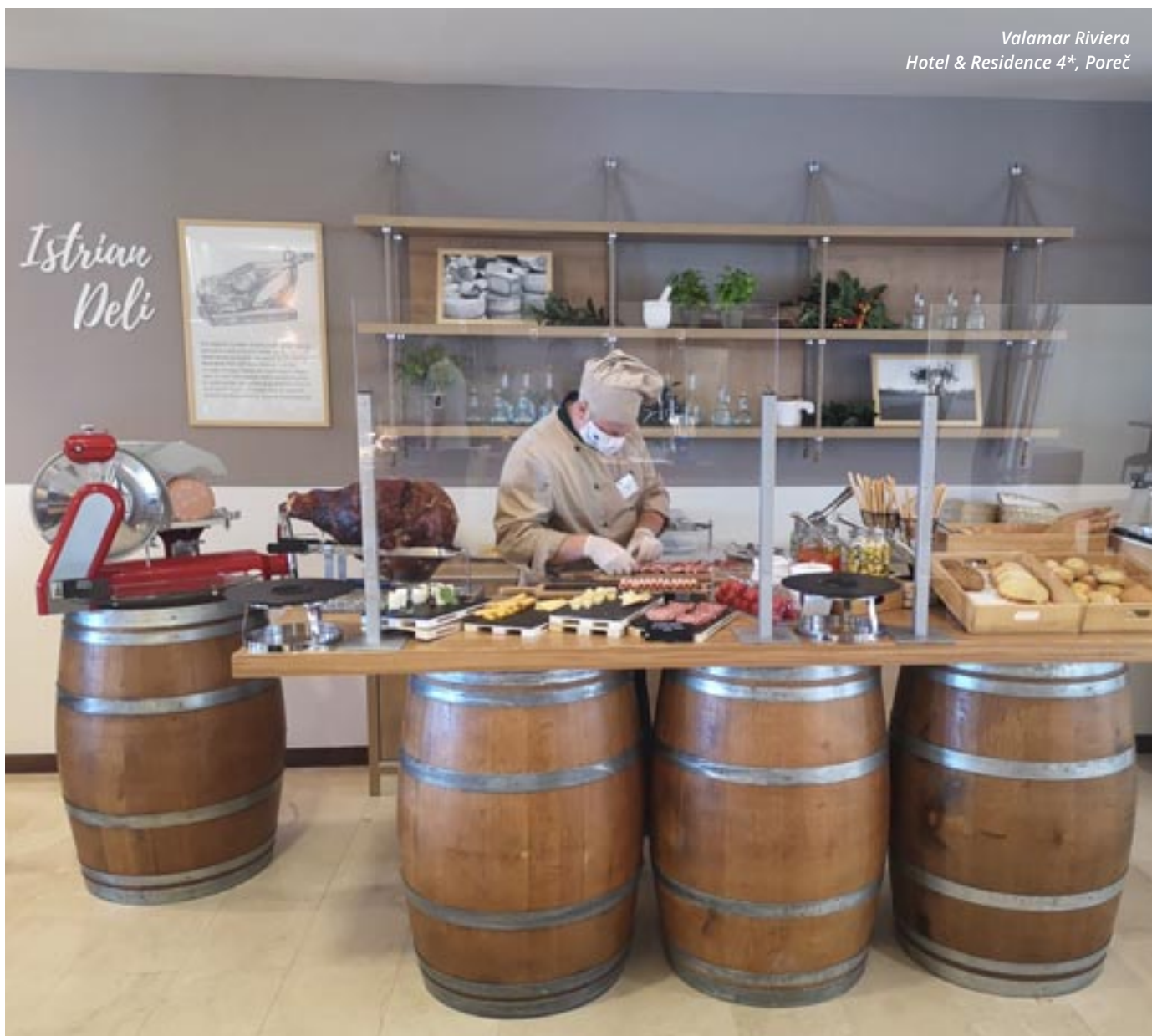
BED & BRUNCH

Valamar je razvio novi inovativni koncept pod nazivom Bed & Brunch koji donosi brojne novitete. Za najpovoljnije ljetovanje, Valamar je tako razvio novi label "Old Town Holiday" u sklopu brenda Valamar Hotels & Resorts, te Sunny B&B u sklopu brenda Sunny by Valamar, gdje gosti mogu uživati u produženom doručku ili brunchu uz raznovrstan izbor jela sve do 13 sati.

U hotelu s Old Town Holiday oznakom goste očekuje i "Champagne Breakfast & Brunch" uz ponudu pjenušavih vina za vrijeme doručka i užine. Gostima se nudi doručak do 11 sati koji se nakon toga transformira u brunch s ponudom toplih predjela i jela koji traje do 13 sati, a gosti mogu koristiti jednu ili drugu uslugu ili obje usluge od 7 do 13 sati, što im daje slobodu organiziranja jutra i sredine dana.



*Valamar Riviera
Hotel & Residence 4*, Poreč*



NAGRADE I PRIZNANJA

Valamar Riviera kao vodeća turistička kompanija kontinuirano ulaže napore u podizanje razine kvalitete ponude i usluga, što dokazuju brojne nagrade i priznanja i u 2020. godini.

Valamar Riviera je u 2020. zauzela visoko 6. mjesto na ljestvici najpoželjnijih poslodavaca u Hrvatskoj, skočivši za jedno mjesto na ljestvici najboljih u odnosu na prošlu godinu. Valamar Riviera dobitnik je i treće nagrade Poslovnog dnevnika i Zagrebačke burze za najbolje odnose s investitorima koju dodjeljuju Poslovni dnevnik i Zagrebačka burza.

Veliko priznanje u 2020. dobilo je čak petnaest Valamarovih hotela i ljetovališta, kao dobitnici nagrade Travelers' Choice, priznanja koje dodjeljuje najveći portal za putovanja u svijetu - TripAdvisor.

Odabir najboljih smještaja, atrakcija i restorana temelji se na kontinuiranim, odličnim recenzijama globalne zajednice putnika čime se najbolje ocijenjeni svrstavaju u 10 % najboljih objekata na TripAdvisoru.

NAGRADA INDEKS DOP-A

U 2020. godini Valamar Riviera je osvojila glavnu nagradu Indeks DOP-a u kategoriji velikih poduzeća koju dodjeljuju Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj i Hrvatska gospodarska komora. Indeks društveno odgovornog poslovanja (Indeks DOP-a) vrednuje prakse najuspješnijih poduzeća u Hrvatskoj, uzimajući u obzir sedam ključnih područja – ekonomsku održivost, uključenost društveno odgovornog poslovanja u poslovnu strategiju, radnu okolinu, zaštitu okoliša, tržišne odnose, odnose sa zajednicom te odgovorne politike raznolikosti i zaštite ljudskih prava.



Dubrovnik President Valamar
Collection Hotel 5*, Dubrovnik

TRAVELIFE GOLD AWARD

U 2020. godini 22 Valamarova hotela i ljetovališta posjeduju ovaj prestižni i obvezujući certifikat.

Travelife je međunarodni certifikacijski sustav koji promiče održivost u hotelijerstvu te pomaže turoperatorima, hotelima i ostalim smještajnim kapacitetima da upravljaju i prate svoj društveni i ekološki utjecaj, kao i da o svojim postignućima informiraju goste i partnere. Travelife Gold Award je priznanje za hotele koji u najvećoj mogućoj mjeri ispunjavaju stroge kriterije održivosti. Strateški cilj ovog projekta dodjele certifikata je uvođenje prakse zelenog poslovanja, odnosno postizanje ravnoteže ekonomskog napretka, brige za okoliš u najširem smislu te socijalne uključenosti u širu zajednicu.

U Valamaru 95 % smještajnih jedinica posjeduju certifikat upravljanja okolišem ISO 14001, a 71 % smještajnih jedinica u hotelima i ljetovalištima posjeduju jedan od certifikata održivog poslovanja.



POPIS HOTELA I LJETOVALIŠTA KOJI IMAJU TRAVELIFE CERTIFIKAT

Allegro Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★★	Rabac
Valamar Sanfior Hotel & Casa	★★★★	Rabac
Miramar Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★★	Rabac
Valamar Argosy Hotel	★★★★	Dubrovnik
Valamar Bellevue Resort	★★★★	Rabac
Valamar Tamaris Resort	★★★★	Poreč
Crystal Sunny Hotel by Valamar	★★★★	Poreč
Valamar Diamant Hotel & Residence	★★★★ (3/4)	Poreč
Dubrovnik President Valamar Collection Hotel	★★★★★	Dubrovnik
Isabella Valamar Collection Island Resort	★★★★★ (4/5)	Poreč
Koralj Sunny Hotel by Valamar	★★★	Otok Krk
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel	★★★★	Dubrovnik
Valamar Pinia Hotel	★★★	Poreč
Valamar Riviera Hotel & Residence	★★★★	Poreč
Rubin Sunny Hotel by Valamar	★★★	Poreč
Valamar Parentino Hotel	★★★★	Poreč
Valamar Club Dubrovnik Hotel	★★★	Dubrovnik
Tirena Sunny Hotel by Valamar	★★★	Dubrovnik
Girandella Valamar Collection Resort	★★★★★ (4/5)	Rabac
Zvonimir Sunny Hotel by Valamar	★★★★	Otok Krk
Marea Valamar Collection Suites	★★★★★	Poreč
Lanterna Sunny Resort by Valamar	★★	Poreč

DOMAĆE NAGRADE I PRIZNANJA U 2020.

Moj Posao	Najbolji poslodavac u turizmu, 6. najpoželjniji među hrvatskim kompanijama	Valamar Riviera d.d.
Poslovni dnevnik i Zagrebačka burza	Najbolji odnosi s investitorima, 3. mjesto	Valamar Riviera d.d.
HRPSOR i HGK	Glavna nagrada Indeksa DOP-a	Valamar Riviera d.d.

MEĐUNARODNE NAGRADE I PRIZNANJA U 2020.

ANWB	ANWB Top Camping 2020	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar Krki Premium Camping Resort by Valamar Solaris Camping Resort by Valamar
ADAC	ADAC Superplatz 2020	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar Krki Premium Camping Resort by Valamar Istra Premium Camping Resort by Valamar Baška Beach Camping Resort by Valamar
World Travel Awards	Croatia's Leading Resort	Girandella Valamar Collection Resort
	Croatia's Leading Boutique Hotel	Valamar Riviera Hotel & Residence
	Croatia's Leading Business Hotel	Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel
	Croatia's Leading Hotel	Dubrovnik President Valamar Collection Hotel
	Croatia's Leading Seafront Hotel	Isabella Valamar Collection Island Resort
World Luxury Hotel Awards	Luxury Beach Resort	Dubrovnik President Valamar Collection Hotel
	Luxury Island Resort	Isabella Valamar Collection Island Resort
	Luxury Historical Hotel	Imperial Valamar Collection Hotel
TripAdvisor	Traveler's Choice 2020	Valamar Riviera Hotel & Residence
		Isabella Valamar Collection Island Resort
		Marea Valamar Collection Suites
		Crystal Sunny Hotel by Valamar
		Valamar Parentino Hotel
		Girandella Valamar Collection Resort
		Valamar Sanfior Hotel & Casa
		Valamar Carolina Hotel & Villas
		Imperial Valamar Collection Hotel
		Valamar Padova Hotel
		Valamar Argosy Hotel
		Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel
		Dubrovnik President Valamar Collection Hotel
		Valamar Meteor Hotel
		Valamar Obertauern Hotel
The Golden City Gate	Tourism Multimedia Award, kategorija hoteli – 2. mjesto	Marea Valamar Collection Suites
Hotels.com	Loved by Guests	Valamar Argosy Hotel
Leading Campings of Europe	Leading Campings of Europe	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar
		Krki Premium Camping Resort by Valamar

CERTIFIKATI I OZNAKE KVALITETE, SIGURNOSTI I ODRŽIVOSTI 2020.

SGS	HACCP	Valamar Diamant Hotel & Residence
		Crystal Sunny Hotel by Valamar
		Rubin Sunny Hotel by Valamar
		Isabella Valamar Collection Island Resort
		Marea Valamar Collection Suites
		Valamar Riviera Hotel & Residence
		Valamar Tamaris Resort
		Solaris Camping Resort by Valamar
		Valamar Sanfior Hotel & Casa
		Girandella Valamar Collection Resort
		Valamar Bellevue Resort
		Koralj Sunny Hotel by Valamar
		Valamar Parentino Hotel
		Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel
		Dubrovnik President Valamar Collection Hotel
		Valamar Argosy Hotel
		Bunculuka Camping Resort by Valamar
		Marina Camping Resort by Valamar
		Padova Premium Camping Resort by Valamar
		Imperial Valamar Collection Hotel
		Valamar Carolina Hotel & Villas
		Eva Sunny Hotel & Residence
		San Marino Sunny Resort by Valamar
		Zvonimir Sunny Hotel by Valamar
		Valamar Atrium Baška Residence
		Corinthia Baška Sunny Hotel by Valamar
		Lanterna Premium Camping Resort by Valamar
SGS	ISO 14001*	94,8 % objekata
	ISO 9001*	94,8 % objekata
QUALITY AUSTRIA	ISO 50001*	96,4 % objekata
	ISO 45001	Istra Premium Camping Resort by Valamar
	EN 14065	Valamar praonica rublja Poreč, Valamar praonica rublja Makarska
Ministarstvo turizma i sporta	Oznaka „Q”	Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel, Valamar Riviera Hotel & Residence
Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja	EU Ecolabel	Istra Premium Camping Resort by Valamar Ježevac Premium Camping Resort by Valamar Krak Premium Camping Resort by Valamar Lanterna Premium Camping Resort by Valamar Solaris Camping Resort by Valamar Orsera Camping Resort by Valamar

* U izračun uključena sva društva Grupe Valamar.

MIŠLJENJE STRUČNOG POVJERENSTVA ZA NEFINANCIJSKO IZVJEŠTAVANJE HR PSOR-A NA INTEGRIRANI IZVJEŠTAJ VALAMAR RIVIERE ZA 2020.

Godišnji izvještaj Valamar Riviera d.d. za 2020. godinu je šesti izvještaj zaredom u kojem je integrirano poslovno izvještavanje s izvještavanjem o održivosti, odnosno nefinancijskim informacijama o utjecaju poduzeća na okoliš i društvo. Izvještaj predstavlja utjecaje kompanije kroz ekonomsku, društvenu i okolišnu dimenziju te načinima na koji kompanija njima dugoročno upravlja.

Integrirani godišnji izvještaj Valamar Riviera d.d. usklađen je sa zakonskom regulativom Republike Hrvatske koja propisuje opseg, sadržaj i rokove godišnjeg izvještaja (Zakon o trgovačkim društvima, Zakon o tržištu kapitala i Zakon o računovodstvu) te zadovoljava Standarde Globalne inicijative za izvještavanje (GRI) (sržna opcija) u području izvještavanja o održivosti.

Sektor turizma jedan je od najjače pogođenih sektora pandemijom virusa COVID-19 koja je obilježila 2020. Stoga, očekivano, pokazatelji poslovanja uglavnom značajno odstupaju od onih iz prijašnjih godina, kao i od ranije zacrtanih planova. Primjerice, u 2020., zbog pada broja noćenja, ukupni prihodi Valamara bili su 69 % niži. No usprkos tome Valamar je uspio različitim mjerama sačuvati zaposlenost i stabilnost poslovanja.

Od 1. travnja 2020., uz pomoć mjera Vlade i podršku socijalnih partnera, Valamar je provodio „Pauza, Restart“ program u okviru kojeg je svim zaposlenicima koji ne rade osigurana naknada plaće za čekanje na posao u iznosu od 60 % redovnih primanja, ali ne manje od 4.250 kuna neto. Valamar Riviera zauzela je 6. mjesto na ljestvici najpoželjnijih poslodavaca u Hrvatskoj, što je za jedno mjesto više u odnosu na prošlu godinu te je jedina turistička kompanija koja se nalazi u top 20 poslodavaca u Hrvatskoj. Vjerujemo da ovaj visoki rejting dijelom mogu zahvaliti i mjerama koje su donesene tijekom krize s ciljem očuvanja radnih mjesta.

Radna mjesta očuvana su i inovativnim projektima kao što je Valfresco Direkt. Riječ je o online trgovini s dostavom koja na jednom mjestu nudi proizvode lokalnih OPG-ova, kao i gotova i polugotova jela koja se pripremaju u Centralnoj kuhinji i distributivnom centru Valamara u Vinežu, a građanima je dostupna je na području Istre, Rijeke i okolice te otoka Krka. Osim Valfresco Direkta koji posluje s lokalnim dobavljačima, 77% udjela hrane i pića u Valamaru predstavlja hrvatske proizvode, od kojih većina sadrži isključivo domaće sirovine.

Kao i svake godine, Valamar prikazuje odgovornost prema svakom gostu te se visok stupanj razine zadovoljstva očituje i u povratnim ispitivanjima zadovoljstva gostiju. Posebna pažnja posvećena je sigurnosti i zaštiti djece.

Odgovornost prema zajednici i okolišu daje pregled ulaganja u projekte energetske učinkovitosti i smanjenja emisija stakleničkih plinova, izvještaj o emisijama stakleničkih plinova, izvještaj o potrošnji energenata, podatke o gospodarenju otpadom, te podatke o gospodarenju vodama. U 2020. godini uloženo je 9,5 milijuna kuna u projekte energetske učinkovitosti, a nabavljena električna energija je isključivo iz obnovljivih izvora. Više od 70 % je



smanjena izravna i neizravna emisija stakleničkih plinova iz 1. i 2. opsega. Nabavljena su nova električna vozila te je provedena zamjena klasičnih rasvjetnih tijela LED rasvjetom. Vrijednosti emisije stakleničkih plinova značajno su manje u odnosu na prethodnu godinu, pri čemu je istovremeno povećana emisija po noćenju. Ovo je razumljivo, budući da je u 2020. bilo značajno manje gostiju nego prethodne godine, pa je ukupna potrošnja energije smanjena, ali je u ukupnim emisijama visoki udio fiksnog troška što uzrokuje više emisije po noćenju. Zbog ovako drastične promjene u karakteristikama sezone nezahvalno je uspoređivati vrijednosti ovog (kao i ostalih) pokazatelja s prethodnim godinama. U svakom slučaju kompanija je i dalje posvećena smanjenju potrošnje fosilnih goriva, osobito loživog ulja, smanjenju potrošnje vode za piće i smanjenju potrošnje električne energije.

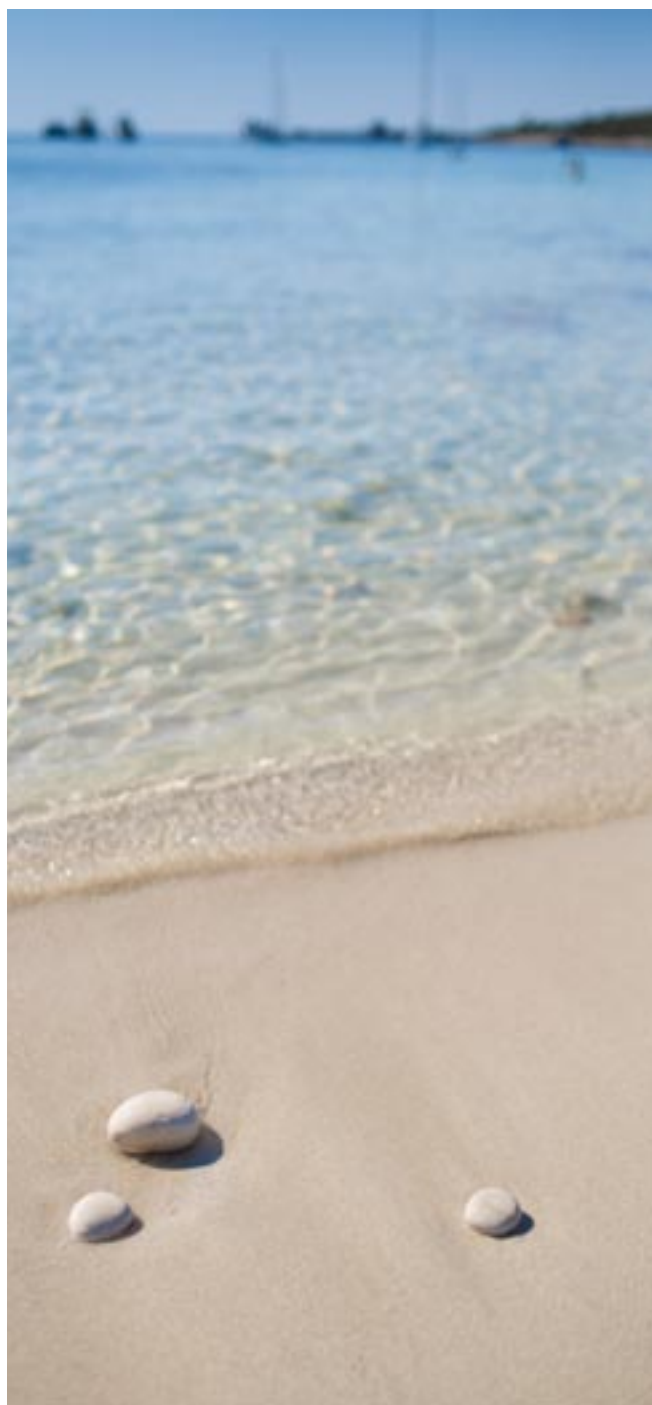
Otpad se u velikoj mjeri prikuplja odvojeno, a udio miješanog komunalnog otpada (koji se odlaže na odlagališta) u ukupnom otpadu nešto je manji nego prethodne godine. Ukupna potrošnja vode, očekivano, bitno je smanjena u okolnostima koje je donijela 2020.

Valamar Riviera osvojila je glavnu nagradu Indeks DOP-a u kategoriji velikih poduzeća koju dodjeljuju HR PSOR i HGK koji u Hrvatskoj vrednuje društveno odgovorne prakse najuspješnijih poduzeća. Osim Indeksa DOP-a, kao i prijašnjih godina, ova se kompanija može pohvaliti čitavim nizom nagrada i certifikata koji nagrađuju kako kvalitetu usluge i destinacije tako i održivost poslovanja i odgovornost prema okolišu.

Ovaj Integrirani godišnji izvještaj u skladu je s načelima izvještavanja GRI Standarda te su prikazani kako pozitivni tako i negativni utjecaji poslovanja, podaci su jasno prikazani te su također prikazani i trendovi tamo gdje je to moguće. Izvještaj se odlikuje jasnoćom i jednostavnošću, a tekst je razumljiv čitaocu koji posjeduje umjereno razumijevanje poslovanja i konteksta.

Valamar ima iznimnu razinu dvosmjerne komunikacije sa svojim zaposlenicima i gostima, no moguće je detaljnije pokazati komunikaciju s ostalim dionicima, posebno u području definiranja materijalnih tema. Također predlažemo detaljniji prikaz granica utjecaja materijalnih tema. Uz ove primjedbe, možemo zaključiti da je novi izvještaj Valamar Riviere d.d. zadovoljio sva očekivanja stručnog povjerenstva, jer je u postupku izvještavanja napravio korak dalje u kvaliteti prikaza rezultata utjecaja, no što je još važnije, prikazan je izniman stupanj odgovornosti u poslovanju u ovoj iznimno izazovnoj godini.

Komisija upravnog vijeća HR PSOR-a



GRI SMJERNICE: KAZALO SADRŽAJA GRI-a

GRI STANDARD	POGLAVLJE U IZVJEŠĆU	STRANICE POGLAVLJA
GRI 102: OPĆE OBJAVE		
ORGANIZACIJSKI PROFIL		
Objava 102-1 Naziv organizacije	O Valamar Rivieri	8. – 19.
Objava 102-2 Aktivnosti, tržišne marke, proizvodi i usluge	O Valamar Rivieri	8. – 19.
Objava 102-3 Lokacija sjedišta organizacije	O Valamar Rivieri	8. – 19.
Objava 102-4 Lokacija poslovnih aktivnosti	O Valamar Rivieri	8. – 19.
Objava 102-5 Vlasništvo i pravni oblik	O Valamar Rivieri	8. – 19.
Objava 102-6 Tržišta na kojima organizacija djeluje	O Valamar Rivieri	8. – 19.
Objava 102-7 Veličina organizacije	O Valamar Rivieri	8. – 19.
Objava 102-8 Informacije o zaposlenicima i drugim radnicima	Zaposlenici i organizacija	50. – 59.
Objava 102-9 Dobavljački lanac	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti	24. – 31.
Objava 102-10 Značajne promjene u organizaciji i njenom dobavljačkom lancu	O Valamar Rivieri	8. – 19.
Objava 102-11 Pristup predostrožnosti	Korporativno upravljanje	66. – 83.
Objava 102-12 Vanjske inicijative	Korporativno upravljanje	66. – 83.
Objava 102-13 Članstvo u udruženjima	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti	24. – 31.
STRATEGIJA		
Objava 102-14 Izjava najviše rangirane osobe za donošenje odluka	Uvodne riječi predsjednika Uprave i predsjednika Nadzornog odbora	2. – 3.
ETIKA I INTEGRITET		
Objava 102-16 Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja	Korporativno upravljanje	66. – 83.
UPRAVLJANJE		
Objava 102-18 Upravljačka struktura	Korporativno upravljanje	66. – 83.
UKLJUČIVANJE DIONIKA		
Objava 102-40 Popis uključenih skupina dionika	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti	24. – 31.
Objava 102-41 Kolektivni ugovori	Zaposlenici i organizacija	50. – 59.
Objava 102-42 Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti	24. – 31.
Objava 102-43 Pristup uključivanju dionika	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti	24. – 31.
Objava 102-44 Ključne teme i otvorena pitanja	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti	24. – 31.

GRI STANDARD	POGLAVLJE U IZVJEŠĆU	STRANICE POGLAVLJA
PRAKSA IZVJEŠTAVANJA		
Objava 102-45 Subjekti uključeni u konsolidirane financijske izvještaje	Poslovni rezultati 2020.	32. – 43.
Objava 102-46 Definiranje sadržaja izvještaja i granica tema	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti	24. – 31.
Objava 102-47 Popis materijalnih tema	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti	24. – 31.
Objava 102-48 Izmjene u informacijama	O integriranom izvješću	6. – 7.
Objava 102-49 Promjene u izvještavanju	O integriranom izvješću	6. – 7.
Objava 102-50 Izvještajno razdoblje	O integriranom izvješću	6. – 7.
Objava 102-51 Datum posljednjeg izvještaja	O integriranom izvješću	6. – 7.
Objava 102-52 Izvještajni ciklus	O integriranom izvješću	6. – 7.
Objava 102-53 Kontakt za pitanja vezana uz izvještaj	O integriranom izvješću	6. – 7.
Objava 102-54 Tvrdnje za izvještavanje sukladno GRI Standardima	O integriranom izvješću	6. – 7.
Objava 102-55 Kazalo sadržaja GRI-a	GRI indeks	98. – 101.
Objava 102-56 Vanjska verifikacija	Mišljenje komisije Upravnog vijeća HR PSOR-a na izvještaj o društveno odgovornom poslovanju Valamar Riviere za 2020. godinu	96. – 97.

GRI 103: PRISTUP UPRAVLJANJU

Objava 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti	24. – 31.
Objava 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti	24. – 31.
Objava 103-3 Ocjena pristupa upravljanju	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti	24. – 31.

GRI 201: EKONOMSKI UČINAK

Objava 201-1 Izravna stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti	24. – 31.
Objava 201-2 Financijske posljedice i drugi rizici i prilike vezani uz klimatske promjene	Korporativno upravljanje	66. – 83.

GRI 202: PRISUTNOST NA TRŽIŠTU

Objava 202-1 Omjeri standardne početne plaće po spolu i lokalne minimalne plaće	Zaposlenici i organizacija	50. – 59.
Objava 202-2 Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice	Zaposlenici i organizacija	50. – 59.

GRI STANDARD

POGLAVLJE U IZVJEŠĆU

STRANICE POGLAVLJA

GRI 203: NEIZRAVNI EKONOMSKI UTJECAJI

Objava 203-1	Potpomognuta ulaganja u infrastrukturu i usluge	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti	24. – 31.
Objava 203-2	Značajni neizravni ekonomski utjecaji	Korporativno upravljanje	66. – 83.

GRI 204: PRAKSA NABAVE

Objava 204-1	Udio izdataka na lokalne dobavljače	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti	24. – 31.
--------------	-------------------------------------	--	-----------

GRI 302: ENERGIJA

Objava 302-1	Potrošnja energije unutar organizacije	Odgovornost prema zajednici i okolišu	60. – 65.
Objava 302-3	Energetski intenzitet	Odgovornost prema zajednici i okolišu	60. – 65.
Objava 302-4	Smanjenje potrošnje energije	Odgovornost prema zajednici i okolišu	60. – 65.

GRI 303: VODA

Objava 303-1	Crpljenje vode po izvoru	Odgovornost prema zajednici i okolišu	60. – 65.
Objava 303-3	Reciklirana i oporabljena voda	Odgovornost prema zajednici i okolišu	60. – 65.

GRI 305: EMISIJE

Objava 305-1	Izravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 1)	Odgovornost prema zajednici i okolišu	60. – 65.
Objava 305-2	Neizravne energetske emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 2)	Odgovornost prema zajednici i okolišu	60. – 65.
Objava 305-5	Smanjenje emisija stakleničkih plinova (GHG)	Odgovornost prema zajednici i okolišu	60. – 65.

GRI 306: OTPADNE VODE I OTPAD

Objava 306-1	Ispuštanje vode prema kvaliteti i odredištu	Odgovornost prema zajednici i okolišu	60. – 65.
Objava 306-2	Otpad prema vrsti i metodi odlaganja	Odgovornost prema zajednici i okolišu	60. – 65.

GRI 307: PRIDRŽAVANJE PROPISA ZAŠTITE OKOLIŠA

Objava 307-1	Nepridržavanje zakona i propisa iz područja zaštite okoliša	Odgovornost prema zajednici i okolišu	60. – 65.
--------------	---	---------------------------------------	-----------

GRI STANDARD	POGLAVLJE U IZVJEŠĆU	STRANICE POGLAVLJA
GRI 401: ZAPOSŁJAVANJE		
Objava 401-1 Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika	Zaposlenici i organizacija	50. – 59.
Objava 401-2 Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade na puno radno vrijeme, zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme a koje nisu osigurane	Zaposlenici i organizacija	50. – 59.
GRI 402: ODNOSI ZAPOSLENIKA I MENADŽMENTA		
Objava 402-1 Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u radu	Zaposlenici i organizacija	50. – 59.
GRI 403: ZDRAVLJE I SIGURNOST NA RADNOM MJESTU		
Objava 403-4 Zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa Sindikatima	Zaposlenici i organizacija	50. – 59.
GRI 404: OBUKA I OBRAZOVANJE		
Objava 404-1 Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku	Zaposlenici i organizacija	50. – 59.
Objava 404-2 Programi za stjecanje vještina i programi koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	Zaposlenici i organizacija	50. – 59.
Objava 404-3 Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja	Zaposlenici i organizacija	50. – 59.
GRI 405: RAZNOLIKOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI		
Objava 405-1 Raznolikost upravnih tijela i zaposlenika	Zaposlenici i organizacija	50. – 59.
Objava 405-2 Omjer osnovne plaće i naknade za žene i muškarce	Zaposlenici i organizacija	50. – 59.
GRI 407: SLOBODA UDRUŽIVANJA I KOLEKTIVNOG PREGOVARANJA		
	Zaposlenici i organizacija	50. – 59.
GRI 416: ZDRAVLJE I SIGURNOST KUPACA		
	Kvaliteta	46. – 49.
Objava 416-1 Procjena utjecaja na zdravlje i sigurnost značajnih kategorija proizvoda i usluga	Kvaliteta	46. – 49.
Objava 416-2 Slučajevi nepridržavanja propisa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost		
GRI 417: MARKETING I OZNAČAVANJE		
	Kvaliteta	46. – 49.
Objava 417-3 Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama		

IZJAVA O ODRICANJU OD ODGOVORNOSTI

Predstavljani strateški ciljevi predstavljaju namjeru Uprave te se temelje na trenutačno dostupnim informacijama, sadašnjim pretpostavkama te očekivanjima i projekcijama budućih događaja. Strateški ciljevi nisu jamstvo budućih rezultata i podložni su budućim događajima, rizicima i neizvjesnostima, od kojih su mnogi izvan kontrole ili su trenutačno nepoznati Valamar Rivieri, kao i potencijalno netočnim pretpostavkama na temelju kojih bi se stvarni rezultati mogli materijalno razlikovati od ranije iznesenih strateških ciljeva. Također, iznos kapitalnih ulaganja u pojedinoj godini podložan je specifičnim prijedlozima koje Uprava podnosi Nadzornom odboru, pa je moguće odstupanje od ove politike ako se dogode promjene u okruženju ili novonastale okolnosti.

Rizici i neizvjesnosti uključuju, ali nisu ograničeni na one opisane u dijelu „Rizici Grupe i Društva”. Materijalno značajne razlike od danih u strateškim ciljevima mogu biti rezultat promjena u okolnostima, nerealiziranih pretpostavki i drugih rizika, neizvjesnosti i čimbenika, uključujući:

- ▶ makroekonomska kretanja u Republici Hrvatskoj i na emitivnim tržištima koja obuhvaćaju promjenu tečaja i cijenu dobara i usluga, deflaciju i inflaciju, nezaposlenost, kretanja bruto domaćeg proizvoda i industrijske proizvodnje te drugih kretanja koja posredno i neposredno utječu na kupovnu moć gostiju Valamar Riviere
- ▶ ekonomske i sigurnosno-političke uvjete te kretanja i događaje na tržištima kapitala u Republici Hrvatskoj i emitivnim tržištima Valamar Riviere
- ▶ razinu potrošnje i raspoloživ dohodak gostiju te preferencije, povjerenje i zadovoljstvo gostiju proizvodima i uslugama Valamar Riviere
- ▶ kretanje broja noćenja, trend bookinga te kretanje prosječnih prodajnih cijena smještajnih jedinica u objektima Valamar Riviere
- ▶ kretanje tečaja hrvatske kune u odnosu na svjetske valute (poglavito tečaj eura), promjenu tržišnih kamatnih stopa, promjenu cijene vlasničkih vrijednosnih papira te ostalih financijskih rizika kojima je izložena Valamar Riviera
- ▶ dostupnost, mobilnost i troškove radne snage te troškove prijevoza, energije, komunalne troškove, prodajne cijene goriva i ostalih dobara i usluga, kao i poremećaje u opskrbi lancu
- ▶ promjene računovodstvenih politika i nalaze revizije financijskih izvještaja, kao i nalaze poreznih i inih poslovnih nadzora
- ▶ ishode i troškove sudskih postupaka u kojima je Valamar Riviera stranka
- ▶ gubitak konkurentnosti i smanjenu potražnju za proizvodima i uslugama hrvatskog turizma i Valamar Riviere pod utjecajem vremenskih uvjeta i sezonalnih kretanja
- ▶ razvoj novih tehnologija, pouzdanost informatičkih poslovnih rješenja te cyber sigurnost poslovanja Valamar Riviere i s njima povezane troškove
- ▶ probleme s izvođačem, podizvođačem, ishođenja dozvola i odobrenja, vremenske uvjete te cijene dobara i usluga pri provedbi investicija u turistički portfelj objekata Valamar Riviere
- ▶ promjene poreznih i drugih propisa i zakona, trgovinskih ograničenja i carinskih stopa
- ▶ elementarne nepogode i ekološke rizike.

Izneseni strateški ciljevi ne predstavljaju nagovor na kupnju, prodaju ili zadržavanje dionica Valamar Riviere.



*Valamar Lacroma Dubrovnik
Hotel 4*, Dubrovnik*



www.valamar.com