

# RAPORT NIEFINANSOWY CSR

GRUPA BENEFIT SYSTEMS

# Spis treści



## GRUPA BENEFIT SYSTEMS - KLUCZOWE LICZBY

---

### Nasza filozofia CSR

---

<b>FIRMA</b>	<b>8</b>
PROFIL DZIAŁALNOŚCI	9
STRATEGIA I STANDARDY ZARZĄDZANIA	22
BIZNES	43
Nasi Partnerzy	44
Nasi Klienci	47
<b>PRACOWNICY</b>	<b>52</b>
<b>ŚRODOWISKO</b>	<b>63</b>
<b>O RAPORCIE</b>	<b>67</b>

# Kluczowe liczby



---

# Grupa Benefit Systems

964,8 mln

przychodów Grupy za 2017

116,3 mln

zysku brutto Grupy za 2017

865,5 tys.

kart sportowych w Polsce

296,5 tys.

Użytkowników Kafeterii

131 tys.

kart sportowych za granicą

13 tys.

zaufało nam blisko 10 000 firm i instytucji

4 tys.

współpracuje z nami blisko 4 000 obiektów

148

klubów fitness w Polsce i 12 klubów za granicą<sup>1</sup>

630

miast w całej Polsce posiada obiekty partnerskie

5

krajów europejskich, w których prowadzimy działalność

1 karta

= dziesiątki tysięcy możliwości aktywności

<sup>1</sup> W tym podmioty zależne, stowarzyszone i um.warunkowe



# Nasza filozofia zrów- noważonego rozwoju

<sup>2</sup> Badanie satysfakcji i zaangażowania AON. Więcej informacji: Nagrody i Wyróżnienia.

## **Od kilkunastu lat wspieramy ludzi i organizacje w rozwoju, osiągnięciu równowagi oraz budowaniu zaangażowania.**

Niniejszy raport niefinansowy jest pierwszym jaki publikujemy w pełnym zakresie, choć idea zrównoważonego rozwoju i społecznej odpowiedzialności zawsze była dla nas nieodłącznym elementem obecności na rynku, realizacji celów biznesowych, budowania wartości spółek Grupy i ich oddziaływania na otoczenie.

Zainspirowani postawą i wartościami współzałożyciela i autora sukcesu firmy, od początku istnienia Spółki i Grupy realizujemy działania wpisujące się w obszar społecznej odpowiedzialności takie jak, m.in.:

- propagowanie zdrowego i aktywnego stylu życia,
- zrównoważony rozwój uczestników rynku usług sportowych i rekreacyjnych,
- tworzenie atrakcyjnej infrastruktury sportowo – rekreacyjnej w Polsce,
- udział w tworzeniu atrakcyjnych miejsc pracy,
- organizowanie wydarzeń i budowanie społeczności wokół tematu sportu i rekreacji.

Wierzmy, że takie sposoby wpływania na otoczenie przekładają się na jakość życia jednostki i całego społeczeństwa. Zgodność z tą filozofią ma również wpływ na zaufanie Partnerów, Klientów i Użytkowników do naszej marki.

Zależy nam na odpowiedzialnym zarządzaniu i wprowadzaniu korzystnych społecznie zmian. Wszelkie nasze działania staramy się podejmować zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym i dobrymi praktykami rynkowymi. Pozostajemy w otwartym dialogu na temat zrównoważonego rozwoju rynku z naszymi Partnerami, Klientami i Użytkownikami naszych produktów.

Prowadzimy i analizujemy regularne badania trendów i potencjalnych potrzeb rynków lokalnych i ogólnokrajowych. W portfolio ofertowym, zarówno flagowego produktu (karty sportowej) czy programów kafeteryjnych, proponujemy dostosowane do indywidualnych potrzeb Użytkowników produkty, zaprojektowane z myślą o ich dostępności, komforcie użytkowników i bezpieczeństwie danych osobowych.

Jako spółka notowana na giełdzie (od kwietnia 2011 roku) przestrzegamy wysokich standardów związanych z obecnością Spółki na rynku regulowanym – nie tylko w odniesieniu do przepisów prawnych, ale również w obszarze dobrych praktyk. Jesteśmy otwarci na kontakty z akcjonariuszami, potencjalnymi inwestorami i innymi interesariuszami, którzy często goszczą w naszej firmie lub korzystają z innych kanałów komunikacji z nami.

Jako pracodawca nie tylko mamy prawne zobowiązania, by zapewnić bezpieczeństwo, ochronę zdrowia i komfort w miejscu pracy, ale – sami będąc liderem na tym rynku – dostarczamy naszym Pracownikom wyjątkowo bogaty pakiet benefitów, dbamy o ich wygodę, przyjazne miejsce i atmosferę pracy, a przede wszystkim inwestujemy w ich rozwój zawodowy i dajemy szansę na rozwój ścieżki kariery wewnątrz Grupy. Jednocześnie w tych działaniach nie dyskryminujemy nikogo – ani ze względu na tak oczywiste dziś społecznie kwestie jak wiek, religia, pochodzenie, orientacja seksualna, ani ze względu na sposób życia odmienny od promowanej przez Benefit Systems postawy aktywności sportowej i zdrowego stylu życia.

Jako czołowy dostawca świadczeń pozapłacowych oraz jeden z Najlepszych Pracodawców 2017<sup>2</sup>, Benefit Systems podejmuje się też szerokiego edukowania rynku na temat skutecznego budowania satysfakcji i zaangażowania pracowników, wspierania ich rozwoju i identyfikacji z odpowiedzialnym społecznie pracodawcą. W tym celu Spółka nie tylko uczestniczy w konferencjach

branżowych, ale od stycznia 2012 roku wydaje miesięcznik „Benefit”, w nakładzie 10,5 tys. egzemplarzy, który cieszy się popularnością i sympatią odbiorców – od początku roku 2017 funkcjonując również w wersji on-line.

Będąc częścią lokalnych społeczności wspieramy organizacje pożytku publicznego, fundacje i stowarzyszenia oraz osoby potrzebujące.

Działania charytatywne prowadzone były niemal od początku istnienia Spółki – zanim jeszcze odnosiła sukcesy finansowe na obecnej skali. Oczywiście dla nas była idea wspierania i pomagania potrzebującym. Jednocześnie nigdy wcześniej ta część naszej działalności nie była przedmiotem rozgłosu.

Z czasem inicjatywy charytatywne (szczególnie te uwzględniające wolontariat pracowniczy) były tak liczne, owocne i obecne w wielu obszarach, że zostały zorganizowane w formie regularnie zgłaszanych i realizowanych projektów w ramach programu Dobry MultiUcynek. Każda edycja tego programu angażuje sporą rzeszę Pracowników Benefit Systems i zyskuje coraz większe wsparcie z budżetu Spółki, a my sami jesteśmy z tego programu bardzo dumni.

## **Zarząd Benefit Systems S.A.**

Izabela Walczewska – Schneyder  
Emilia Rogalewicz  
Grzegorz Haftarczyk  
Arkadiusz Hanszke  
Adam Radzki

# Firma

Profil działalności

Strategia i standardy zarządzania

Struktura

Otoczenie





# Firma

## Profil działalności

Strategia i standardy zarządzania

Struktura

Otoczenie

Grupa Benefit Systems działa na rynku świadczeń pozapłacowych i specjalizuje się w dostarczaniu pracodawcom skutecznych rozwiązań w zakresie pozapłacowych świadczeń pracowniczych z obszaru sportu, rekreacji, kultury i rozrywki, jak również szytych na miarę programów kafeteryjnych. Jej nadrzędnym celem jest promowanie aktywnego i zdrowego stylu życia. Unikalny model biznesowy firmy polega na budowaniu i utrzymywaniu zrównoważonych relacji z Klientami (firmy kupujące produkty Grupy dla swoich pracowników) i Partnerami (obiekty sportowe, kluby fitness, restauracje, itp.), których ostatecznym efektem jest zaoferowanie wysokiej jakości usług Użytkownikom kart MultiSport.

W skład Grupy Kapitałowej Benefit Systems wchodzi spółka Benefit Systems S.A. (Spółka dominująca), odpowiedzialna za sprzedaż kart MultiSport, a także podmioty działające na rynku pozapłacowych świadczeń pracowniczych oraz w branży sportowej. Obecnie do grona Klientów Spółki dominującej należy po-

nad 12 tysięcy firm i instytucji zatrudniających ponad 2,5 mln pracowników.

Siedziba Benefit Systems S.A. mieści się w Warszawie, przy Placu Europejskim 2. Ponadto na terenie Polski posiadamy niewielkie oddziały w: Krakowie, Rzeszowie, Lublinie, Toruniu, Gdańsku, Wrocławiu, Zielonej Górze, Poznaniu i Katowicach. W 2010 roku rozpoczęliśmy działalność w Czechach, w 2015 roku na Słowacji i w Bułgarii. Aktualnie trwają przygotowania do wejścia na kolejne rynki.

## GRUPA BENEFIT SYSTEMS

Na przestrzeni ostatnich lat Benefit Systems S.A. konsekwentnie rozwijała swoją działalność i portfolio ofertowe zarówno poprzez rozwój organiczny, jak i konsekwentnie rozbudowując grupę kapitałową poprzez kolejne akwizycje. Benefit Systems S.A. jest jednostką dominującą w Grupie Kapitałowej Benefit Systems, którą na dzień 31 grudnia 2017 roku współtworzyło dodatkowo 28 spółek zależnych bezpośrednio lub pośrednio oraz 9 spółek o niższym stopniu powiązania.

Szczegółowe informacje dotyczące formy prawnej i lokalizacji poszczególnych spółek oraz struktury Grupy i przynależności do segmentów operacyjnych znajdują się w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Benefit Systems za rok 2017:

[https://www.benefitsystems.pl/fileadmin/benefitsystems/relacje\\_inwestorskie/raporty/roczny-skonsolidowany-2017/26586869\\_Sprawozdanie\\_Zarzadu\\_z\\_dzialalnosci\\_Grupy\\_Kapitalowej\\_Benefit\\_Systems\\_za\\_2017.pdf](https://www.benefitsystems.pl/fileadmin/benefitsystems/relacje_inwestorskie/raporty/roczny-skonsolidowany-2017/26586869_Sprawozdanie_Zarzadu_z_dzialalnosci_Grupy_Kapitalowej_Benefit_Systems_za_2017.pdf)

Szczegółowe informacje dotyczące formy prawnej i lokalizacji poszczególnych spółek oraz struktury grupy i przynależności do segmentów operacyjnych znajdują się w [Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Benefit Systems za rok 2017](#).

Od kwietnia 2011 roku spółka Benefit Systems S.A. notowana jest na parkiecie głównym warszawskiej Giełdy Papierów Wartościowych.

## SEGMENTY RYNKU

Grupa Kapitałowa Benefit Systems działa w 4 segmentach:

- **Karty Sportowe** – oferujące dostęp do szerokiej oferty obiektów sportowych i rekreacyjnych.
- **Segment Fitness** – tworzą go sieci klubów sportowych w całej Polsce, w których Grupa Kapitałowa Benefit Systems posiada akcje bądź udziały w celu budowania atrakcyjnej infrastruktury dla Użytkowników kart sportowych.
- **Segment Zagranica** – sprzedaż kart sportowych na rynkach zagranicznych.
- **Segment Kafeterie** – nowoczesny kanał dystrybucji zarówno świadczeń pozapłaconych w obszarze kultury, turystyki, jak również kart sportowych.

Flagowym produktem Grupy jest program MultiSport, który zapewnia niemal nieograniczony dostęp do najlepszych i najpopularniejszych obiektów sportowych na terenie całej Polski. Grupa posiada w ofercie także inne karty sportowe, np. karty FitProfit czy FitSport. Łącznie z samych produktów sportowych Grupa korzysta ponad 865,5 tys. Użytkowników w Polsce oraz 131,1 tys. za granicą. MultiSport to jeden z najpopularniejszych programów aktywizujących pracowników w Polsce, który

umożliwia prowadzenie aktywnego i zdrowego trybu życia, dzięki dostępowi do blisko 4 000 obiektów sportowo - rekreacyjnych w około 630 miastach Polski.

Jednym z celów strategicznych Grupy jest inwestowanie w infrastrukturę sportową, która ma na celu umocnienie oraz zwiększenie atrakcyjności flagowego produktu, czyli programu MultiSport. Dzięki tworzeniu nowych lokalizacji klubów fitness Grupa gwarantuje rosnącej grupie Użytkowników kart sportowych stabilną i atrakcyjną bazę sportowo-rekreacyjną.

Grupa Benefit Systems posiada w swojej ofercie również platformy kafeterijne MyBenefit oraz MultiKafeteria, które zapewniają pracownikom wybór dowolnego świad-

czenia pozapłaconego w ramach listy zaakceptowanej przez pracodawcę. Systemy kafeterijne oferują m.in. produkty własne Grupy, czyli program kulturalno - rozrywkowy MultiBilet, który umożliwia obejrzenie dowolnie wybranych filmów w kilkuset kinach w całej Polsce, program MultiTeatr z biletami na najpopularniejsze spektakle teatralne, a także program BenefitLunch z ofertą żywieniową dla pracowników.

## ZASIĘG I SKALA DZIAŁALNOŚCI

Koncepcja programu MultiSport powstała i dynamicznie rozwija się w Polsce, jednak jest wykorzystywana także w ekspansji zagranicznej. Od 2010 roku Grupa Kapitałowa działa na rynku czeskim, a od 2015 roku również na Słowacji i w Bułgarii, gdzie z powodzeniem rozwija swoją ofertę.



### DLA KOGO?

- dla Pracowników naszych Klientów
- dla Członków klubów fitness

### CO OFERUJEMY?

- Karty sportowe
- Programy kafeterijne
- Usługi klubów fitness



### GDZIE?

- Polska, Czechy, Słowacja, Bułgaria, Chorwacja (od listopada 2017)

**GRUPA BENEFIT SYSTEMS –  
SKONSOLIDOWANE SPRAWOZDANIE FINANSOWE  
[TYS. PLN]**

	4 kwartały 2017	4 kwartały 2016 Przekształcone
Przychody ze sprzedaży	964 786	743 818
Zysk z działalności operacyjnej powiększony o amortyzację (EBITDA)	155 529	116 867
Zysk z działalności operacyjnej powiększony o amortyzację (EBITDA) bez kosztów Programu Motywacyjnego	164 670	126 853
Zysk z działalności operacyjnej (EBIT)	121 411	93 175
Zysk przed opodatkowaniem	116 291	98 839
Zysk netto przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej	88 103	80 519
Zysk netto przypadający podmiotom niekontrolującym	(1 395)	(4 926)
Zysk netto	86 708	75 593
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	139 161	120 611
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	(161 847)	(68 743)
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	9 949	(10 650)
Zmiana netto stanu środków pieniężnych i ich ekwiwalentów	(12 737)	41 218
Zysk netto na jedną akcję przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej (w PLN na akcję)	33,09	29,43

Tabela 1: Wybrane dane finansowe Grupy Kapitałowej Benefit Systems

**GRUPA BENEFIT SYSTEMS –  
SKONSOLIDOWANE SPRAWOZDANIE FINANSOWE  
[TYS. PLN]**

	31 grudnia 2017	31 grudnia 2016 Przekształcone
Aktywa trwałe	525 920	391 798
Aktywa obrotowe	236 115	198 842
Aktywa razem	762 035	590 640
Zobowiązania długoterminowe	201 713	236 349
Zobowiązania krótkoterminowe	340 445	176 607
Kapitał własny	219 877	177 684
Kapitał własny przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej	202 033	160 433
Kapitał podstawowy	2 675	2 600
Liczba akcji (w szt)	2 674 842	2 599 642
Wartość księgowa na jedną akcję przypadająca akcjonariuszom jednostki dominującej (w PLN na akcję)	75,53	61,71

**EFEKTY FINANSOWE  
NASZYCH DZIAŁAŃ**

W strukturze sprzedaży według segmentu mocnym filarem jest sprzedaż kart sportowych, którego udział w sprzedaży ogółem wyniósł w 2017 roku 75,7%.

Wszystkie dane w raporcie (jeżeli nie zostanie wskazane inaczej) obejmują okres styczeń – grudzień 2017 roku, zaś porównania mówią o dynamice w stosunku do analogicznego okresu 2016 roku. Wszystkie dane przedstawione są w tysiącach złotych, o ile nie wskazano inaczej.

**WYBRANE DANE FINANSOWE SEGMENTÓW OPERACYJNYCH  
ZA OKRES 12 MIESIĘCY 2017 ROKU [W TYS. PLN]**

	Karty Sportowe	Fitness	Zagranica	Kafeteria	Uzgodnienia	Razem
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>730 744</b>	<b>180 173</b>	<b>91 936</b>	<b>67 447</b>	<b>(105 514)</b>	<b>964 786</b>
Koszt własny sprzedaży	(539 522)	(153 161)	(71 720)	(44 190)	109 466	(699 127)
<b>Zysk brutto ze sprzedaży</b>	<b>191 222</b>	<b>27 012</b>	<b>20 216</b>	<b>23 257</b>	<b>3 952</b>	<b>265 659</b>
Koszty sprzedaży	(28 524)	(13 327)	(12 059)	(3 742)	(95)	(57 747)
Koszty ogólnoadministracyjne	(29 370)	(24 190)	(13 617)	(6 866)	(13 901)	(87 944)
w tym Program Motywacyjny	0	0	0	0	(9 141)	(9 141)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(870)	(2 908)	(79)	(91)	5 590	1 642
Strata ze sprzedaży jedn. zależnych	0	(199)	0	0	0	(199)
<b>Zysk (strata) z działalności operacyjnej</b>	<b>132 458</b>	<b>(13 612)</b>	<b>(5 539)</b>	<b>12 558</b>	<b>(4 454)</b>	<b>121 411</b>
Przychody i koszty finansowe	0	(10 360)	(891)	(194)	3 259	(8 186)
Udział w wyniku jednostek wycenianych MPW	0	3 176	0	0	10	3 066
<b>Zysk (strata) brutto</b>	<b>132 458</b>	<b>(20 796)</b>	<b>(6 430)</b>	<b>12 364</b>	<b>(1 305)</b>	<b>116 291</b>
<b>EBITDA</b>	<b>141 291</b>	<b>9 145</b>	<b>(5 241)</b>	<b>13 932</b>	<b>(3 598)</b>	<b>155 529</b>
Aktywa segmentu	603 925	439 740	32 675	100 185	(414 490)	762 035

Szczegółowe informacje finansowe zawierają roczne sprawozdania finansowe Spółki i Grupy Benefit Systems.

[www.benefitsystems.pl/dla-inwestora/raport/benefit-systems-sa-sprawozdanie-finansowe-2017/](http://www.benefitsystems.pl/dla-inwestora/raport/benefit-systems-sa-sprawozdanie-finansowe-2017/)

[www.benefitsystems.pl/dla-inwestora/raport/grupa-kapitalowa-benefit-systems-sprawozdanie-finansowe-2017/](http://www.benefitsystems.pl/dla-inwestora/raport/grupa-kapitalowa-benefit-systems-sprawozdanie-finansowe-2017/)

## NASZA OFERTA

W Grupie Benefit Systems dominuje model B2B, a głównym adresatem oferty są pracodawcy i ich pracownicy – wśród nich przedsiębiorstwa, instytucje państwowe, stowarzyszenia i inne podmioty zatrudniające powyżej 10 osób.

**Segment Karty Sportowe** odpowiada za sprzedaż kart sportowych na polskim rynku, które są dystrybuowane przez spółki: Benefit Systems S.A., FitSport Polska Sp. z o.o. oraz VanityStyle Sp. z o.o. Obecnie w ofercie dostępne są karty o nazwach:

- **MultiSport Plus, MultiSport Classic, MultiActive, FitSport, FitProfit**

a ponadto – dedykowane grupom wiekowym Użytkowników:

- **MultiSport Plus Kids / MultiActive Kids, MultiSport Plus Dziecko / MultiActive Dziecko** oraz (obecnie w programie pilotażowym) karta **MultiSport Senior**

Poszczególne karty różnią się limitowanym (bądź Nielimitowanym) dostępem do pełnej (lub częściowej) bazy obiektów partnerskich współpracujących ze spółką Benefit Systems lub spółką Vanity Style. Klienci (pracodawcy) według własnego wyboru decydują o stopniu współfinansowania (lub pełnym finansowaniu) kart, z których korzystają Użytkownicy (pracownicy naszych Klientów).

**Segment Kafeterie** odpowiada za rozwój platform kafeteryjnych MyBenefit oraz MultiKafeteria, oferujących szeroki wachlarz produktów i usług, w tym produkty własne Grupy z obszaru kultury i rozrywki.

Platformy kafeteryjne MyBenefit i MultiKafeteria umożliwiają pracownikom wybór dowolnych świadczeń pozapłacowych w ramach określonego przez pracodawcę budżetu, a także zakresu tych świadczeń. Świadczenia można wybierać za pomocą platformy internetowej, do której mają dostęp tyl-

ko uprawnieni pracownicy. W ofercie programów kafeteryjnych dostępne są oferty z obszaru sportu i zdrowia, turystyki, kultury oraz bony uprawniające do zakupów w sieciach sklepów znanych marek w Polsce.

**Program Kinowy** to główny filar oferowanego przez Grupę programu kulturalno-rozrywkowego, w ramach którego oferowane są bilety do ponad 200 kin partnerskich na terenie całej Polski (w tym: Cinema City, Helios i Multikino).

**MultiTeatr** to wyselekcjonowana oferta voucherów na kilkaset spektakli teatralnych, które grane są w popularnych teatrach w największych miastach Polski.

**BenefitLunch** zapewnia pracownikom dostęp do oferty lunchowej w blisko 600 lokalach gastronomicznych w kilkudziesięciu miastach Polski.

## ZMIANY STRUKTURY GRUPY BENEFIT SYSTEMS

W 2017 Spółka kontynuowała strategię inwestycji w kluby sportowe i inne obiekty sieci partnerskich, w tym na rynkach zagranicznych.

Nowopowstałe spółki: Fitness Place Sp. z o.o., Fitness Place S.R.O. oraz Fit Invest Bulgaria EOOD odpowiedzialne są za inwestycje w kluby fitness, w tym za zakup istniejących klubów oraz otwarcia nowych obiektów, odpowiednio w Polsce, Czechach oraz Bułgarii. Fitness Place Sp. z o.o. prowadzi sieć 10 klubów.

Nowo nabyta Wesolandia Sp. z o.o. jest właścicielem kompleksu rekreacyjnego Aquapark Wesolandia, składającego się m.in. z zespołu basenowego, klubu fitness oraz kortu tenisowego, zlokalizowanego w Warszawie.

Dodatkowo w omawianym okresie 2017 roku Grupa nabyła udziały w spółce Beck Box Club S.R.O. oraz aktywa przedsiębiorstwa Holmes Place w Republice Czeskiej.

Szczegółowa lista spółek należących do Grupy Benefit Systems znajduje się w Sprawozdaniu Zarządu z działalności: [www.benefitsystems.pl/relacje-inwestorskie/raporty](http://www.benefitsystems.pl/relacje-inwestorskie/raporty)

Szczegóły dotyczące wskaźników ekonomicznych naszej działalności prezentowane są w raportach finansowych dostępnych na stronie korporacyjnej: [www.benefitsystems.pl/dla-inwestora/](http://www.benefitsystems.pl/dla-inwestora/)

Ponadto nastąpiło nabycie udziałów spółki Fit Fabric Sp. z o.o., zwiększenie pakietu udziałów w spółce Fabryka Formy SKA oraz zbycie części udziałów (i tym samym utrata kontroli) w spółce Benefit Partners Sp. z o.o.

Fit Invest, spółka zależna od Benefit Systems, podpisała w 2017 roku osobne umowy, na podstawie których kupiła udziały w spółce Tiger oraz w spółce Fabryka Formy.

W wyniku przeprowadzonych transakcji Fit Invest będzie posiadać 100 % udziałów w kapitale zakładowym wymienionych spółek.

### **EKONOMICZNE I POZAEKONOMICZNE EFEKTY DZIAŁALNOŚCI**

Spółki Grupy Benefit Systems wywierają także tzw. pozaekonomiczny wpływ na otoczenie poprzez takie aspekty jak:

- promocja aktywnego stylu życia i zdrowia w Polsce i za granicą,
- rozwój infrastruktury sportowej w sieci klubów partnerskich (zależnych i niezależnych),
- rozwój branży świadczeń pozapłacowych, mentoring i edukacja w tej dziedzinie,
- pomoc lokalnej społeczności (wolontariat pracowniczy i działania filantropijne),
- tworzenie atrakcyjnego miejsca pracy, stwarzanie możliwości rozwoju zawodowego i osobistego,
- dbanie o środowisko, promowanie postaw ekologicznych,
- rozwój gospodarki poprzez m.in. regulowanie podatków pośrednich i bezpośrednich, zatrudnienie pracowników, inwestycje w rozwój i działalność dobroczynną.

### **PROMUJEMY ZDROWIE I AKTYWNY STYL ŻYCIA**

Kilkanaście lat temu Benefit Systems zainicjował rozpoczęcie oraz stałe wspieranie kultury aktywnego stylu życia wśród pracowników i ich rodzin, przy czynnym udziale pracodawców i partnerów.

Działanie to stanowi wartość dodaną dla pracowników i pracodawców w wymiarze zdrowotnym, społecznym i gospodarczym, jak również istotny element działalności gospodarczej obiektów sportowych w Polsce.

W XXI wieku nie ulega już wątpliwości bezpośredni, pozytywny wpływ regularnej aktywności fizycznej na zdrowie i samopoczucie, a program MultiSport gwarantuje wysoką jakość wynikającą z różnorodności oferty za cenę niższą względem abonamentów w obiektach sportowych.

Z analiz Ministerstwa Sportu i Turystyki na podstawie badań GUS wynika, że 41% gospodarstw domowych wydaje pieniądze na sport. Spośród wydatków tego typu 58% stanowią wydatki na dostęp do obiektów sportowych – wynoszą one średnio 594 zł rocznie. Karta MultiSport to zatem istotne odciążenie budżetu domowego pracownika albo ważny argument dla podjęcia regularnej aktywności sportowej.

Spółka Benefit Systems, oprócz standardowej oferty dostępu do obiektów sportowych, w ramach kart MultiSport organizuje szereg wydarzeń specjalnych i konkursów promujących zdrowie, aktywny styl życia oraz – w ramach odpoczynku – korzystanie ze świadczeń z zakresu kultury i rozrywki.

Szczególnie w okresie letnim, gdy statystyki pokazują, że aktywność fizyczna słabnie, Benefit Systems zachęca do regularności i różnorodności treningów oferując – poza standardową szeroką ofertą sportową dostępną także w popularnych letnich miejscowościach – również szereg świadczeń dodatkowych.

Każdego roku oferta akcji okołoletnich jest zmienna i dopasowana do oczekiwań Użytkowników. W poprzednich latach duże zainteresowanie i efekt w postaci zwiększonej aktywności wywołały takie wydarzenia specjalne jak:

- wspólne treningi na świeżym powietrzu
- wspólny wielki trening ze znaną trenerką Ewą Chodakowską
- trening piłkarski na stadionie Legii
- turnieje siatkówki plażowej

W sezonie od kwietnia do września 2017 roku Użytkownicy kart MultiSport mogli korzystać z takich dodatkowych atrakcji jak:

- Rowery miejskie (codziennie 60 minut jazdy rowerem miejskim gratis)
- Aquaparki
- Odkryte baseny
- Parki linowe
- Plan diety on-line
- Pula biletów do kin i muzeów

- Darmowe audiobooki
- Konkursy z nagrodami

Benefit Systems monitoruje bezpośrednie efekty organizowanych wydarzeń specjalnych, aby każdego roku jak najtrafniej odpowiadały one preferencjom Użytkowników.

Regularnym badaniom podlega też wpływ programu MultiSport na stopień aktywności fizycznej wśród nowych posiadaczy kart sportowych, którzy przed jej posiadaniem nie ćwiczyli regularnie oraz wśród tych, dla których aktywność fizyczna była już obecna w codziennym życiu. Stałe poszerzanie oferty kart sportowych o usługi dodatkowe rozumiemy również przez pryzmat naszej odpowiedzialności biznesowej wobec grupy interesariuszy jaką są Użytkownicy, szczególnie ci rzadziej korzystający z kart MS.

Niewymiernym sukcesem tak osiągniętej dodatkowej aktywności jest poprawa jakości życia, lepsze zdrowie i dłuższe życie, które według specjalistów są ściśle związane z aktywnością sportową.

# 85%

Użytkowników deklaruje, że dzięki karcie MultiSport korzystają z usług i zajęć sportowych, w których nie uczestniczyli przed posiadaniem karty.

# 73%

Użytkowników uważa, że dzięki karcie MultiSport ćwiczy częściej.

<sup>3</sup> Kim są nasi Partnerzy

<sup>4</sup> obecnie program kontynuowany jest przez spółkę Benefit Partners sp. z o.o.

## ROZWIJAMY INFRASTRUKTURĘ SPORTOWĄ

Jak wynika z modelu biznesowego programu MultiSport, przystąpienie do niego przez Partnera wiąże się z jego otwarciem na dodatkowy popyt ze strony posiadaczy kart sportowych, którzy zdecydowanie preferują obiekty z sieci partnerskiej. Na koniec 2017 roku w Polsce funkcjonowało prawie 856 tysięcy aktywnych kart sportowych.

Sam ten fakt daje obiektom szansę na osiąganie wyższych zysków i dynamiczny rozwój, które wynikają z większej skali działalności.

Dodatkowo, rzetelni Partnerzy mogą liczyć na dodatkowe korzyści ze stro-

ny Grupy w postaci dedykowanych programów dofinansowania (pożyczki, dzierżawy sprzętu, sponsoringów), skróconych do technicznego minimum terminów płatności oraz wsparcia operacyjnego (budowanie kompetencji twardych i miękkich, udostępnianie rozwiązań systemowych) - więcej na ten temat w dalszej części Raportu<sup>3</sup>.

Milowym krokiem w rozwoju wielu klubów był zapoczątkowany przez Benefit Systems w roku 2011 program dzierżawy sprzętu sportowego<sup>4</sup>. Inwestycja w rozwój infrastruktury sportowej, jaką dotychczas poczyniła Spółka i Grupa, spowodowała, że dzięki programom ratalnej spłaty i innych ułatwień w pozyskaniu sprzętu wiele obiektów mo-



<sup>5</sup> W roku 2017 zostały otwarte 22 nowe kluby w Segmencie Fitness (w tym 7 w sieci Calypso, 5 w sieci Fitness Academy, 4 w sieci Zdrofit)

gło wyposażyć się w sprzęt najwyższej klasy. Inwestycja rządu 100 milionów (od 2011 do 2017) w zakupiony sprzęt i dalsza jego dzierżawa na atrakcyjnych warunkach zwiększyła komfort i bezpieczeństwo uprawiania sportu wielu dotychczasowych Użytkowników, a atrakcyjnie wyposażone wnętrza skutecznie przyciągają nowych Użytkowników.

Wiele z inwestycji sportowych dotyczy nowo powstałych obiektów, a ich liczne otwarcia są możliwe dzięki wsparciu finansowemu ze strony Spółki i Grupy<sup>5</sup>.

W efekcie prowadzonych procesów akwizycyjnych Grupy często następuje bezpośrednie dokapitalizowanie rynku fitness oraz liczne efekty synergii operacyjnych i finansowych. Inwestując w nabycie udziałów lub akcji w spółkach segmentu fitness, Grupa rozwija dość rozdrobniony rynek, z korzyścią dla jego uczestników.

Lokalizacje nowych klubów pochodzących z rozwoju organicznego poszczególnych spółek Segmentu Fitness są tworzone w odpowiedzi na potrzeby danej społeczności lokalnej, które Grupa regularnie monitoruje. Najczęściej wynikają one z braku odpowiedniego obiek-

tu sportowego w bliskiej odległości od miejsca zamieszkania lub pracy Użytkownika albo z nadmiernego obłożenia istniejących obiektów sportowych.

Wartość kapitału w rękach klubów fitness pochodząca z udzielonych przez Benefit Systems pożyczek na koniec roku 2017 sięgnęła 165 mln złotych. Dodatkowo, na mniejszą skalę, kluby korzystają również z pożyczek krótkoterminowych zabezpieczonych przyszłymi płatnościami za wizyty Użytkowników kart sportowych.

Od 2012 roku Grupa wydaje (w formie elektronicznej) magazyn BeFit – dwumiesięcznik dedykowany Partnerom Benefit Systems. Pismo poświęcone jest tematyce sportowo-rekreacyjnej i tworzone w oparciu o wzajemną współpracę, co pozwala na dobór odpowiednich ciekawych i przydatnych treści. Każde wydanie to nowości i ciekawostki z branży fitness, trendy i nowe projekty Benefit Systems, wywiady z właścicielami klubów, inspiracje i pomysły na przyszłość, porady ekspertów. Pismo cieszy się zainteresowaniem rządu 1 tysiąca pobrań wśród 3 tysięcy odbiorców (Partnerów), do których trafia.



## ROZWIJAMY BRANŻĘ ŚWIADCZEŃ POZAPŁACOWYCH

Benefit Systems ma ważną pozycję na rynku sprzedaży pozapłacowych świadczeń pracowniczych.

Sama koncepcja modelu współpracy B2B z siecią klubów partnerskich i pracodawcami oraz oferta dostępu do licznych obiektów sportowych za pomocą jednej karty członkowskiej, to wielostronnie korzystne i unikatowe rozwiązanie – zarówno na rynku polskim jak i światowym.

Odniesiony przez Spółkę sukces, kilkuletnie doświadczenia z bogatą ofertą świadczeń oraz prowadzone liczne badania i analizy ich postrzegania przez pracodawców i pracowników pozwoliły Spółce na zgromadzenie unikatowego know-how, którym Spółka dzieli się z rynkiem przy okazji licznych konferencji, warsztatów, a także poprzez swoje publikacje.

Uświadamiamy i promujemy na rynku pracy temat bezpośrednich i pośrednich korzyści, jakie płyną z wprowadzania przez pracodawców poszczególnych świadczeń pozapłacowych, jak również konsekwencji prawnych i podatkowych związanych z ich wyborem. Szczególną uwagę w badaniach ze względu na skalę obecności na rynku zajmują karty sportowe, gdyż są najpopularniejszym benefitem otrzymywanym przez pracowników (46,1 proc., Sedlak&Sedlak, 2016).

### Karty sportowe – obiektywne korzyści dla pracodawców

- 56% Użytkowników kart MS sprawdza

przy zmianie pracy, czy nowy pracodawca oferuje program MultiSport (SW Research dla BS).

- 80% Użytkowników kart MS uznaje karty sportowe za czynnik motywujący do pracy (SW Research dla BS).
- 6% zmniejszyłaby się liczba absencji pracowniczych a ich koszt zmalałby o 3 mld zł, gdyby co druga nieaktywna osoba zaczęła ćwiczyć (MSiT).
- Optymalizacja kosztów (możliwe korzyści prawno-podatkowe związane ze sposobem finansowania kart – m.in. przy udziale środków ZFŚS)

### Karty sportowe – obiektywne korzyści dla pracowników

- Odciążenie budżetu domowego;
- Możliwość dywersyfikacji podejmowanej aktywności fizycznej bez dodatkowych kosztów;
- Regularna aktywność fizyczna i ruch zwiększają odporność na stres<sup>6</sup>;
- Aktywność fizyczna obniża ryzyko wystąpienia niekorzystnych zmian związanych z procesem starzenia się (o 37% niższe ryzyko wystąpienia demencji);
- Aktywność fizyczna zmniejsza ryzyko wystąpienia cukrzycy typu II o średnio 35%;
- Korzystanie z akcji specjalnych dostępnych dla posiadaczy kart sportowych.

<sup>6</sup> prof. John Ratey z Harvard Medical School zidentyfikował w mózgu białka decydujące o odporności na stres, których poziom zależy od dotlenienia mózgu.



**POPRAZ DZIELENIE SIĘ WIEDZĄ O ŚWIADCZENIACH  
POZAPŁACOWYCH I O AKTYWNOŚCI SPORTOWEJ  
WSPIERAMY BUDOWANIE SPOŁECZNEJ  
ODPOWIEDZIALNOŚCI U INNYCH PRACODAWCÓW.**



Szczególnie ważne jest rozpowszechnianie tej wiedzy wśród niewielkich podmiotów, gdyż jak pokazują badania jedynie 23% osób zatrudnionych w mikroprzedsiębiorstwach otrzymuje świadczenia pozapłacowe, podczas gdy w wielkich organizacjach jest to 90% (Sedlak&Sedlak, 2016).

Satysfakcja z posiadania karty sportowej wyrażana jest regularnie w prowadzonych przez Grupę i zleczanych na zewnątrz badaniach opinii - zarówno wśród Klientów jak i Użytkowników (pracowników i ich rodzin). Więcej na ten temat w dalszej części Raportu.

Od stycznia 2012 roku wydawane jest czasopismo (miesięcznik) Benefit<sup>7</sup>, cieszące się niestąbną pozytywną opinią wśród głównych odbiorców, którymi są m.in. pracownicy działów HR, działów kadr i płac oraz menedżerowie i osoby zainteresowane tematyką związaną z zarządzaniem, rozwojem osobistym i

aktywnym stylem życia. Miesięcznik ma charakter ogólnopolski i wydawany jest w nakładzie 10,5 tys. egzemplarzy. To bezpłatny periodyk, który w formie papierowej trafia na biurka przedstawicieli wyżej wymienionych branż, wśród których są także Klienci Benefit System oraz Użytkownicy kart MultiSport.

W niezależnym badaniu z 2016 roku 94% adresatów potwierdziło, że czasopismo to uznaje za atrakcyjne. Najwyżej ocenione zostały: przystępność, z jaką pisane są artykuły oraz tematyka dobierana do czasopisma - jej szeroki zakres. Najbardziej interesujące dla czytelników miesięcznika Benefit okazują się tematy o motywacji pracowników (45%) oraz te dotyczące aspektów prawnych (25%). Uwagę czytelników często przykuwa też okładka której twarzami są znane i lubiane osobowości ze świata kultury, sportu czy polityki udzielające w każdym z numerów wywiadów na temat ich motywacji, zaangażowania i pasji do pracy lub życia

Pomimo świadomości zdrowego stylu życia i powszechności programu kart sportowych zamierzamy kontynuować szerzenie wiedzy na ich temat, gdyż pomimo wielu korzyści nadal jedynie co drugi pracodawca wykracza poza ustawowe minimum we wspieraniu zdrowia swoich pracowników, a jedynie 15% pracodawców wspiera praktyki prozdrowotne związane z aktywnością fizyczną po pracy (Instytut Medycyny Pracy). W polskich warunkach demograficznych (starzejące się społeczeństwo) dbanie o zdrowie i długie życie w sprawności będzie zyskiwać na swym znaczeniu.

<sup>7</sup> Działalność wydawnicza Spółki Benefit Systems S.A. realizowana jest pośrednio – poprzez spółkę zależną BIP.

<sup>8</sup> W ciągu 3 lat trwania programu



## WSPIERAMY LOKALNE SPOŁECZNOŚCI

Będąc częścią lokalnych społeczności wspieramy organizacje pożytku publicznego, fundacje i stowarzyszenia, jak również osoby potrzebujące.

Działania charytatywne podejmowaliśmy niemal od początku istnienia Spółki Benefit Systems – od początku, oczywistą dla nas była idea wspierania potrzebujących. Nigdy nie szukaliśmy rozgłosu dla naszych działań na rzecz pomocy potrzebującym, choć jesteśmy szczęśliwi, że możemy się w nie angażować.

Z czasem inicjatywy wolontariatu pracowniczego były tak liczne, wszechstronne i owocne, a pasja do kolejnych akcji stale rosła, że zostały zorganizowane w formie regularnie zgłaszanych i realizowanych projektów w ramach programu Dobry MultiUczynek. Każda kolejna edycja tego programu angażuje do prężnego działania sporą część Pracowników Spółki oraz z roku na rok zyskuje coraz większe wsparcie z budżetu Spółki.

Pomysły na inicjatywy filantropijne i projekty wolontariackie zgłaszane są przez Pracowników, którzy przedstawiają kosztorys każdego projektu i organizują samodzielnie zespół wolontariuszy. Następnie Kapituła Dobrego MultiUczynku wybiera wnioski do realizacji i informuje o tym liderów zgłaszających pomysły oraz wszystkich Pracowników Spółki. Każdy zrealizowany projekt wolontariacki bądź inicjatywa filantropijna są następnie opisywane lub relacjonowane multimedialnie w intranecie, aby wszyscy Pracownicy Spółki mogli się o tym dowiedzieć, pogratulować koleżankom i kolegom i poczuć dumę z takiego zaangażowania. Szeroka komunikacja wewnętrzna o wykonanych Dobrych MultiUczynkach inspiruje i motywuje innych Pracowników do podobnych działań.

Dobry MultiUczynek w liczbach:

- start programu Dobry MultiUczynku: rok 2015,
- w 2017 roku III edycja, już w nowej formule, z możliwością składania wniosków i otrzymania grantów 3 razy w roku,
- dotychczas łącznie złożonych 138 wniosków ze strony Pracowników,
- 64 projekty filantropijne i wolontariackie zrealizowane,
- ponad 1 mln zł przeznaczone przez Spółkę na inicjatywy Dobrego MultiUczynku<sup>8</sup>,
- zaangażowanych w sumie około 230 pracowników,
- uśmiechy podziękowania za zrealizowaną pomoc: niezliczone.

Wśród 24 projektów zrealizowanych w ramach Dobrego MultiUczynku w 2017 roku warto wymienić:

- Akcja Plecak, czyli zorganizowanie wyprawek szkolnych dla 238 dzieci z biedniejszych środowisk wiejskich;
- Wsparcie dla Akademii Amp Futbol, która zrzesza dzieci i młodzież po amputacjach i organizuje dla nich treningi piłkarskie i ogólnorozwojowe;
- Sfinansowanie i pomoc przy remoncie dachu i instalacji w schronisku dla bezdomnych mężczyzn Towarzystwa Pomocy Św. Brata Alberta;
- Wsparcie dla Fundacji Alaska poprzez sfinansowanie i pomoc w budowie stałej bazy maszerskiej oraz organizacja zajęć edukacyjnych i dogoterapeutycznych z dziećmi z rodzin dysfunkcyjnych.



**W 2018 ROKU ZAMIERZAMY REALIZOWAĆ KOLEJNE EDYCJE PROGRAMU DOBRY MULTIUCZYNEK – DZIELĄC SIĘ RADOŚCIĄ Z POMAGANIA POPRZEC AKTYWIZOWANIE RÓWNIEM NASZYCH KLIENTÓW I UŻYTKOWNIKÓW DO WYBORU BENEFICJENTÓW.**



W 2017 jak co roku zaangażowaliśmy się również w akcję Krew Hero polegającą na zbiórce krwi oraz rejestracji do bazy dawców szpiku.

Już drugi rok z rzędu, w grudniu 2017 r. podczas świątecznej zabawy mikotajkowej dla dzieci naszych Pracowników zbieraliśmy dobroczynne punkty za udział w atrakcjach, które przeliczone były na złotówki, a uzyskaną w ten sposób kwotę przekazaliśmy ponownie Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę na prezenty dla podopiecznych. Fundację tę wspieraliśmy również biorąc udział w biegach charytatywnych na rzecz Fundacji, czy też zachęcając Pracowników do przekazania FDDS 1% podatku. Angażowaliśmy się wewnątrz firmy w wiele innych, spontanicznych akcji, które niosły pomoc, często z inicjatywy prywatnej naszych Pracowników. Były to m.in. zbiórki pieniężne i rzeczowe, zbiórka nakrętek, biegi i mecze charytatywne.



# Firma

Profil działalności

**Strategia i standardy zarządzania**

Struktura

Otoczenie

## MODELE BIZNESOWE GŁÓWNYCH SEGMENTÓW BIZNESOWYCH

### SEGMENT KART SPORTOWYCH

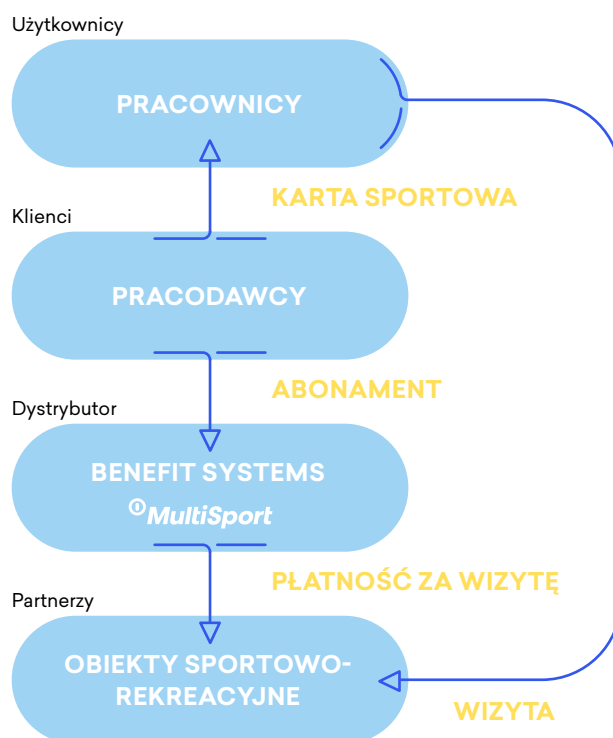
**Produkty i Usługi:** Karta (program) MultiSport i produkty pokrewne (karty o różnym zakresie dostępu do sieci obiektów partnerskich oraz o różnych limitach liczby wizyt - szczegóły w dalszej części Raportu). W ramach tego segmentu karty dostarczane są tylko na rynek polski.

**Dostawcy:** Benefit Systems, Vanity Style, FitSport Polska

**Model biznesowy:** Rynek B2B - Masowy produkt dla klienta biznesowego

### KORZYŚCI DLA KLIENTA

- efektywne narzędzie motywacyjne, niezależne od lokalizacji, wieku pracowników, typów zespołów;
- podniesienie lojalności pracowników, redukcja ilości zwolnień lekarskich, zmniejszenie rotacji pracowników;



- podniesienie atrakcyjności jako obecnego i potencjalnego pracodawcy.

### KORZYŚCI DLA UŻYTKOWNIKA KOŃCOWEGO

- zaspokojenie popytu na najpopularniejsze świadczenie pozapłaćcowe w Polsce
- dostęp do ogólnokrajowej sieci obiektów sportowo-rekreacyjnych
- elastyczna oferta zdrowego spędzania wolnego czasu

### SEGMENT ZAGRANICA

**Produkty i Usługi:** karty sportowe

**Dostawcy:** MultiSport Benefit S.R.O (Czechy), Benefit Systems Slovakia S.R.O. (Słowacja), Benefit Systems Bulgaria EOOD (Bułgaria), Benefit Systems d. o. o. HR.

**Model biznesowy** rozwijany za granicą jest analogiczny do funkcjonującego na polskim rynku programu MultiSport.

### SEGMENT KAFETERIE

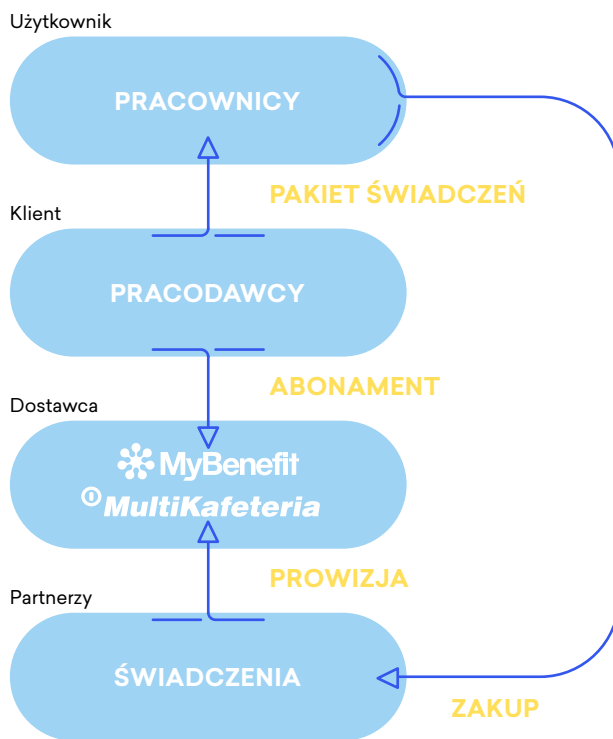
**Produkty i Usługi:** platformy kafeteryjne (MyBenefit, MultiKafeteria), bilety do kina w ramach sieci partnerskiej (MultiBilet, inne) karty BenefitLunch, program MultiTeatr

**Dostawcy:** MyBenefit, MultiBenefit

**Model biznesowy:** Rynek B2B - szeroki zakres świadczeń pozapłaćcowych

- Istotny kanał dystrybucji kart sportowych
- Kompleksowy program świadczeń pozapłaćcowych w postaci 1 elastycznego narzędzia
- Różnorodna oferta od sprawdzonych rzetelnych Partnerów

Szczegóły na temat zakresu programów MultiBilet, BenefitLunch i MultiTeatr dostępne są na stronie korporacyjnej pod adresem: [www.benefitsystems.pl/dla-firmy/](http://www.benefitsystems.pl/dla-firmy/)



## SEGMENT FITNESS

### Produkty i Usługi: karty sportowe

Dostęp do sieci obiektów sportowych w ramach osobnych klubów (marek) sportowych charakteryzujących się odmiennymi profilami aktywności sportowych i służącej im infrastruktury.

**Dostawcy:** Fabryka Formy, Fitness Academy, Zdrofit, Tiger Gym, My Fitness Place

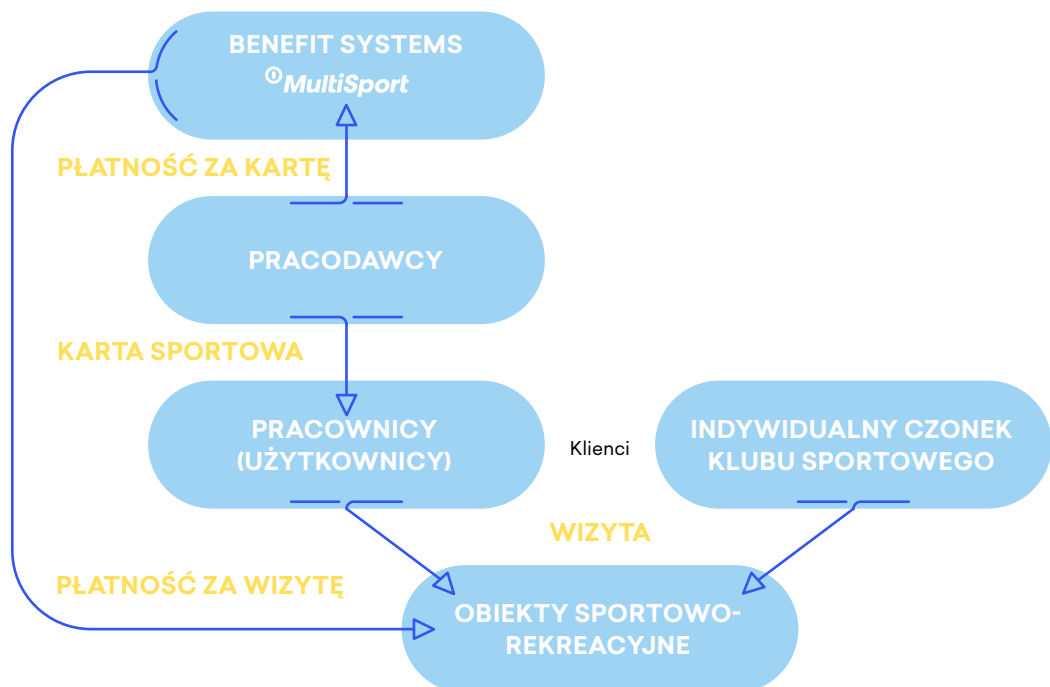
Ponadto w tym samym modelu funkcjonują sieci klubów, będące przedmiotem inwestycji Grupy Benefit Systems w łańcuch wartości, takie jak:

- Calypso Fitness,
- Fit Fabric.

Udział w tych podmiotach jest jednak mniejszościowy i zgodnie z przyjętą metodologią raportu zastosowanie do nich mają polityki i praktyki właściwe dla współpracy z niezależnymi dostawcami.

## MODEL BIZNESOWY

### Rynek B2B i B2C





## STRATEGIA BIZNESOWA

Cele strategiczne przyjęte do realizacji oparte są o rozwój organiczny Grupy Benefit Systems (w Polsce i za granicą) wsparty akwizycjami w branży fitness w celu poprawy oferty.

Strategia grupy Benefit Systems przewiduje:

- Zrównoważony wzrost liczby aktywnych kart sportowych w Polsce,
- Zabezpieczanie pozycji rynkowej w łańcuchu wartości (inwestycja w jakość i dostępność usług w obiektach sportowych),
- Umacnianie i rozszerzanie działalności w kolejnych krajach europejskich,
- Wykorzystanie możliwych synergii między produktami i między spółkami,
- Wykorzystanie synergii kosztowych, operacyjnych i biznesowych – organizacja finansów, HR, marketingu i innych funkcji w strukturach holdingowych.

Grupa Benefit Systems nie publikuje budżetu rocznego ani krótkoterminowych prognoz finansowych. Mamy przekonanie, że bieżące wyniki Grupy pozwalają na realizację zamierzeń inwestycyjnych w oparciu o posiadane

środki finansowe oraz finansowanie dostępne z zewnątrz.

Ogólne kierunki rozwoju wyrażone zostały w prospekcie emisyjnym spółki Benefit Systems S.A., a aktualne plany biznesowe, analizowane szanse i ryzyka związane z dynamicznym otoczeniem, w jakim funkcjonuje Grupa są przedstawiane w raportach okresowych (roczne, półroczne i kwartalne sprawozdania finansowe Spółki lub Grupy) oraz bezpośrednio komentowane przez Zarząd, m.in. przy okazji kwartalnych konferencji wynikowych.

## NASZA POSTAWA, ROZUMIENIE MISJI I WIZJI SPÓŁKI I GRUPY

**Naszym celem jest działanie na rzecz aktywnego stylu życia ludzi. Wierzymy, że większa aktywność to więcej energii, zdrowia, dobrego samopoczucia i w rezultacie lepsze życie.**

**Tożsamość.** Chcemy, aby ludzie w naszej firmie byli zadowoleni z życia, potrafili czerpać radość z pracy i byli aktywni poza nią.

**Zarządzanie.** W naszej firmie decyzje podejmujemy szybko, jesteśmy elastyczni i proaktywni, działamy w duchu rozwoju i zmieniającej się rzeczywistości.

**Innowacje.** Firma jest liderem, potrafi działać inaczej i kreować nową jakość

na rynku. Chcemy wprowadzać wewnątrz organizacji rozwiązania, które są niestandardowe i mogą być przykładem dla innych.

**Otoczenie.** Benefit Systems potrafi dzielić się w wymiarze finansowym i pozafinansowym. Nasi ludzie mają wpływ na rozwój firmy, możliwości rozwoju osobistego i dzielenia się wiedzą. Myślimy długoterminowo. Ważna jest dla nas pomoc innym.

**Wartości.** Najważniejsze dla nas wartości to szacunek i pokora. Chcemy być rynkowym liderem działającym odpowiedzialnie wobec inwestorów i całego otoczenia rynkowego.

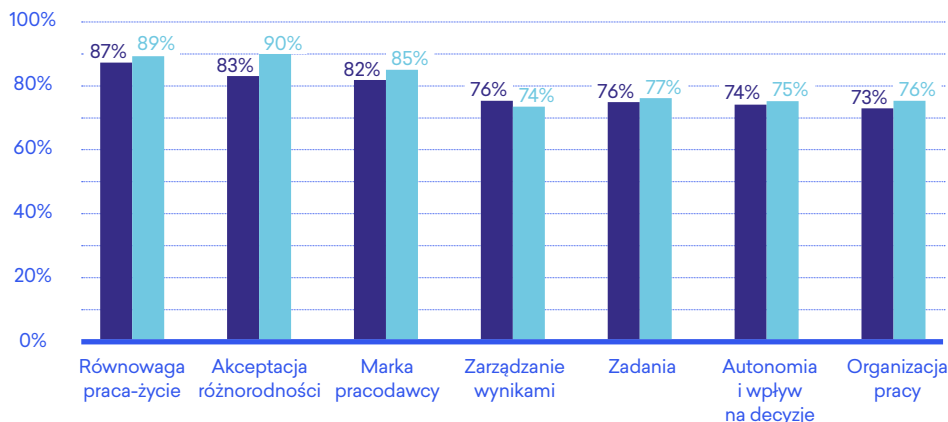
Zasadą działania Benefit Systems jest podejście **win-win opierające się na partnerstwie**. Ważne są dla nas relacje z Klientami, Użytkownikami naszych produktów, partnerami, dostawcami i pracownikami. W transparentny i partnerski sposób współpracujemy także z naszymi akcjonariuszami.

Dzięki otwartej komunikacji i wysokiemu zaangażowaniu pracowników w prowadzone projekty pracownicy w wysokim stopniu utożsamiają się z wartościami i celami reprezentowanymi przez Grupę.

<sup>9</sup> Badanie AON opinii pracowników firmy Benefit Systems S.A. przeprowadzone w listopadzie 2016 i listopadzie 2017 roku.

- badanie z XI 2016 roku
- badanie z XI 2017 roku

## WYKRES: WYBRANE ASPEKTY ŚRODOWISKA PRACY W OCENIE PRACOWNIKÓW BENEFIT SYSTEMS S.A.<sup>9</sup>



## STANDARZY ZARZĄDZANIA

Zarządzanie operacyjne w Spółce Benefit Systems zostało w ostatnich latach wzmocnione organizacyjnie w oparciu o podział na segmenty operacyjne. Pozwoliło to na efektywniejsze reagowanie na specyficzne wyzwania każdego z nich oraz na usprawnienie procesów decyzyjnych w Grupie. Odpowiedzialność za poszczególne segmenty przypisano kluczowym dyrektorom zarządzającym. Wzmocniono również funkcje nadzorcze i kontrolne.

Spółka opracowuje i monitoruje wykonanie planów kilkuletnich oraz szczegółowych budżetów operacyjnych, które na bieżąco podlegają weryfikacji i aktualizacji. Spółka nie publikuje prognoz i budżetów, przy wielu okazjach dzieli się jednak informacjami o przewidywanych kierunkach rozwoju poszczególnych segmentów oraz o przewidywanych szansach i ryzykach realizacji zamierzeń biznesowych i finansowych.

Cele strategiczne przekładają się na konkretne cele stawiane półrocznie

dyrektorom i kierownikom, a następnie kaskadowane na niższe szczeble zarządzania, a ich rezultaty powiązane są z wynagrodzeniem w postaci premii półrocznych lub prowizji – zgodnie z Regulaminem Wynagradzania.

W spółce Benefit Systems S.A. funkcjonuje również Program Motywacyjny, który skierowany jest do wyższego i średniego kierownictwa spółki (bądź Grupy). W ramach tego Programu uprawnieni pracownicy uzyskują warianty zamienne na akcje spółki dominującej.

Celem programu jest stworzenie systemu motywacyjnego, który będzie sprzyjał efektywnej i lojalnej pracy nastawionej na osiągnięcie wysokich wyników finansowych oraz długoterminowy wzrost wartości spółki dominującej. Program zostaje uruchomiony na poziomie zależnym od osiągniętego progu zysku brutto<sup>10</sup> za dany rok obrotowy.

System zarządzania funkcjonujący w spółce dominującej przekłada się

<sup>10</sup> Do roku 2016 Program Motywacyjny oparty był o roczny wynik EBITDA.

## GRUPA KAPITAŁOWA BENEFIT SYSTEMS ZARZĄD SPÓŁKI DOMINUJĄCEJ BENEFIT SYSTEMS S.A.

SEGMENT	KARTY SPORTOWE	KAFETERIE	FITNESS	ZAGRANICA
ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERACYJNE	Zespół dedykowanych Dyrektorów / Członków Zarządu	Dedykowany Dyrektor / Członek Zarządu	Zespół dedykowanych Dyrektorów / Członków Zarządu	Zespół dedykowanych Dyrektorów / Członków Zarządu
NADZÓR I WSPARCIE	Zarząd Benefit Systems i Rada Nadzorcza Benefit Systems S.A.	Zespół dedykowanych Dyrektorów / Członków Zarządu	Zespół dedykowanych Dyrektorów / Członków Zarządu	Dedykowany Dyrektor / Członek Zarządu
SPÓŁKI PRZYPISANE DO SEGMENTU	<ul style="list-style-type: none"><li>Benefit Systems S.A.</li><li>FitSport S.A.</li><li>BIP Sp. z o. o., Sp. K.</li><li>Vanity Style Sp. z o. o.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>MyBenefit Sp. z o. o.</li><li>MultiBenefit Sp. z o. o.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>FitInvest Sp. z o. o.</li><li>Sieci Klubów w Polsce i za granicą</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Benefit Systems International Sp. z o. o.</li><li>Sprzedaż kart w Czechach, na Słowacji i w Bułgarii</li></ul>
PRODUKTY	<ul style="list-style-type: none"><li>MultiSport PLUS</li><li>MultiSport CLASSIC</li><li>MultiActive</li><li>MultiSport KIDS</li><li>FitProfit i FitSport</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>MultiKafeteria</li><li>MyBenefit</li><li>MultiBilet</li><li>MultiTeatr</li><li>BenefitLunch</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>MultiSport</li></ul>

w zróżnicowany sposób na poszczególne podmioty wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Benefit Systems. Część z nich zachowuje niezależność operacyjną, pozostając pod nadzorem o charakterze właścicielskim. Spółka dokłada jednak starań, aby wszystkie podmioty należące do Grupy wypełniały postulaty zrównoważonego rozwoju poprzez odpowiednie rekomendacje stosowanych polityk, pomoc w ich wdrażaniu i dostosowywaniu do różnic w kulturze organizacyjnej poszczególnych segmentów i spółek. **Proces ten będzie głównym celem zrównoważonego rozwoju dla Grupy w latach 2018-2020.**

W spółkach, które są niezależnymi podmiotami, współpraca w ramach grupy wynika z umów inwestycyjnych, które zawierają m.in.:

- Główne założenia współpracy i strategii
- Zasady stosowania wspólnych zasad zarządzania w interesie Grupy,
- Założenia spójnego systemu przepływu informacji w ramach Grupy,
- Wytyczne na temat wdrożenia i stosowania polityk korporacyjnych.

Zarządzanie łańcem korporacyjnym w ramach Grupy Benefit Systems uwzględnia odmienną strukturę systemów zarządzania w poszczególnych spółkach Grupy oraz różnice wynikające z kultury organizacyjnej poszczególnych segmentów i spółek.

Główny nadzór korporacyjny Grupy Benefit Systems odbywa się w sposób bezpośredni lub w ramach posiedzeń Rad Nadzorczych poszczególnych spółek, o ile posiadają ten organ (obecnie: Benefit Systems S.A., Vanity Style Sp. z o.o., MyBenefit Sp. z o.o. oraz Fitness Academy SKA). Nadzór korporacyjny realizowany jest także poprzez współdzielenie zasobów ludzkich.

## ETYKA

BS WAY to kodeks etyczny Grupy Benefit Systems, który obowiązuje od 2017 roku i stanowi zbiór nadrzędnych dla Grupy wartości i norm, które wspierają realizację celów biznesowych i budują właściwe relacje z otoczeniem. To zespół zarówno powszechnych, obowiązujących w naszych społeczeństwie zasad, jak i naszych firmowych standardów, które są nie tylko ważne i charakterystyczne dla nas, ale też - w naszej ocenie - oczekiwane przez Klientów, Partnerów biznesowych oraz przez Akcjonariuszy Grupy.

Zapisy kodeksu etycznego obowiązują w spółce Benefit Systems S.A. i w krajowych spółkach zależnych bezpośrednio od spółki dominującej<sup>11</sup>. Komunikacja kodeksu następuje w formie szkoleń i warsztatów (organizowanych cyklicznie), komunikacji intranetowej i organizowanych wydarzeń.

Kodeks jest ogólnie dostępny w firmowym intranecie oraz na stronie korporacyjnej [https://www.benefitsystems.pl/fileadmin/benefitsystems/csr/polityka-roznorodnosci/bs\\_way\\_05.pdf](https://www.benefitsystems.pl/fileadmin/benefitsystems/csr/polityka-roznorodnosci/bs_way_05.pdf) W planie jest implementacja kodeksu w spółkach pośrednio zależnych i stowarzyszonych należących do spółek nowych segmentów: Fitness i Zagranica.

W nawiązaniu do poszczególnych zapisów kodeksu etyki w Spółce istnieją i są rozwijane bądź aktualizowane procedury należytej staranności dotyczące m.in. poszanowania praw człowieka (w tym przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji), procedury antykorupcyjne, przeciwdziałania powstawaniu konfliktów interesów oraz procedury informowania o podejrzeniu nadużyć, a także – planowane w dalszych etapach prac wdrożeniowych – dobre praktyki współpracy z dostawcami i dobre praktyki uczciwej komunikacji i reklamy<sup>14</sup>.

W celu przeciwdziałania wszelkim przejawom dyskryminacji Benefit Systems S.A. określił i przyjął Politykę Różnorodności. Podstawą zarządzania różno-

rodnością w Benefit Systems S.A. jest stwarzanie równych szans w rekrutacji, w dostępie do rozwoju zawodowego i awansu.

Również przy wyborze władz spółki oraz jej kluczowych Pracowników organy decyzyjne dążą do zapewnienia wszechstronności i różnorodności - rozumiejąc te wartości jako posiadanie w głównych organach firmy reprezentacji dla różnych punktów widzenia wynikających z odmiennych kierunków wykształcenia, wieku i doświadczenia zawodowego członków tych organów. Decydującym aspektem pozostają jednak dla nas wysokie kwalifikacje oraz merytoryczne przygotowanie do pełnienia określonej funkcji.

Zapewnienie przejrzystych kryteriów oceny pracowników oraz wdrażanie zasad równego traktowania jest w ocenie Benefit Systems jednym z podstawowych warunków funkcjonowania firmy odpowiedzialnej społecznie.

<sup>11</sup> Z wyjątkiem Vanity Style Sp. z o.o., która odpowiedni kodeks etyczny wdrażać będzie w roku 2018.

## POLITYKA RÓŻNORODNOŚCI W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS

Grupa Benefit Systems począwszy od roku 2011 prowadzi działalność poza obszarem Polski i obecnie działa w 4 segmentach operacyjnych, z których każdy ma własną specyfikę i kulturę organizacyjną. Pracownicy Grupy to osoby pochodzące z różnych środowisk, wykazujące się różnymi umiejętnościami i talentami, reprezentujące różne style myślenia i punkty widzenia oraz mające różne doświadczenia życiowe i zawodowe.

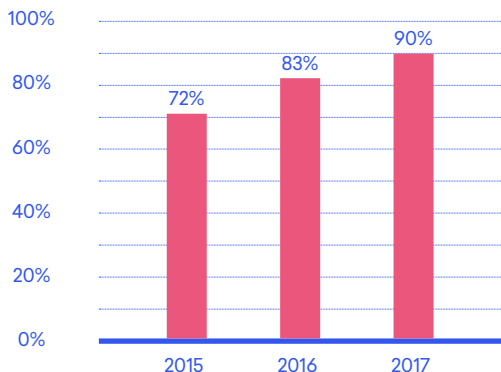
Celem Grupy jest budowanie kultury organizacyjnej gwarantującej wzajemne wspieranie się wszystkich Pracowników w codziennych obowiązkach. Działania promujące różnorodność wewnątrz organizacji mają na celu wzmocnienie zróżnicowanego, ale sprawnie współpracującego zespołu, w którym różnice między segmentami są rozumiane i doceniane, a nie z założenia niwelowane.



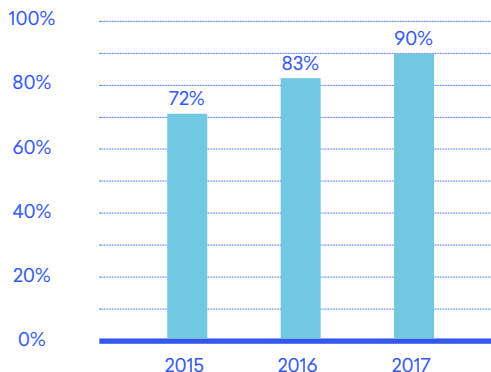
**90% PRACOWNIKÓW FIRMY BENEFIT SYSTEMS SA I 68% PRACOWNIKÓW FIRMY VANITY STYLE OCENIA WYSOKO LUB BARDZO WYSOKO POZIOM AKCEPTACJI RÓŻNORODNOŚCI W SWOIM ŚRODOWISKU PRACY**



**WYKRES: AKCEPTACJA RÓŻNORODNOŚCI W OCENIE PRACOWNIKÓW BENEFIT SYSTEMS SA**



**WYKRES: AKCEPTACJA RÓŻNORODNOŚCI W OCENIE PRACOWNIKÓW VANITY STYLE**



Wierzmy, że największym kapitałem Grupy, od którego zależy sukces ekonomiczny Spółki, są ludzie tworzący zespół. Jego zróżnicowanie to jeden z ważniejszych elementów pobudzających kreatywność, innowacyjność i entuzjazm, dlatego już na etapie rekrutacji jesteśmy przekonani, że potencjał zawodowy Pracowników wynika z ich kompetencji, przełamując w ten sposób stereotypy związane z wiekiem, płcią, pochodzeniem czy kondycją fizyczną. Dzięki polityce różnorodności możemy lepiej rozumieć naszych Klientów, Użytkowników i partnerów biznesowych, co pozwala nam trafnie odpowiadać na ich potrzeby.

Budując dialog międzypokoleniowy, ułatwiamy przepływ wiedzy i dlatego w gronie naszych Pracowników jest coraz wyższy odsetek osób powyżej 40 i 50 roku życia, a organy nadzorcze, zarządzające i administrujące reprezentują różne spojrzenia na biznes i wartości dzięki znacznej różnorodności ich

składów - zarówno pod względem doświadczenia, wieku, płci jak i przebiegu kariery w Grupie Benefit Systems oraz poza nią.

Najliczniejszą grupą wiekową wśród naszych Pracowników są osoby w wieku pomiędzy 30 a 40 rokiem życia, a drugą – niewiele mniej liczną grupą - są osoby w wieku poniżej 30 lat.

Stwarzamy również szansę zatrudnienia młodym osobom, wchodzącym dopiero na rynek pracy, dla których doświadczenie w dynamicznie rozwijającej się firmie będącej liderem w swojej branży jest nieocenionym atutem na dalszej drodze zawodowej. Współczynnik rotacji Pracowników w kategorii wiekowej „do 30 lat” jest poniżej 10% ponieważ firma Benefit Systems nie tylko oferuje atrakcyjne warunki zatrudnienia, ale stwarza faktyczne możliwości rozwoju zawodowego w strukturach Grupy.



**W KOLEJNYCH LATACH PODTRZYMYMY RÓŻNORODNOŚĆ W ORGANACH NADZORCZYCH, ZARZĄDZAJĄCYCH I ADMINISTRUJĄCYCH POD WZGLĘDEM ISTOTNYCH DLA NAS ASPEKTÓW.**

## GRUPA BENEFIT SYSTEMS

	Mężczyźni	Kobiety	% ogólnej liczby Pracowników	do 30 lat	30-40 lat	40-50 lat	powyżej 50 lat
Rada Nadzorcza	14	5	1,6%	0	9	8	2
Zarząd	8	5	1,1%	0	8	5	0
kadra wyższego szczebla	13	10	1,9%	0	12	9	2
Kadra średniego szczebla	23	26	4,1%	6	30	12	1
Kadra niższego szczebla	42	68	9,3%	16	64	28	2
Pozostali	343	627	81,6%	501	413	51	5
<b>Razem</b>	<b>443</b>	<b>741</b>	<b>100%</b>	<b>523</b>	<b>536</b>	<b>113</b>	<b>12</b>

Chcemy tworzyć kulturę współpracy, w której wszyscy Pracownicy czują się szanowani, swobodnie realizują cele zawodowe i życiowe pasje, a Spółka możliwie wspiera ich na tej drodze ułatwiając osiągnięcie równowagi życiowej.

Dbając o stworzenie atrakcyjnego miejsca pracy Grupa wychodzi naprzeciw konkretnym potrzebom wynikającym ze struktury wiekowej Pracowników, z których duża część jest młodymi rodzicami. Zapewniamy możliwość elastycznego czasu pracy, dofinansowanie do opieki nad dziećmi, pokój Rodzica z Dzieckiem w siedzibie Spółki oraz organizujemy wydarzenia specjalne integrujące Pracowników i ich rodziny (np. doroczny Piknik sportowy dla Pracowników, Mikołajki dla rodzin).

## **POWRÓT DO PRACY ORAZ WSKAŹNIK RETENCJI PO URLOPIE RODZICIELSKIM, W ODNIESIENIU DO PŁCI**

<b>GRUPA BENEFIT SYSTEMS</b>	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	<b>Razem</b>
Liczba Pracowników upoważnionych do urlopu rodzicielskiego	53	18	<b>71</b>
Liczba Pracowników którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego	48	1	<b>49</b>
Liczba Pracowników którzy powrócili do pracy po urlopie rodzicielskim (2017)	23	1	<b>24</b>
Liczba Pracowników którzy powrócili do pracy po urlopie rodzicielskim (2016) i dalej pracowali przez 12 miesięcy	22	1	<b>23</b>

Osobom aktywnym sportowo umożliwiamy tworzenie dedykowanych sekcji sportowych (Grupa Biegaczy, Piłki Nożnej, Siatkówki i inne), w których Pracownicy mogą rozwijać swoje indywidualne pasje jednocześnie integrując się i stając do wspólnych rywalizacji wewnątrz lub na zewnątrz firmy. Dostępne są również zajęcia sportowe w specjalnie zorganizowanych pomieszczeniach w siedzibie głównej Spółki (np. zajęcia „Zdrowy kręgosłup”, zajęcia interwałowe lub kursy samoobrony) – przed lub po godzinach pracy.

Istotną częścią realizacji polityki różnorodności jest tworzenie właściwej atmosfery w pracy, która sprawia, że Pracownicy czują się szanowani i do-

ceniani oraz mają poczucie, że mogą się rozwijać i w pełni realizować swój potencjał zawodowy. Opis polityk w tym obszarze znajduje się w części raportu [Pracownicy - > Rozwój i szkolenia](#)

Zapewnienie przejrzystych kryteriów oceny Pracowników oraz wdrożenie zasad równego traktowania jest jednym z podstawowych warunków funkcjonowania firmy odpowiedzialnej społecznie. Dlatego też obowiązuje u nas jednolita i przejrzysta polityka wynagrodzenia oparta na równym traktowaniu, sprawiedliwej ocenie, bez cech dyskryminacji.

### **STOSUNEK PODSTAWOWEGO WYNAGRODZENIA MĘŻCZYŹN DO WYNAGRODZENIA Kobiet WYNOŚIŁ W 2017 ROKU:**

<b>GRUPA BENEFIT SYSTEMS</b>	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	<b>stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet w %</b>
Kierownictwo wyższego szczebla	15	21	102%
Kierownictwo średniego szczebla	26	23	99%
Kierownictwo niższego szczebla	68	42	117%
Pozostali Pracownicy	627	343	117%
<b>Razem</b>	<b>736</b>	<b>429</b>	<b>131%</b>

Różnica w wynagrodzeniach w dużej mierze spowodowana jest strukturą zatrudnienia w Spółce oraz warunkami rynkowymi: mamy wyraźną przewagę liczebną mężczyzn w działach technicznych (m.in. IT) oraz przewagę kobiet pełniących różne funkcje w działach administracyjnych i działach wsparcia przy niekwestionowanych różnicach w wycenie rynkowej różnych typów kompetencji. Dodatkowym czynnikiem jest fakt, że niezależnie od działu występuje przewaga mężczyzn na stanowiskach kierowniczych a także przewaga kobiet na stanowiskach niższych, co jest konsekwencją podaży na lokalnych rynkach pracy, a nie konsekwencją systemu wewnętrznych awansów w spółce lub Grupie. Wynagrodzenia na równorzędnych stanowiskach kształtują się na zbliżonym poziomie, są zgodne z prawem, z Regulaminem Wynagrodzeń i nie dają podstaw, aby sądzić, że w sposób systemowy dyskryminują jakąkolwiek grupę Pracowników – niezależnie od wieku, płci, pochodzenia, religii, orientacji seksualnej czy innych aspektów nie związanych z kwalifikacjami, doświadczeniem czy efektywnością na danym stanowisku pracy.



**LICZBA UZASADNIONYCH PRZYPADKÓW DYSKRYMINACJI NA PODSTAWIE SKARG ZŁOŻONYCH PRZEZ PRACOWNIKÓW W ROKU 2017 WYNIOSŁA : 0 (ZERO)**



Polityka wynagrodzeń nie jest jednolita pomiędzy samodzielnymi spółkami różnych segmentów, ale żaden z obowiązujących w Grupie dokumentów nie daje podstaw dla dyskryminacji Pracowników na jakimkolwiek tle.

Wynagrodzenie całkowite w spółce Benefit Systems składa się z wynagrodzenia podstawowego oraz przysługującego każdemu Pracownikowi prawa do regulaminowych dodatków m.in. w postaci premii okresowych (powiązanych z oceną pracowniczą), pakietu świadczeń pozapłatowych oraz prawa do świadczeń ze środków Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, zgodnie z funkcjonującymi w spółce dokumentami:

- Regulamin Wynagradzania,
- Regulamin Pracy,
- Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych,
- Regulamin Komisji Socjalnej.

Pozostałe spółki Grupy posiadają własne osobno zarządzane Regulaminy lub dobre praktyki w zakresie kształtowania wynagrodzeń podstawowych i przysługujących zatrudnionym różnicowanych świadczeń dodatkowych.

### OCENY PRACOWNICZE

Program ocen pracowniczych na podstawie wspólnie ustalanych z Pracownikami celów półrocznych dotyczył w 2017 roku wszystkich szczebli organizacji w segmencie Kart Sportowych oraz Kafeterii. Ocenie podlegał każdy Pracownik z wyjątkiem tych, których dotyczyły umowy na okres próbny. System ocen jest bezpośrednio powiązany z regulaminowymi premiami wypłacanymi w okresie następującym po dokonanej ocenie. Spółka dokłada starań, aby system ocen był sprawiedliwy, jasno zakomunikowany i motywujący do zaangażowania w wykonywane działania.

Ocenom samych Pracowników podlegają również wszystkie ważne aspekty środowiska pracy – w tym kierownictwo, jakiemu podlegają poszczególni Pracownicy, organizacja pracy, oraz wpływ na decyzje i organizacja pracy.<sup>13</sup> Zarówno spółka Benefit Systems jak i spółka Vanity Style osiągają jedno z najlepszych w Polsce wyników badania satysfakcji Pracowników, plasując się tym samym w gronie laureatów konkursu na Najlepszego Pracodawcę.<sup>14</sup>

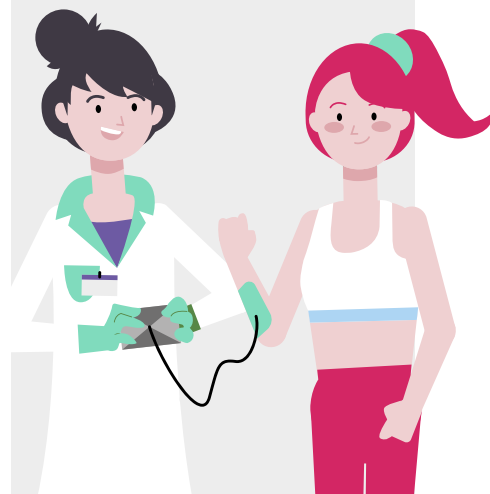
<sup>12</sup> Dotyczy spółek: Benefit Systems, Vanity Style, MultiBenefit, MyBenefit, BIP, FitSport, BSI. Nie dotyczy pracowników zatrudnionych na okres próbny.

<sup>13</sup> Więcej na temat badania AON w dalszej części raportu

<sup>14</sup> Więcej na temat wyników badania AON w dalszej części raportu



**100% PRACOWNIKÓW PODLEGAŁO OCENOM OKRESOWYM W 2017 ROKU<sup>12</sup>**





## STRATEGIA SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU

Strategia CSR obowiązująca w spółce Benefit Systems S.A. określa cele organizacji stanowiące wsparcie w realizacji strategii biznesowej, w odniesieniu do głównych grup interesariuszy firmy.

### Cele priorytetowe w odniesieniu do poszczególnych grup zidentyfikowanych interesariuszy

#### Partnerzy (Dostawcy)

W zrównoważony sposób rozwijamy biznes i relacje z otoczeniem budując wspólny sukces uczestników rynku.

Dzielimy się swoim doświadczeniem oraz możliwościami z naszymi Partnerami.

#### Klienci i Użytkownicy

Benefit Systems S.A. jest rzetelnym dostawcą, gwarantem wysokiej jakości usług oraz partnerem biznesowym dbającym o etykę w łańcuchu dostaw.

#### Pracownicy

Benefit Systems S.A. jest atrakcyjnym pracodawcą dostarczającym bogaty pakiet świadczeń pozapłacowych na rynku.

#### Społeczeństwo

Benefit Systems S.A. promuje sport i zdrowy styl życia.

Benefit Systems S.A. inwestuje w rozwój branży sportowej (infrastruktura i kompetencje).

Benefit Systems S.A. jest mentorem w dziedzinie skutecznego motywowania pracowników (świadczenia pozapłacowe).

Benefit Systems S.A. wspiera i aktywizuje swój zespół w pracy na rzecz potrzebujących.

#### Akcjonariusze

Benefit Systems S.A. informuje rzetelnie i na bieżąco. Jest dostępny i otwarty na kontakty z akcjonariuszami, potencjalnymi inwestorami i analitykami.

#### Środowisko

Benefit Systems S.A. nie szkodzi środowisku i jest promotorem postaw ekologicznych wśród swoich Pracowników i Dostawców.

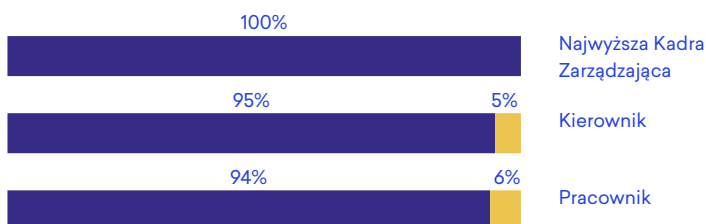
Efekty powyższych postulatów są na bieżąco monitorowane m.in. poprzez prowadzone regularnie badania:

- Badanie satysfakcji i zaangażowania AON wśród Pracowników<sup>15</sup>
- Badanie opinii Klientów, badania rynku
- Badanie satysfakcji Użytkowników – m.in. osób korzystających z Infolinii
- Badanie satysfakcji ze współpracy wśród Partnerów

Wyniki badań pozwalają na systematyczną identyfikację obszarów do poprawy oraz potwierdzają rezultaty prowadzonych polityk i stosowanych rozwiązań w ramach poszczególnych celów strategii CSR dotyczących wyżej wymienionych grup interesariuszy.

#### Opinia Pracowników na temat podejmowanych działań CSR<sup>16</sup>

### NASZA FIRMA JEST SPOŁECZNIE I EKOLOGICZNIE ODPOWIEDZIALNA (NP. WSPIERA DZIAŁANIA CHARYTATYWNE, PROWADZI DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE OCHRONĘ ŚRODOWISKA, ITP.)



<sup>15</sup> Dotyczy: Benefit Systems S.A. oraz Vanity Style Sp. z o.o.

<sup>16</sup> Badanie AON opinii pracowników Benefit Systems S.A., listopad 2016

## ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

Ryzyka zidentyfikowane w Grupie Benefit Systems :

- Ryzyko związane z niedostosowaniem modelu biznesowego do specyfiki pośrednika na rynku usług sportowych
- Ryzyka związane z zarządzaniem dużą grupą kapitałową i trudnościami w osiągnięciu zakładanej efektywności operacyjnej
- Ryzyka prawno-podatkowe i ryzyko regulacyjne, w tym związane z koncentracją i konkurencją oraz z notowaniem Spółki na rynkach kapitałowych
- Ryzyko rynkowe – ryzyko pojawienia się nowych konkurentów lub ryzyko ekspansji istniejących, ze względu na brak barier wejścia na rynek świadczeń pozapłatowych oraz na rynek usług sportowych
- Ryzyka w obszarze przetwarzania i ochrony danych osobowych, m.in. związane z dostosowaniem do regulacji RODO w ujęciu prawnym, organizacyjnym i technicznym
- Ryzyko związane z prowadzeniem działalności i ekspansji na rynkach zagranicznych, w szczególności na ryzyko polityczne i walutowe
- Ryzyko zmiany sytuacji demograficznej Polski oraz krajów, w których działa Grupa Benefit Systems
- Ryzyko związane z wdrożeniem i utrzymaniem systemów informatycznych oraz cyberbezpieczeństwem
- Ryzyko finansowe, w szczególności ryzyko kredytowe oraz ryzyko pogorszenia płynności finansowej
- Ryzyko pozyskania i zarządzania zasobami ludzkim, w tym ryzyko utraty kluczowych pracowników

Szczegółowy opis ryzyk stricte finansowych, sposoby działania i ograniczania ich wpływu na działalność grupy

kapitałowej Benefit Systems zostały szerzej opisane w Sprawozdaniu Zarządu Spółki Benefit Systems za rok 2017 – <https://www.benefitsystems.pl/dla-inwestora/raport/grupa-kapitalowa-benefit-systems-sprawozdanie-finansowe-2016/>

Spółka nie publikuje prognoz finansowych, a wyżej wymienione ryzyka nie stanowią istotnego zagrożenia realizacji wewnętrznych planów i założeń finansowych. Spółka przeprowadza analizę różnych scenariuszy rynkowych a podejmowane ryzyko testowania nowych rozwiązań, wejścia na nowe rynki w kalkulowane jest w decyzje zarządcze i nie stanowi istotnego zagrożenia dla bezpieczeństwa finansowego Grupy.

Od 2014 roku funkcjonuje w Spółce komórka kontroli wewnętrznej, dzięki której udało się przeprowadzić takie systemowe działania jak:

- Identyfikacja kluczowych procesów w organizacji;

- Dokumentacja kluczowych procesów w organizacji;
- Identyfikacja kluczowych ryzyk w poszczególnych procesach;
- Zaadresowanie kluczowych ryzyk.

W efekcie tych prac, Spółka posiada bazę kluczowych informacji w postaci „matrycy ryzyk i kontroli” w dedykowanej aplikacji. Narzędzie to jest pomocne przy bieżących działaniach związanych z efektywnym zarządzaniem i nadzorem nad kluczowymi procesami w firmie.

W 2017 roku została utworzona funkcja audytu wewnętrznego a funkcje kontrolne zostały organizacyjnie i personalnie wzmocnione poprzez utworzenie trójstopniowego systemu identyfikacji i kontroli ryzyk oraz skutecznego zarządzania nimi.

System ten składa się z trzech poziomów:

### 1 POZIOM

Właściciele biznesowi

Odpowiedzialni za identyfikację, rozliczanie, ocenę, kontrolę i ograniczenie ryzyka

### 2 POZIOM

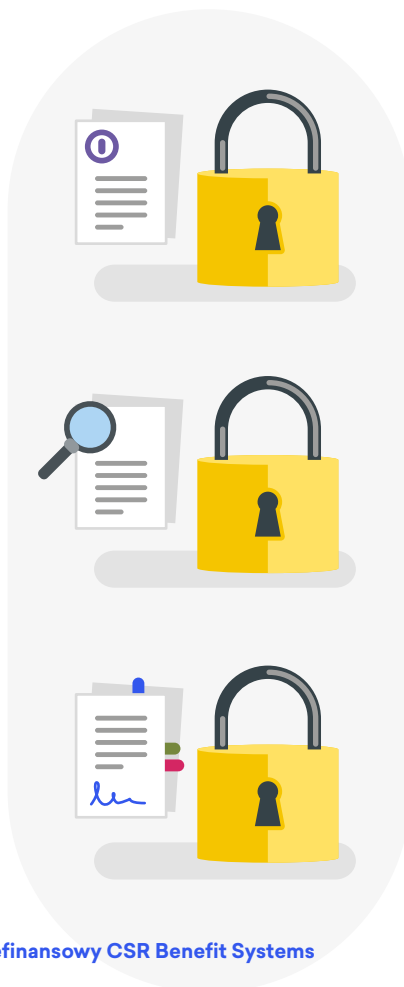
Wewnętrzne funkcje kontrolne

kontroling, Compliance, jakość, ochrona i funkcja prawna

### 3 POZIOM

Audyt wewnętrzny

wzmacnianie i ochrona wartości grupy BS poprzez monitorowanie poziomu ryzyka, przeglądy wewnętrzne i doradztwo w zakresie funkcjonowania Grupy



Taki podział zadań i organizacja wewnętrzny systemu kontroli pozwala na przyjęcie rozsądnej pewności osiągnięcia celów organizacji w obszarach:

- Efektywności działań
- Wiarygodności raportowania finansowego
- Zgodności z prawem (Compliance)

W ramach nowego podziału zadań w roku 2018 zamierzamy dalej identyfikować pojawiające się nowe ryzyka oraz uszczelniać system zarządzania nimi eliminując luki w systemie monitorowania procesów lub wdrażania planów naprawczych. Spółka zamierza również skutecznie rozszerzać zasięg tej kontroli w nowych segmentach grupy kapitałowej.

Dla skutecznej realizacji tych celów przyjęto plan intensywnych działań na rok 2018, uwzględniający w swych założeniach również specyfikę nowego systemu informatycznego (ERP), jaki od 2018 będzie wspierał wiele kluczowych procesów w Spółce i Grupie. Najważniejsze założenia strategii na rok 2018 zawierają m.in.:

- przygotowanie i wdrożenie dokumentu Polityki Zarządzania Ryzykiem Grupy,<sup>17</sup>
- przygotowanie polityki zarządzania Zgodnością (Compliance) ,
- dostosowanie po wdrożeniu nowego systemu ERP.

Począwszy od pierwszego audytu Spółki Benefit Systems w roku 2010, poprzedzającego jej debiut na giełdzie, Spółka i Grupa każdego roku publikują opinie biegłego rewidenta bez zastrzeżeń. W roku 2017 odpowiedzialna za badanie sprawozdań była spółka PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o., wybrana do badania i przeglądu sprawozdań za lata 2017 i 2018.

Benefit Systems S.A., jako Spółka notowana na giełdzie (od kwietnia 2011

roku), przestrzega wysokich standardów związanych z obecnością Spółki na rynku regulowanym – nie tylko w odniesieniu do przepisów prawnych, ale również w obszarze dobrych praktyk. Spółka jest aktywna w komunikacji i otwarta na kontakty z akcjonariuszami, potencjalnymi inwestorami i innymi interesariuszami, którzy aktywnie korzystają z dostępnych kanałów komunikacji.<sup>18</sup> Nasze działania w obszarze Relacji Inwestorskich wspierają niezależni doradcy zewnętrzni i renomowane kancelarie.

Spółka jest członkiem Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych, a jej przedstawiciele również w 2017 roku regularnie uczestniczyli w konferencjach organizowanych przez tę organizację korzystając z wymiany wiedzy z ekspertami i innymi członkami SEG.

W roku 2017 został w Spółce Benefit Systems został powołany Komitetu Audytu, którego skład uwzględnia kryteria niezależności oraz pozostałe wymagania ustawowe.<sup>19</sup>

## NAGRODY I WYRÓŻNIENIA

W 2017 roku Benefit Systems zajęły 15 miejsce w prestiżowym rankingu Diamenty Forbesa 2017 dla najlepszych spółek z województwa mazowieckiego. W zestawieniu ogólnopolskim dla spółek z przychodami powyżej 250 mln złotych firma zajęła miejsce 48.

Diamenty Forbesa 2017 to kolejna edycja rankingu firm najszybciej zwiększających swoją wartość przygotowanego przez miesięcznik Forbes. Kluczowymi kryteriami rankingu są m.in. wyniki finansowe za lata 2013-2015, wartość majątku, historia płatnicza oraz brak negatywnych zdarzeń prawnych.

W październiku 2017 Benefit Systems otrzymał tytuł Solidnego Pracodawcy 2017 w kategorii ogólnopolskiej. Spółka otrzymała najwyższe oceny w zakresie warunków pracy, ścieżki kariery, terminowości wypłat oraz warunków socjalnych. Benefit Systems otrzymał wysokie noty również w kategorii opinii

<sup>17</sup>. W tym opis systemu zarządzania kryzysowego

<sup>18</sup>. Lista interesariuszy i kanałów komunikacji z nimi w dalszej części Raportu

<sup>19</sup>. określone w art. 129 ust. 1, 3, 5 i 6 ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz.U. z 2017 r. poz. 1089).

Przestrzeganie poszczególnych zasad ładu korporacyjnego znajduje swój szczegółowy opis na stronie korporacyjnej spółki: [www.benefitsystems.pl/relacje-inwestorskie/lad-korporacyjny](http://www.benefitsystems.pl/relacje-inwestorskie/lad-korporacyjny)

o pracodawcy, zarówno wewnętrznej, jak i pochodzącej od władz lokalnych czy urzędów pracy. Ponadto szeroki wachlarz benefitów, w tym karta MultiSport, ciekawe szkolenia oraz aktywizacja Pracowników poprzez zajęcia organizowane w firmie, okazały się również bardzo ważne podczas analizy Spółki.

nia Pracowników wyniósł w 2017 roku jedynie 48%, dla porównania w Europie wskaźnik ten wynosi 62%, a globalnie 63%<sup>21</sup>. Jesteśmy dumni, że tworzymy organizację, w której na przekór tym trendom poziom zaangażowania wyniósł 79% i 76% - odpowiednio w spółkach: Benefit Systems S.A. i Vanity Style Sp. z o.o.

<sup>20</sup>. Wskaźnik zaangażowania – jeden z kluczowych wskaźników diagnozowanych w badaniach Aon Hewitt, definiuje na ile organizacja skutecznie buduje angażujące i przyjazne środowisko pracy dla pracowników. Średni poziom zaangażowania wśród badanych organizacji w Polsce jest na stabilnym poziomie od 2013 roku i wynosi 51%, zaś średni wskaźnik wśród Najlepszych Pracodawców wyniósł 74%.

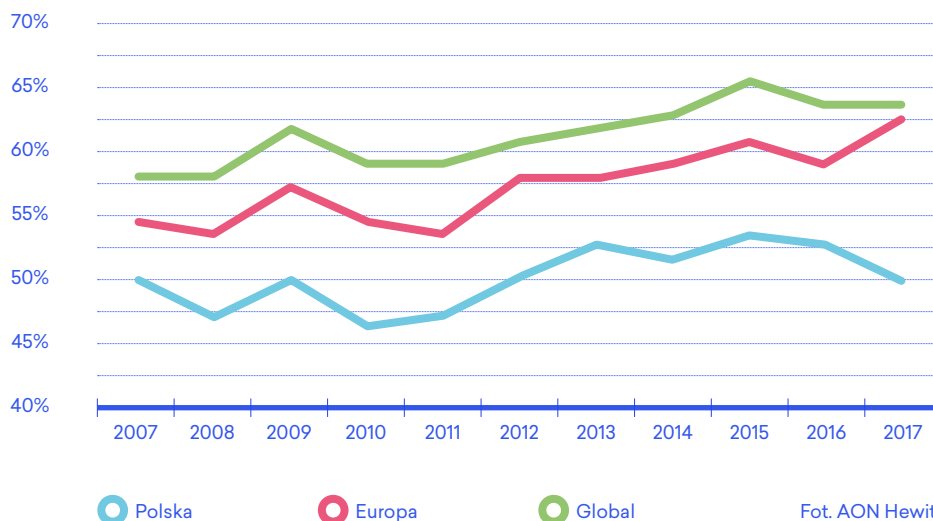
<sup>21</sup>. Badanie AON Best Employers

Ponadto zdobyliśmy tytuł AON Najlepszego Pracodawcy 2017 i znaleźliśmy się w zaszczytnym gronie firm, które mogą pochwalić się najlepszymi wynikami badania satysfakcji i zaangażowania AON Hewitt<sup>20</sup>. Wyróżnienie przyznane zostało na podstawie oceny warunków Pracy przez samych pracowników z końca roku 2016 i dotyczyło aż 2 spółek z naszej Grupy - Benefit Systems S.A. oraz Vanity Style Sp. z o.o. – laureatów w 2 różnych kategoriach wielkości firmy. Wysoki poziom satysfakcji i zaangażowania Pracowników Grupy cieszy tym bardziej, że przeciwstawia się on statystynom polskiego rynku pracy: jak dowodzą badania aż 52% polskich Pracowników nie czuje się zaangażowanych w wykonywaną pracę, a różnica pomiędzy Polską i Europą w tym zakresie osiągnęła rekordową wartość – 14%. W Polsce poziom zaangażowa-

Ponadto, w poprzednich latach spółka Benefit Systems otrzymywała liczne tytuły i wyróżnienia – np. „Giełdowa Spółka Roku” (2015), czy kilkakrotnie przyznawane przez dziennik „Puls Biznesu” (lata 2012, 2013, 2014) Gazele Biznesu potwierdzające przynależność naszej firmy grona najdynamiczniej rozwijających się firm w województwie mazowieckim oraz w Polsce.

Powyższe nagrody dowodzą, że Benefit Systems to symbol nie tylko sukcesu ekonomicznego, ale również dbałości o Pracowników oraz ich dobre samopoczucie. Benefit Systems każdego dnia udowadnia, że zmotywowane środowisko pracownicze jest gwarancją rozwoju i sukcesu całej firmy.

## W EUROPIE ZAANGAŻOWANIE ROŚNIE, W POLSCE MALEJE.



## NASZA OFERTA PRODUKTÓW I USŁUG

- **Segment kart sportowych:** Karty Sportowe, o różnym zakresie dostępu i limitach liczby wizyt
- **Segment Kafeterii:** Platformy Kafeteryjne, Karta MultiLunch,
- **Segment Fitness:** Dostęp (z kartą sportową lub kartą członka klubu lub pojedyncza wizyta) do sieci klubów sportowych

## SKALA DZIAŁANIA

**W ramach 1 karty sportowej dostępnych jest około 4 000 obiektów w około 630 miastach.**

Każdy z nich ma własną ofertę sportowo-rekreacyjną, a Użytkownik może wybierać spośród:

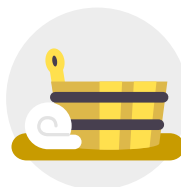
## USŁUGI DOSTĘPNE W RAMACH PROGRAMU MULTISPORT



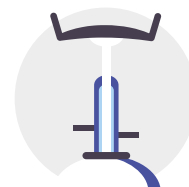
Basen



Indoor Cycling



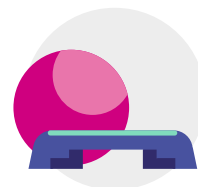
Sauna



Spinning



Ścianka wspinaczkowa



Zajęcia fitness



Aqua aerobik



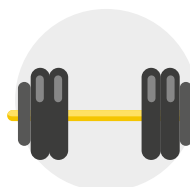
Grota solna



Joga



Lodowisko



Siłownia



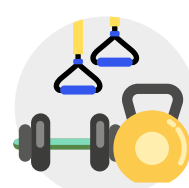
Squash



Sztuki właki

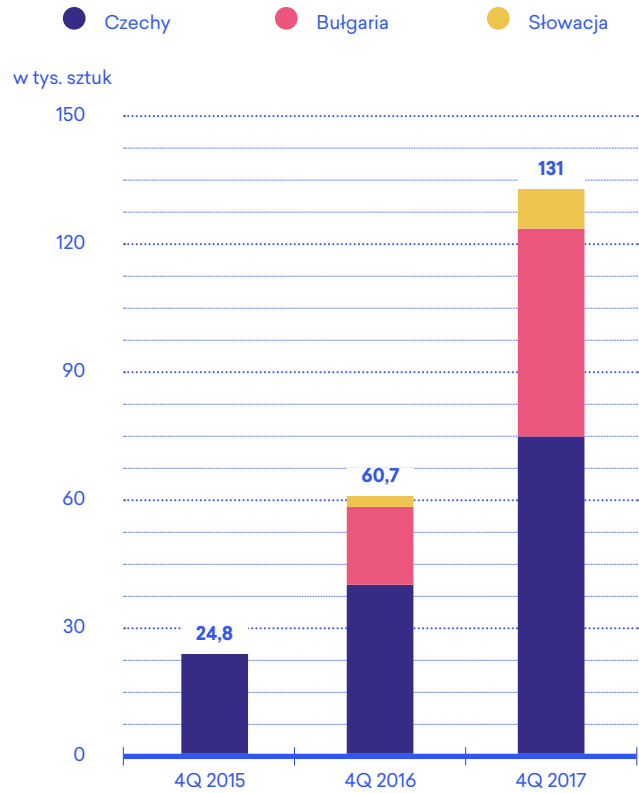
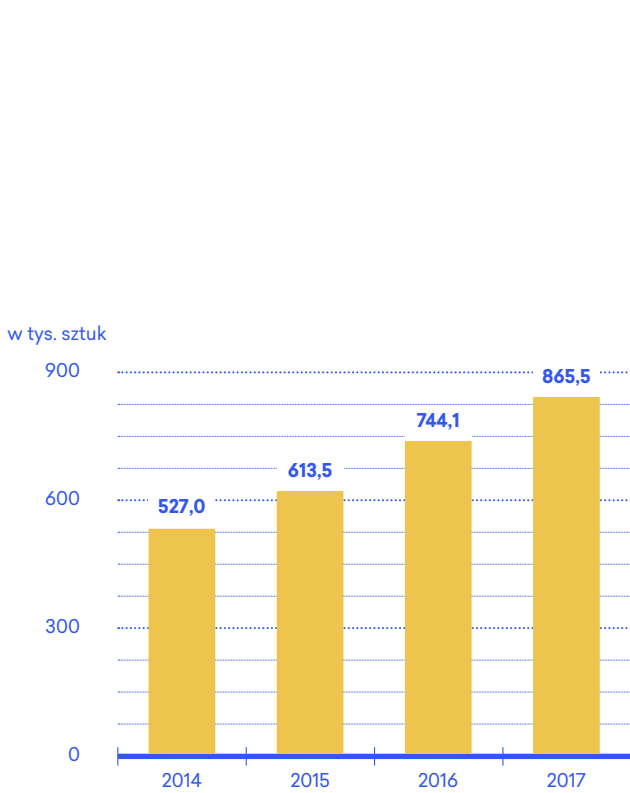


Taniec



Cross Trening

## LICZBA KART SPORTOWYCH - RYNKI ZAGRANICZNE

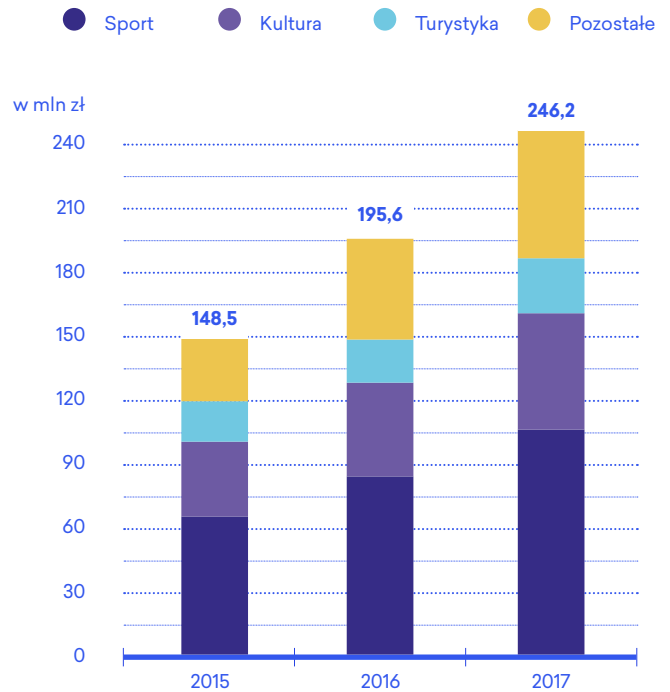


## UŻYTKOWNICY ORAZ OBROTY NA PLATFORMACH KAFETERYJNYCH

UŻYTKOWNICY w tys.

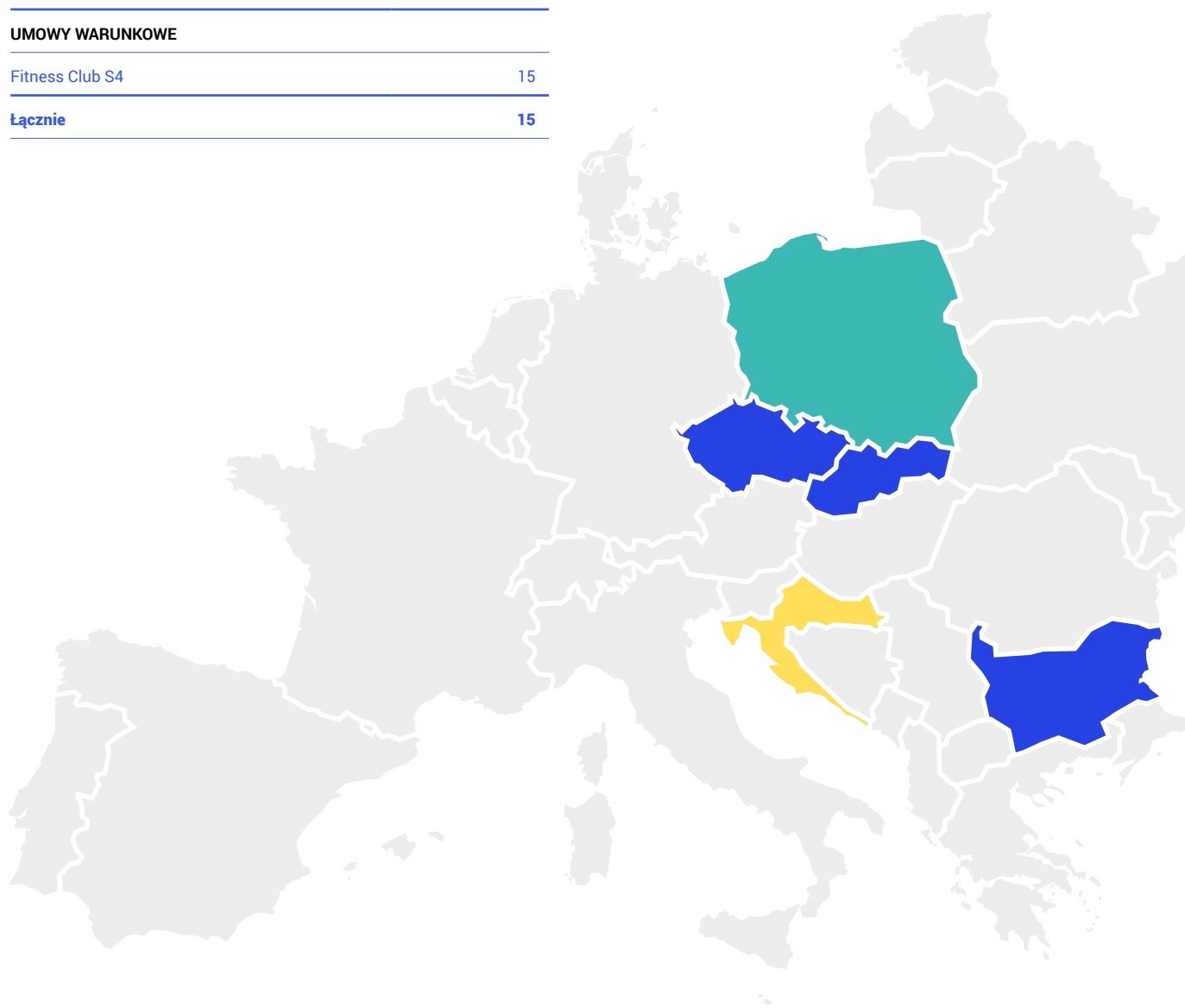


OBROTY w mln PLN



SPÓŁKA	Q4 2017
<b>SPÓŁKI ZALEŻNE</b>	
Fabryka Formy	23
Fitness Academy	17
Zdrofit	17
Tiger Gym	9
My Fitness Place	11
<b>Łącznie</b>	<b>77</b>
<b>SPÓŁKI STOWARZYSZONE</b>	
Calypso Fitness	46
Fit Fabric	9
<b>Łącznie</b>	<b>55</b>
<b>UMOWY WARUNKOWE</b>	
Fitness Club S4	15
<b>Łącznie</b>	<b>15</b>

KRAJ	Q4 2017
<b>SPÓŁKI ZALEŻNE</b>	
Czechy	10
Bułgaria	2
<b>Łącznie</b>	<b>12</b>



## BEZPIECZEŃSTWO DANYCH

W związku z obowiązującymi przepisami prawa oraz osiągniętą skalą liczby kart aktywnych i liczby wizyt, jakie każdego dnia odbywają Użytkownicy, kluczową kwestią dla Benefit Systems jest ochrona powierzonych i generowanych na bieżąco danych osobowych. W roku 2017 podjęliśmy szereg działań mających na celu zwiększenie bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych tj. danych naszych Pracowników, Partnerów, Klientów i stanowiących najliczniejszą grupę Użytkowników kart sportowych.

Spółka dokłada należytej staranności, aby nie tylko przestrzegać przepisów prawa w zakresie Ustawy o ochronie danych osobowych, ale też kształtować najwyższe standardy na każdym etapie przetwarzania danych, traktując ten obszar jako kluczowy dla działalności - a tym samym należycie szanować konstytucyjnie gwarantowane prawo człowieka do prywatności.

Każdego roku weryfikujemy i w razie potrzeby aktualizujemy ustanowioną przez Zarząd Benefit Systems Politykę Bezpieczeństwa Danych Osobowych oraz związaną z nią Instrukcję Zarządzania Systemami Informatycznymi. Dokumenty te (wraz z powiązanymi procedurami szczegółowymi) określają zasady ochrony danych osobowych w poszczególnych spółkach grupy kapitałowej Benefit Systems, niezależnie od

ich postaci i sposobów przetwarzania.

Za organizację, aktualizację i komunikację zasad ochrony danych osobowych w Grupie Benefit Systems odpowiedzialny jest powołany uchwałą Zarządu, zarejestrowany w GIODO Administrator Bezpieczeństwa Informacji Benefit Systems S.A.

Stanowisko to jest obecne w spółkach:

- Benefit Systems
- Vanity Style
- FitSport
- MultiBenefit
- MyBenefit
- FitInvest

Każdy nowy Pracownik zostaje przeszkolony podczas odbywającego się kilkanaście razy w roku<sup>22</sup> szkolenia na temat obowiązków w zakresie ochrony danych, w związku z wykonywaną przez niego pracą. Jeżeli zaistnieje taka konieczność organizowane są szkolenia dodatkowe – np. w sytuacjach zidentyfikowania incydentu; związanych ze zmianą procedur, przepisów; w związku z potrzebą działu – komórki.

Instrukcja postępowania w sytuacji naruszenia ochrony danych osobowych

wymienia potencjalne sytuacje i rodzaje naruszeń oraz zasady zarządzania konkretnymi przypadkami.

Każdy Pracownik, Współpracownik, Dostawca lub Klient Benefit Systems, w przypadku zauważenia naruszenia zasad bezpieczeństwa danych osobowych lub podejrzenia naruszenia zasad bezpieczeństwa danych osobowych przetwarzanych w Benefit Systems, zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Administratora Bezpieczeństwa Informacji Benefit Systems S.A. oraz dodatkowe jasno określone osoby. Każde zgłoszenie podlega analizie i ocenie, celem ustalenia jego adekwatności, istotności, odpowiedzialności i eliminacji zagrożeń w przyszłości.

W przypadku świadomego braku zgłoszenia naruszenia zasad bezpieczeństwa danych osobowych lub podejrzenia naruszenia zasad bezpieczeństwa danych osobowych Benefit Systems przez Pracownika, Współpracownika, Dostawcę lub Klienta Benefit Systems, mogą zostać podjęte kroki dyscyplinarne.

Ponadto, w celu zapobiegania incydentom, wprowadzone zostały procedury monitorowania zabezpieczeń. W wyniku takich działań i po wykryciu niezgodności lub luk w zabezpieczeniach dokonywane są stosowne zmiany.

**KAŻDY NOWY SYSTEM INFORMATYCZNY PRZED URUCHOMIENIEM PRZECHODZI AUDYT BEZPIECZEŃSTWA BENEFIT SYSTEMS JAKO ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH WDRAŻA POLITYKĘ RETENCJI DANYCH BY UNIKNĄĆ PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH BEZ PODSTAWY PRAWNEJ PARTNERZY (OBIEKTY SPORTOWE) NIE MAJĄ DOSTĘPU DO DANYCH OSOBOWYCH UŻYTKOWNIKÓW.**

**CYKLICZNIE RAZ DO ROKU PROWADZONE SĄ SPRAWOZDANIA KONTROLNE DOTYCZĄCE STANU BEZPIECZEŃSTWA DANYCH OSOBOWYCH (AUDYTY BEZPIECZEŃSTWA)**





Wszelkie incydenty związane z potencjalnymi i faktycznymi naruszeniami zasad bezpieczeństwa danych są rejestrowane, analizowane i w razie ich zasadności opracowywany jest odpowiednio adresowany program naprawczy, który podlega dalszej weryfikacji.



**LICZBA UZASADNIONYCH  
INCYDENTÓW NARUSZE-  
NIA PRAWA DO OCHRONY  
DANYCH OSOBOWYCH  
W ROKU 2017: 5  
W TYM BĘDĄCE PRZED-  
MIOTEM POSTĘPOWANIA  
SĄDOWEGO: 0**

**STRATEGIA NA LATA  
2018 - 2020: ZMNIĘSZENIE  
LICZBY INCYDENTÓW  
I DOSTOSOWANIE  
SYSTEMU KONTROLI  
DO NOWYCH WYMAGAŃ  
PRAWNYCH.**

W 2017 roku główne prace w obszarze bezpieczeństwa danych skupiały się na przygotowaniu organizacyjnym i prawnym do wdrożenia rozwiązań wymaganych unijnymi regulacjami (Rozporządzenia Ogólnego o Ochronie Danych Osobowych (RODO)) oraz na aktualizacji i komunikacji bieżących procedur ochrony danych wewnątrz i na zewnątrz organizacji (szkolenia, informacje na stronie korporacyjnej, rozszerzenie zespołu ds. bezpieczeństwa danych). Proces ten będzie kontynuowany w roku 2018.

## **INNOWACYJNOŚĆ, BADANIA I ROZWÓJ W GRUPIE BENEFIT SYSTEMS**

Istotność obszaru Innowacji oraz Badań i Rozwoju dla celów zrównoważonego rozwoju została podkreślona poprzez jego umieszczenie na liście 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju określonych przez ONZ na lata 2015-2030.<sup>23</sup> Cele Zrównoważonego Rozwoju wskazują połączenie między strategią biznesową a globalnymi priorytetami<sup>24</sup>, obejmując szeroki wachlarz zagadnień związanych ze zrównoważonym rozwojem. Działalność Grupy w wielu aspektach przyczynia się do realizacji postulatów Zrównoważonego Rozwoju wyrażonego m.in. jako cel nr 9 tj. „Budowanie stabilnej infrastruktury, promowanie inkluzyjnej i zrównoważonej industrializacji oraz wspieranie innowacji”.

Firma Benefit Systems niezmiennie kojarzona jest głównie ze swoim flagowym produktem - kartą MultiSport, z uwagi na rolę pioniera i mocną pozycję rynkową dla tego typu rozwiązań. Od czasu debiutu programu MultiSport na polskim rynku minęło jednak już kilkanaście lat, w ciągu których Spółka nieustannie udoskonalała procesy związane z głównym produktem oraz inwestowała w rozszerzanie i dostosowanie oferty.

Spółka dokłada starań, aby na każdym etapie świadczenia usługi rozpoznawać i wdrażać innowacyjne rozwiązania niosące wygodę, funkcjonalność i korzyści dla środowiska naturalnego<sup>25</sup> poprzez:

- innowacyjne systemy informatyczne wspierające procesy (systemy przetwarzania danych z czytników kart sportowych, systemy ewidencji, bezpieczeństwa danych, wdrażany system zintegrowany ERP i inne dla działów wspierających główne funkcje w Spółce)
- innowacyjna technologia obsługi i komunikacji (aplikacja mobilna MultiSport, świadczenia w postaci cyfrowej – m.in. kody do kina)

<sup>22</sup> lub w pierwszy dzień pracy nowego pracownika

<sup>23</sup> <https://sustainabledevelopment.un.org/>

<sup>24</sup> Agenda 2030 - <https://www.mr.gov.pl/strony/zadania/polityka-rozwoju-kraju/agenda-2030/>

<sup>25</sup> Mniejsze zużycie papieru, plastiku lub energii elektrycznej.

- rozwijanie oferty dostosowanej do potrzeb odrębnych grup Użytkowników i współtworzenie produktów wraz z ich odbiorcami (Karta MultiSport Senior, współpraca z Klubem Seniora)
- nowoczesne kanały dystrybucji (platformy kafeteryjne, portal Strefa Użytkownika)
- metody i narzędzia pracy projektowej (Lean StartUp, Design Thinking, mapy empatii, prototypy itd.)

## BADANIA I ROZWÓJ

Od początku działalności Spółka przykładała wysoką wagę do prowadzenia szeroko rozumianych badań otoczenia – m.in. badania rynku świadczeń pozapłacowych, rynku fitness, badania NPS wśród Klientów, Użytkowników i Partnerów, aby jak najlepiej rozpoznawać opinie, trendy i odpowiednio na te informacje reagować.

W 2017 oprócz badań własnych, na których prowadzenie pozwala posiadanie obszernej bazy danych nt. wyborów Użytkowników, Grupa współpracowała z takimi profesjonalnymi ośrodkami badawczymi jak m.in. Centrum Wyzwań Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego czy centrum analiz IPSOS. Przy współpracy z tymi ośrodkami przeprowadziliśmy m.in. badanie wpływu kart MultiSport na zdrowie, efektywność oraz relacje społeczne pracowników oraz prowadziliśmy konsultacje z zakresu zdrowia Polaków wspólnie zastanawiając się jak zaktywizować polskich pracowników.

Przy tworzeniu nowych produktów współpracujemy i konsultujemy ich szczegóły z potencjalnymi odbiorcami – w tym celu w 2017 roku nawiązaliśmy współpracę z warszawskim Klubem Seniora, z którym podczas wspólnych warsztatów testowaniu podlegał projekt Karty Seniora.

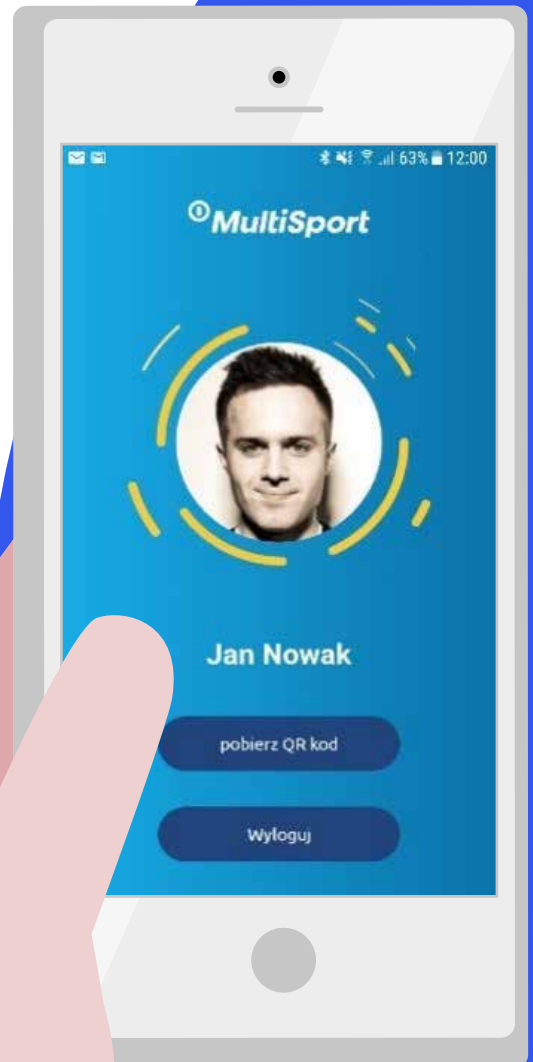
Pod koniec 2017 roku, we współpracy z Fundacją V4 Sport, uruchomiliśmy w województwie dolnośląskim projekt „Aktywne Szkoły MultiSport”, poprzez

który chcemy kreować szkolną rzeczywistość, tak by sprzyjała codziennej aktywności. Głęboko wierzymy, że aktywne dzieci osiągają lepsze wyniki w szkole, są silniejsze psychicznie i lepiej radzą sobie w relacjach z rówieśnikami. Zgodnie z zaleceniami Światowej Organizacji Zdrowia, dzieci powinny się ruszać co najmniej 60 minut każdego dnia. Wynika to nie tylko z dbałości o sprawność fizyczną, ale też prawidłowy rozwój i optymalną pracę mózgu. Projekt ma na celu zmotywowanie dzieci do ruchu oraz zbudowanie świadomości wśród nauczycieli i rodziców na temat tego, jak ważna jest aktywność dzieci, szczególnie na tym etapie rozwoju.

Realizowany w 2018 roku, projekt obejmie swoim zasięgiem 30 szkół podstawowych z województwa dolnośląskiego i około 10 000 dzieci z klas 4-6. Więcej szczegółów na stronie [www.aktywneszkoły.pl](http://www.aktywneszkoły.pl)

Prowadzimy również regularną analizę rynków zagranicznych, aby identyfikować szanse i zagrożenia związane z ewentualną replikacją modelu biznesowego w kolejnych krajach.

W 2017 roku wraz z firmą K2 braliśmy udział w procesie Scoutingu StartUpów (analiza na zasięgu światowym), które mogą wpisywać się w bieżące i przyszłe potrzeby organizacji i mogą zaoferować dodatkową wartość dla interesariuszy z Grupy Benefit Systems.



# Biznes

Nasi Partnerzy

Nasi Klienci



# Biznes

Nasi Partnerzy

Nasi Klienci

## **NASI DOSTAWCY**

### **Kim są nasi Dostawcy**

Kluczowymi Dostawcami (Partnerami) w modelu działania spółki Benefit Systems są podmioty, które na mocy umowy współpracy z Benefit Systems oferują dostęp do swoich obiektów sportowo-rekreacyjnych posiadaczom kart MultiSport (i produktów pokrewnych).

Spółka Benefit Systems działając w modelu B2B przykłada ogromną wagę do relacji ze swoimi Dostawcami ciesząc się renomą zaufanego partnera ukierunkowanego na wspólny sukces.

Z autorskich programów Benefit Systems korzysta już ponad 12 000 firm i instytucji w całej Polsce. Wysoka jakość proponowanych usług, innowacyjne rozwiązania oraz wrażliwość na potrzeby rynku sprawiają, że liczba ta stale rośnie co przekłada się na korzyści dla całego łańcucha dostaw.

Niepodważalne doświadczenie biz-

nesowe oraz polityka przejrzystości, obowiązująca dla wszystkich działań Benefit Systems, sprawiają, że od lat utrzymujemy współpracę i dobre relacje z siecią Partnerów.

Dbamy o płynność finansową naszych Partnerów: rzetelne rozliczenia na podstawie miesięcznej liczby wizyt Użytkowników kart sportowych traktujemy jako priorytet dobrej współpracy z Partnerem. Nie tylko rozliczamy się jeszcze przed formalnym terminem płatności otrzymanego dokumentu sprzedaży, co jest wyjątkową praktyką rynkową, ale znaczna część zobowiązań wobec Partnerów regulowana jest już pierwszego dnia roboczego, a jednocześnie – z wyjątkiem sytuacji nadzwyczajnych – nie przekraczamy terminu 7 dni płatności. Długofalowa współpraca i zbudowane zaufanie pozwalają na zaoferowanie coraz większej grupie naszych Partnerów nie tylko atrakcyjnych warunków płatności, ale również programów wspierających rozwój obiektów i kompetencje osób nimi zarządzających, m.in.:

- pożyczki na otwarcie nowego obiektu lub modernizację już istniejącej placówki
- cykle szkoleń biznesowych z ICAN Institute – wzmocnienie kompetencji zarządczych wśród kadry obiektów sportowych,
- program muzyczny GO ON – pakiety muzyki (w tym pakiet muzyki zwolnionej z opłat),
- promocja aktywności fizycznej wśród społeczności lokalnych – poparcie eventów organizowanych z inicjatywy klubów sportowych,
- Akademia MultiSport - cykl szkoleń dedykowanych Partnerom Spółki, które stanowią dodatkowe możliwości w codziennym prowadzeniu działalności w branży sportowej (zagadnienia takie jak: budowa i zarządzanie zespołem, skuteczna sprzedaż produktów i usług, marketing, zarządzanie operacyjne, aspekty prawne i finansowe, obsługa klienta)
- promocja postaw etycznych i kodeksu etyki

Wsparcie dla Partnerów bezpośrednio przekłada się na jakość i dostępność obiektów sportowych na terenie całego kraju, co z kolei zachęca Polaków do zwiększonej aktywności fizycznej. Ze stworzonej w ten sposób infrastruktury korzystają nie tylko Użytkownicy kart sportowych, gdyż obiekty sieci partnerskiej niezależnie od zaangażowania kapitałowego Grupy są ogólnodostępne.

## WSPÓŁPRACA Z DOSTAWCAMI (PARTNERAMI)

Benefit Systems ze względu na model biznesowy, w którym operuje niejako w roli pośrednika przykładą szczególną wagę do poziomu usług i produktów dostarczanych przez sieć obiektów partnerskich programu MultiSport.

Dostawcy usług sportowych (Partnerzy) są na bieżąco weryfikowani:

- pod kątem rzetelności rozliczeń na podstawie liczby wizyt rejestrowanych przez system Benefit Systems, co mogłoby wpłynąć na poziom cen oferowanych Klientom końcowym,

- pod kątem zakresu oferty, z której korzysta Użytkownik końcowy (Pracownik Klienta) – czy jest ona zgodna z umową o współpracy, czy nie dyskryminuje Użytkowników kart sportowych, czy nie narzuca dopłat niezgodnych z umową.

Bieżąca weryfikacja i zapobieganie nadużyciom przebiega przy wykorzystaniu wysokiej klasy narzędzi statystyczno-analitycznych. Benefit Systems prowadzi również okresowe kontrole w formie mystery shoppingu. Przeprowadzona kilka lat temu wymiana kart sportowych przyniosła ze sobą nie tylko nową technologię, ale skutecznie ograniczyła nadużycia po stronie dostawców i Użytkowników.

Przypadki potencjalnej niezgodności zakresu usług sportowych z informacją marketingową udzieloną przez Benefit

Więcej na ten temat na stronie korporacyjnej:

[www.benefitsystems.pl](http://www.benefitsystems.pl)

oraz:

[www.benefitpartners.pl](http://www.benefitpartners.pl)



Dostęp do nowej grupy klientów biznesowych



Wsparcie w rozwoju działalności



Proste i jasne zasady współpracy, brak ukrytych kosztów

Systems – szczególnie poprzez bazę obiektów (<https://www.benefitsystems.pl/dla-ciebie/multisport/>) - są na bieżąco weryfikowane i eliminowane dzięki zgłoszeniom Użytkowników poprzez dostępną 7 dni w tygodniu w godzinach 7.00-22.00 Infolinię.

W pozostałych spółkach Grupy nie objętych raportem (z uwagi na kryterium istotności lub udziały niekontrolujące), podobnie jak u kluczowych dostawców nie należących do sieci Partnerów, również zwraca się uwagę na kwestie związane z odpowiedzialnością społeczną. Negatywna opinia w zakresie przestrzegania standardów etycznych (w tym ekologicznych) może wykluczyć Dostawcę z dalszej lub potencjalnej współpracy.

W kolejnych latach kluczowi Dostawcy będą weryfikowani w sposób systemowy poprzez ich każdorazową ocenę (ankietę) przed rozpoczęciem współpracy – zgodnie z planowanym wdrożeniem Polityki Doboru Dostawców.

#### **BADANIE OPINII DOSTAWCÓW (PARTNERÓW)**

Spółka Benefit Systems każdego roku zleca Instytutowi IPSOS przeprowadzenie wielowymiarowego badania opinii Partnerów na temat współpracy przy programie MultiSport. Dodatkowo, każdego miesiąca prowadzone są badania jakości profilowane dla konkretnych kategorii Partnerów (w formie własnych ankiet telefonicznych lub on-line).

Niezależne badanie jakości (NPS) przeprowadzone w 2017 przez IPSOS pokazuje, że ogólny poziom zadowolenia Partnerów ze współpracy z Benefit Systems jest bardzo wysoki (93%) i utrzymuje się na podobnym poziomie na przestrzeni ostatnich lat. Dodatkowo warto zauważyć, że odsetek Partnerów bardzo zadowolonych systematycznie wzrasta zmniejszając tym samym grupę Partnerów umiarkowanie zadowolonych.

Najwyższą satysfakcją ze współpracy cieszą się pływalnie (100%), nieco niższą obiekty oferujące sztuki walki, taniec

i jogę (87%).

Regularnej ocenie zostają poddane takie aspekty współpracy z Benefit Systems jak:

- bieżąca współpraca,
- sprawność załatwiania spraw,
- zakres usług objętych umową,
- warunki finansowe współpracy,
- elastyczność – możliwość negocjowania warunków umowy i cen.

W 2017 wszystkie aspekty uzyskały oceny powyżej średniej (na skali 1-5). Do aspektów najwyżej ocenianych przez Partnerów należą: terminy płatności /rozliczeń, bieżąca współpraca, sprawność załatwiania spraw oraz sposób rejestracji wizyt Użytkowników Karty MultiSport.

Niższe oceny zostały przyznane potencjałowi generowania nowego biznesu (liczba pozyskanych nowych klientów w ostatnim czasie) oraz warunkom finansowym współpracy i ich elastyczności. Spółka podjęła działania, które mogłyby poprawić ich postrzeganie (np. jasna i przejrzysta informacja, z czego warunki finansowe wynikają).

Zdecydowana większość Partnerów uważa, że jakość współpracy z firmą na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy jest stabilna, a blisko jedna czwarta zaobserwowała poprawę, głównie za sprawą usprawnienia rozliczeń (forma elektroniczna) oraz polepszenia kontaktu z opiekunem.

Podobnie jak w poprzednich latach, Partnerzy pozytywnie postrzegają Benefit Systems. W ich oczach jest to firma uczciwa, godna zaufania, godna polecenia i przyjazna, przy czym 91% Partnerów współpracuje także z firmami porównywalnymi w tym obszarze do Benefit Systems S.A. - najpopularniejszymi są OK System (76%) i Vanity Style (70%).

# Zadowolenie partnerów Benefit Systems

## 94%

Partnerów docenia nasz profesjonalizm

## 4,7 / 5,0

Punktów otrzymaliśmy za uprzejmość

## 89%

Partnerów jest zadowolonych ze współpracy

# Biznes

Nasi Partnerzy

**Nasi Klienci**

## **ODBIORCY PRODUKTÓW I USŁUG**

**Segment Karty Sportowe:** pracodawcy (przedsiębiorstwa, instytucje, inne podmioty) oraz ich pracownicy wraz z rodzinami (osobami towarzyszącymi). Obecnie program MultiSport dostępny jest dla podmiotów zatrudniających minimum 10 pracowników. W roku 2017 baza Klientów liczyła ponad 12 tys. podmiotów, a aktywnych kart sportowych było ponad 800 tys. Segment obejmuje działalność na terenie Polski.

**Segment Kafeterie:** pracodawcy (przedsiębiorstwa, instytucje, inne podmioty) oraz ich pracownicy,

**Segment Fitness:** osoby korzystające z obiektów sportowych i rekreacyjnych w ramach sieci klubów (jednorazowo lub jako członek klubu albo posiadacz karty MultiSport) w Polsce lub za granicą,

**Segment Zagranica:** analogicznie do segmentu Karty Sportowe – liczba

Klientów (firm) na koniec 2017 roku wyniosła XX, a aktywnych kart zagranicą było ponad 100 tys.; dotyczy działalności w krajach: Czechy, Słowacja, Bułgaria.

## **ZASADY W RELACJACH Z KLIENTAMI I UŻYTKOWNIKAMI** **Satysfakcja Klienta i Użytkownika**

Model biznesowy głównego produktu firmy Benefit Systems oparty jest o rodzaj pośrednictwa (na linii Obiekt Sportowy - Użytkownik) konsolidującego ofertę sportowo-rekreacyjną na rozdrobnionym rynku obiektów. W związku z tym, Spółka nie ma 100% wpływu na jakość usługi, którą otrzymuje finalny odbiorca (Użytkownik karty MultiSport) jednak stawia sobie za cel:

- wspierać w tym procesie cały łańcuch dostaw generując wspólne korzyści branży i społeczeństwa, (więcej na ten temat w: [Biznes/Nasi dostawcy](#))
- elementy usługi powstające w Spółce i w Grupie realizować z najwyższą sta-

rannością i w ciągłym dialogu z Klientem i finalnym Użytkownikiem

Postulat świadczenia usług w najwyższych standardach jakości jest realizowany poprzez elementy bezpośrednio wpływu Grupy Benefit Systems na jakość świadczenia takie jak:

- odpowiedzialny wybór dostawców należących do sieci obiektów partnerskich,
- rzetelna informacja marketingowa przy obsłudze sprzedażowej i posprzedażowej,
- wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań i technologii do produktów, kanałów dystrybucji i funkcji „back office”,
- badania opinii naszego otoczenia, badania rynku i produktów; dostosowanie oferty do indywidualnych potrzeb odbiorców,
- dostępna, otwarta i zrozumiała dla różnych grup odbiorców komunikacja.

Jakość świadczonych usług jest dla nas bardzo ważna i dlatego podlega systematycznym badaniom – zarówno we własnym zakresie (ankiety na reprezentatywnych grupach Klientów i Użytkowników) jak i przez renomowane firmy badawcze – m.in. IPSOS.

Kompleksowe badanie satysfakcji Klientów przeprowadzone w 2017 roku wykazało że ogólne zadowolenie ze współpracy z Benefit Systems plasuje się na bardzo wysokim, zbliżonym do poprzedniego pomiaru, poziomie. Ponad 90% Klientów jest usatysfakcjonowanych tymi relacjami.

Najlepiej ocenione obszary współpracy z Benefit Systems to: bieżąca współpraca, terminowość i poprawność wystawiania faktur, zakres usług objętych współpracą oraz sprawność załatwiania spraw. Wszystkie te aspekty uzyskały średnie oceny na poziomie 4,5 lub więcej na skali od 1 do 5.

W przeciwieństwie do badań z poprzednich okresów, żaden z badanych aspektów nie został zakwalifikowany jako słaba strona firmy. Oznacza to, że nie ma takich aspektów współpracy, które jednocześnie miałyby duży wpływ na satysfakcję Klientów, a byłyby nisko oceniane.

Jesteśmy zadowoleni z uzyskanych wyników – motywują nas one do dalszej pracy i potwierdzają, że wprowadzane przez nas rozwiązania i procedury dają realne i wymierne rezultaty w postaci poprawy satysfakcji naszych Klientów.



#### **STRATEGIA NA LATA 2018-2020:**

**CHCEMY KONTYNUOWAĆ SYSTEMATYCZNE BADANIA OPINII NASZYCH KLIENTÓW I UŻYTKOWNIKÓW.**

**CHCEMY UTRZYMYWAĆ OBECNY WYSOKI POZIOM SATYSFAKCJI ZE WSPÓŁPRACY U NASZYCH KLIENTÓW I UŻYTKOWNIKÓW.**





## ZASADA OTWARTEGO DIALOGU Z INTERESARIUSZAMI

<sup>26</sup> Wydawane wewnętrznie w spółce Vanity Style

Wiele uwagi przywiązujemy do rzetelnej i uczciwej komunikacji ze wszystkimi grupami naszych interesariuszy. Prowadzimy otwartą i szczerą politykę informacyjną dotyczącą wyników i perspektyw firmy, jednocześnie przestrzegając regulacji prawnych w zakresie okresów zamkniętych i trybu ujawniania informacji poufnych u emitentów papierów wartościowych.

Interesariusze	Formy dialogu
Klienci i Użytkownicy (Rynek)	Bezpośrednie spotkania, Badania satysfakcji, badania opinii i inne badania rynku, Infolinia, formularz kontaktowy, czat, dedykowane podstrony na stronach internetowych poszczególnych spółek Grupy, spotkania z organizacjami, konferencje, eventy, Czasopismo Benefit
Inwestorzy	Raporty bieżące, raporty okresowe (roczne, półroczne, kwartalne), spotkania indywidualne i grupowe, konferencje kwartalne, WZA, NWZA, prasa, media, poczta elektroniczna (w tym dedykowane adresy IR@benefitsystems.pl, biuroprasowe@benefitsystems.pl), niezależna firma doradczą ds. Relacji Inwestorskich, dedykowane podstrony na stronach internetowych poszczególnych spółek Grupy
Dostawcy (Partnerzy)	Bezpośrednie spotkania, kontakt telefoniczny, poczta elektroniczna, badania opinii, konferencje branżowe Czasopismo BeFit, dedykowane podstrony na stronach internetowych poszczególnych spółek Grupy
Pracownicy	Intranet „emplo”, Rada Pracownicza, blogi firmowe, Regularny feedback, półroczne rozmowy oraz ocena pracy, Badania satysfakcji i zaangażowania AON, Czasopismo „Między Piętami” <sup>26</sup> , eventy (w tym wspólne wyjścia integracyjne)
Otoczenie społeczne	Platforma MultiSport, programy społeczne (m.in. Dobry MultiUczynek), partnerstwo z organizacjami społecznymi, programy stażowe, eventy, blog FitHero w vanity Style, dedykowane podstrony na stronach internetowych poszczególnych spółek Grupy, popularne wśród internautów blogi: fithero.pl oraz blog.vanitystyle.pl,
Środowisko	Raportowanie wskaźników środowiskowych, współpraca z instytucjami, partnerstwo z organizacjami ekologicznymi przy realizacji projektów, Eventy ekologiczne

Na szczególne podkreślenie w kontekście idei zrównoważonego rozwoju i wpływu na społeczeństwo poprzez promowanie zdrowego stylu życia mają sponsorowane przez spółkę Vanity Style:

- Blog fithero.pl oferujący liczne profesjonalne porady dietetyczne, artykuły na temat zdrowego stylu życia, odżywiania, motywacji do działania w zakresie sportu i wszelkiej aktywno-

ści, porady trenerów, treningi – wideo i inne ciekawe treści.

- Holistyczna Akademia Biznesu – projekt promujący ideę holistycznego podejścia do człowieka (do pracownika) poprzez rozwój kompetencji miękkich (komunikacja, autoprezentacja, osiąganie celów i zarządzanie sobą) dedykowany klientom i partnerom biznesowym VanityStyle. Projekt obejmuje 2

edycje: wiosenną (pilotaż) oraz jesienią organizowane w Warszawie, Łodzi i Gdańsku.<sup>27</sup>

Holistyczna Akademia Biznesu 2017 = 9 dni, 3 miasta, 3 sesje tematyczne i kilkaset osób

**ZAPROSZENIE**

Współpraca z 10 lat węgiera polskich przedsiębiorców w budowaniu zaangażowania klientów, efektywne programy rozwojowe i edukacyjne, innowacje i usługi.

**EDYCJA JESIEN 2017**

Wydarzenie jest częścią programu rozwojowego i edukacyjnego, którego celem jest podniesienie jakości usług i kompetencji pracowników.

**WARSZTAT 1**  
**KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA W ŻYCIU PRYWATNYM I W PRACY,**  
 JAKO PODSTAWA BUDOWANIA ZAUFANIA, WSPÓŁPRACY I ZAANGAŻOWANIA

**12 WRZEŚNIA 2017 ŁÓDŹ | 14 WRZEŚNIA 2017 WARSZAWA | 04 PAŹDZIERNIKA 2017 GDĄSK**

**WARSZTAT 2**  
**ZMIANA W ŻYCIU ZAWODOWYM I PRYWATNYM,**  
 JAK SKUTECZNIE REALIZOWAĆ CELE I OSIĄGNAĆ SUKCES?

**12 PAŹDZIERNIKA 2017 ŁÓDŹ | 14 LISTOPADA 2017 WARSZAWA | 07 LISTOPADA 2017 GDĄSK**

**WARSZTATY POPROWADZI**  
 Magdalena Malicka

Magdalena Malicka  
 Dyrektor Programowania i Kształcenia Holistycznej Akademii S. Kozłowski  
 Master Coach i trenerka Coach Supervisor, trener rozwoju osobistego i biznesowego, wiodąca praktyka biznesowa.

WIECEJ INFORMACJI NA TEMAT JESIENI EDYCJI HOLISTYCZNEJ AKADEMII BIZNESU: [WWW.HAB.EDU.PL](http://WWW.HAB.EDU.PL)

Przedstawiciele poszczególnych grup interesariuszy byli również obecni podczas warsztatów decyzyjnych poprzedzających definiowanie treści Raportu.

Uważamy, że proces dialogu z interesariuszami najlepiej pomaga w budowaniu zaufania do firmy. Prowadzimy go nie tylko w celu zdobycia rzetelnych informacji o oczekiwaniach interesariuszy, ale przede wszystkim jako element włączania interesariuszy w procesy decyzyjne przedsiębiorstwa.

Dlatego przykładamy dużą wagę do zdobywania i reagowania na wyrażane przez naszych interesariuszy opinie, prowadząc regularne badania opinii: Użytkowników, Klientów, Partnerów i Pracowników.

## INFOLINIA

Szczególną wagę przykładamy do kanału komunikacji jakim jest Infolinia, która daje możliwość kontaktu z nami przez 7 dni w tygodniu, w godzinach 7-22 – jedynie z wyłączeniem świąt

ustawowo wolnych od pracy.

Regularnie badamy jakość tej integralnej części obsługi posprzedażowej, stawiając sobie za cel bycie liderem w tej dziedzinie – obecny wynik badania zadowolenia wśród osób dzwoniących na infolinię Benefit Systems plasuje nas w gronie najlepszych ze średnim wynikiem NPS = 71%<sup>28</sup> (Net Promoter Score), przy czym wyniki poszczególnych kwartałów sięgały nawet 77%<sup>29</sup>.

Tak wysoki wynik możliwy był do osiągnięcia dzięki podjęciu w roku 2017 następujących intensywnych działań:

- Systematycznie prowadzone kwartalne badania jakości i korygowanie planów działania w odpowiedzi na zmiany wskaźników w poszczególnych kategoriach,
- Praktycznie wyeliminowane oczekiwanie (w kolejce) na połączenie<sup>30</sup> w związku z efektywną obsadą stanowisk oraz opcja Call-back,
- Niska liczba poziomów IVR pozwalająca na szybkie połączenie z wyspecjalizowanym konsultantem,
- Sprawne rozpatrywanie reklamacji (90% przypadków rozpatrzonych w maksimum 48 godzin)

## ŁUDZIE – NASZYM NAJWAŻNIEJSZYM ZASOBEM

- Współpraca z wewnętrznym trenerem dedykowanym konsultantom Infolinii stale podnoszącym umiejętności interpersonalne operatorów Infolinii i kształtującym przyjazne miejsce pracy,
- Inwestowanie w kompetencje konsultantów (rekrutacja najlepszych kandydatów na rynku, atrakcyjne warunki zatrudnienia, nauka języków, Program Rozwoju Talentów dla Infolinii),
- Zapobieganie rotacji pracowników w dziale

- Różnorodność zespołu konsultantów.

<sup>27</sup> Więcej na ten temat pod adresem: [www.hab.edu.pl](http://www.hab.edu.pl)

<sup>28</sup> Średni wynik z 4 badań kwartalnych 2017 roku

<sup>29</sup> Wynik pogłębionego badania NPS na koniec III kwartału 2017

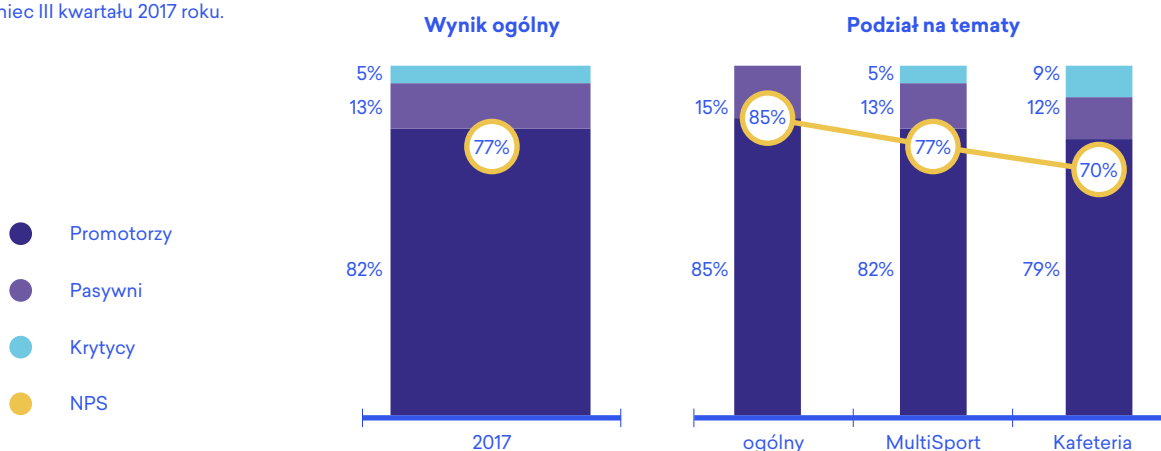
<sup>30</sup> Nie więcej niż 3% połączeń straconych

W roku 2018 planujemy dalej usprawniać procesy i wspierać je tworzonymi procedurami (m.in. Standardy Obsługi na Infolinii) oraz kontynuować rozszerzenie kanałów dostępu do konsultantów (m.in. Strefa Użytkownika, opcja Live Chat, opcja sms) z uwzględnieniem wymagań specjalnych istotnych dla niektórych grup Użytkowników lub Klientów (osoby starsze, osoby głuchonieme, osoby obcojęzyczne). W ten sposób przeciwdziałamy wykluczeniu społecznemu i dyskryminacji.

Jesteśmy dumni z tego jak nasze usługi i współpraca z nami oceniane są przez Klientów, Użytkowników i Partnerów. W porównaniu do średnich wartości w naszej branży – jak również przy porównaniach do najlepszych, nasze wyniki NPS plasują nas wśród firm o najwyższym poziomie satysfakcji i zadowolenia kontrahentów.

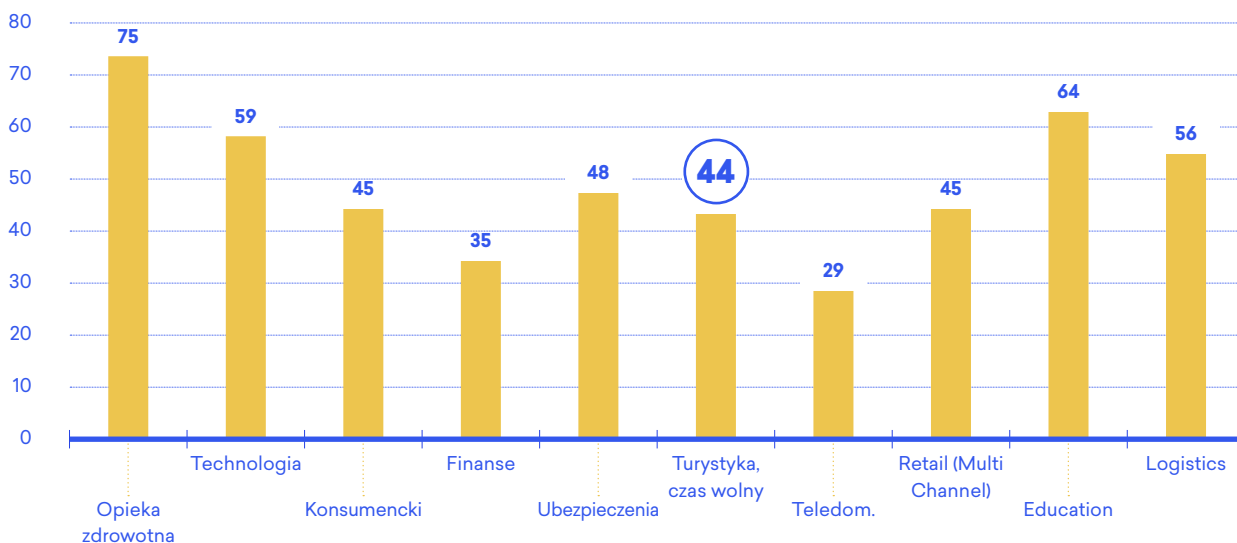
<sup>31</sup> Wyniki pogłębionego badania NPS przeprowadzonego na koniec III kwartału 2017 roku.

### WYKRES: OCENA JAKOŚCI INFOLINII PRZEZ OSOBY DZWONIĄCE<sup>31</sup>



<sup>32</sup> The NPS® Benchmark Industry Series, NPS Benchmarks (by CustomerGauge)

### WYKRES: ŚREDNIE WARTOŚCI NPS DLA WYBRANYCH RYNKÓW<sup>32</sup>



# Pracownicy

Zatrudnienie

Rekrutacja

Szkolenia i edukacja

Wsparcie i benefity

Zdrowie i bezpieczeństwo



# Pracownicy

Zatrudnienie

Rekrutacja

Szkolenia i edukacja

Wsparcie i benefity

Zdrowie i bezpieczeństwo

<sup>33</sup>. Więcej na ten temat w cz. Nagrody i Wyróżnienia

## TWORZYMY ATRAKCYJNE MIEJSCE PRACY

Benefit Systems jako lider na rynku świadczeń pozapłacowych stawia sobie za cel nie tylko budowanie satysfakcji i zaangażowania wśród swoich Pracowników, ale również kształtowanie w tym obszarze najwyższej jakości przykładu dla rynku.

W 2017 roku dwie spółki z Grupy: Benefit Systems oraz Vanity Style zostały laureatami prestiżowego rankingu AON Best Employers na najlepszego pracodawcę (w opinii pracowników), co potwierdza skuteczność Grupy w realizacji powyższego celu.<sup>33</sup>

Grono laureatów ogłoszonych w 2017 (na podstawie opinii wyrażonej na koniec 2016 roku) składało się jedynie z 6 firm w kategorii „od 250 do 1000 pracowników” i z 18 firm we wszystkich kategoriach łącznie, co czyni fakt przynależności aż 2 spółek naszej Grupy do tego ścisłego grona jeszcze bardziej prestiżowym.

Tak wysoki poziom satysfakcji i zaangażowania nie jest przypadkowy, ale wynika z szeregu działań podejmowanych w ostatnich latach przez Zarząd i kierownictwo spółek w odpowiedzi na potrzeby i opinie pracowników wyrażane m.in. w badaniu AON przeprowadzonym w Benefit Systems S.A. od 2012 roku, kiedy wyniki oscylowały wokół średniej ogólnopolskiej.

Frekwencja w tym cyklicznym badaniu wynosi zwykle ponad 90%, co potwierdza, że Pracownicy chętnie biorą udział w dialogu na temat środowiska pracy, widząc realne efekty jakie przynosi wyrażanie zarówno pochlebnych jak i krytycznych uwag, które są nie tylko słuchane i doceniane przez Zarząd i kierownictwo, ale przynoszą konkretne pozytywne rozwiązania w przyszłości.

Ogólny wskaźnik zaangażowania w badaniu przeprowadzonym na koniec 2016 roku (wyniki ogłoszone w 2017) wyniósł dla spółki Benefit Systems S.A. 79%. Wstępne wyniki za kolejny rok (badanie na koniec 2017 roku) dowodzą

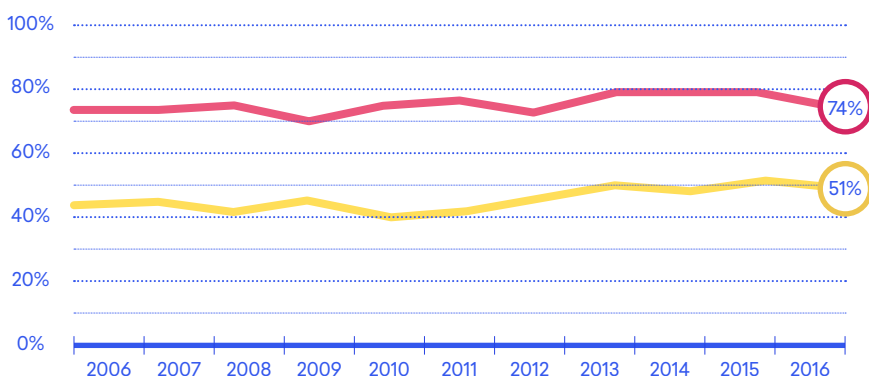
stabilności tej znakomitej opinii pracowników o spółce ponieważ sięgają 80%. Jest to poziom bardzo wysoki w porównaniu do wyników osiąganych przez innych pracodawców na rynku polskim – nawet w odniesieniu do grona tych najlepszych (Wykres).

**74%** Najlepsi Pracodawcy

**51%** Wszyscy uczestnicy badania

**79%** Benefit Systems S.A.

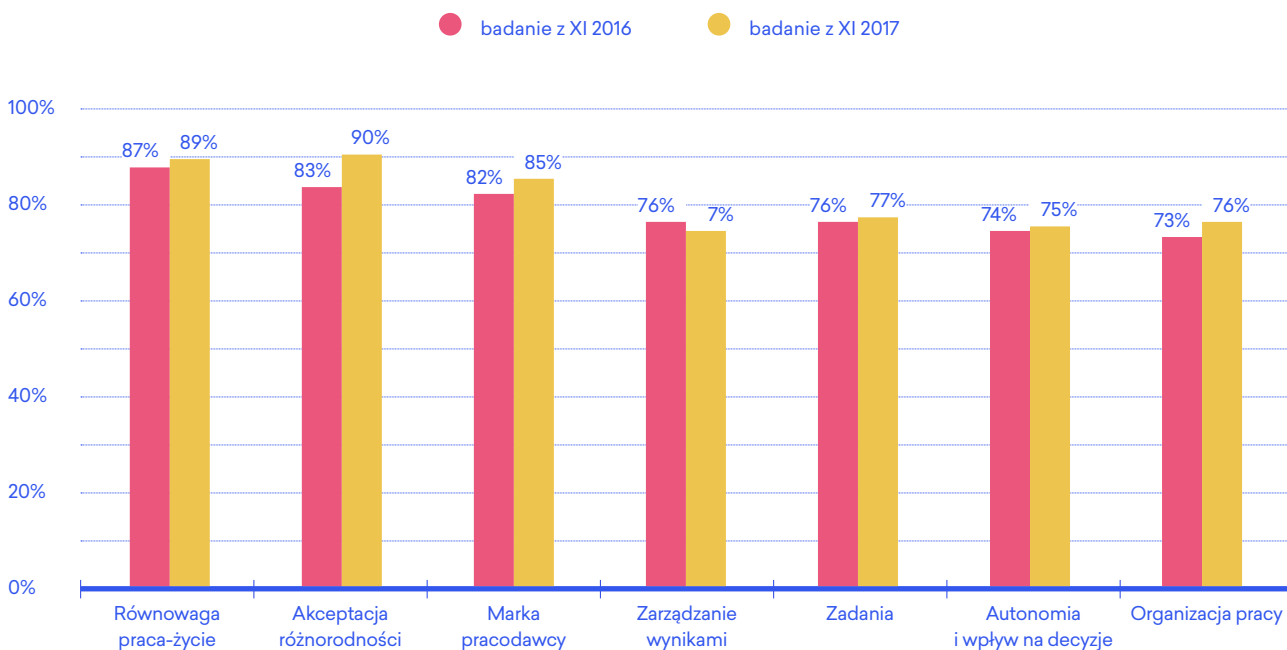
## ZAANGAŻOWANIE W POLSCE - WYNIKI Z 2016 ROKU



AON Empower Results

Najwyższym uznaniem wśród pracowników cieszą się takie elementy środowiska pracy jak:

## WYKRES: WYBRANE ASPEKTY ŚRODOWISKA PRACY W OCENIE PRACOWNIKÓW BENEFIT SYSTEMS S.A.



Pracownicy Benefit Systems korzystają z jednego z najbardziej różnorodnych na rynku pakietu świadczeń pozapłacowych, jak również programu rozwoju zawodowego, rozwoju zainteresowań i wydarzeń integrujących zespoły wewnątrz organizacji.

Prowadzone rokrocznie (od 2012 roku) badania satysfakcji i zaangażowania pokazują, że pakiety benefitów w znacznym stopniu wpływają na takie aspekty życia pracowników jak:

**- poprawa warunków bytowych Pracowników i ich rodzin** (Programy kafeteryjne, fundusz socjalny przeznaczany na bezpośrednią pomoc finansową, dofinansowanie opieki w żłobkach i przedszkolach, prezenty okolicznościowe dla dzieci, system pożyczek pracowniczych)

**- rozwój zawodowy i osobisty** (bogaty program szkoleń dostępnych dla wszystkich Pracowników, nauka języka angielskiego, dofinansowanie studiów, otwarta ścieżka awansów, wymiana wiedzy wewnątrz organizacji, confe-

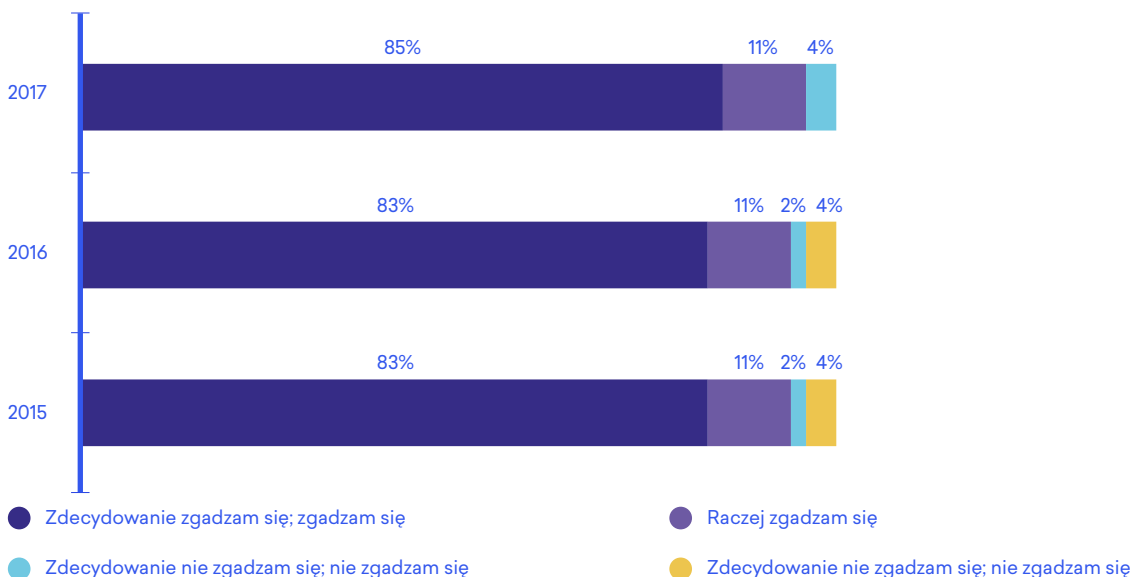
rencje i warsztaty),

**- atmosfera i komfort pracy** (dofinansowanie do posiłków w postaci karty BenefitLunch oraz dopłat do innych posiłków, imprezy i spotkania integracyjne, grupy zainteresowań i sekcje sportowe, otwarta komunikacja w organizacji, luźny dress code i styl komunikacji, elastyczność czasu pracy i jego skracanie (w tym program „2 godziny dla rodziny”), pokój rodzica z dzieckiem dostępny w firmie, pomoc w załatwianiu spraw codziennych poprzez usługę Ask Henry),

**- poprawa zdrowia i kondycji Pracowników** (karta sportowa, sekcje i społeczności sportowe, grupowe zajęcia sportowe w biurze bezpośrednio przed lub po pracy, promocja zdrowego stylu życia, owoce dostępne dla wszystkich, automaty z sokami i zdrową żywnością, atrakcyjne warunki ubezpieczenia zdrowotnego, promocja wiedzy i zdrowego stylu życia w postaci warsztatów, konkursów z nagrodami i wspólnych rywalizacji),

## WYKRES: OCENA PAKIETU ŚWIADCZEŃ PRACOWNICZYCH PRZEZ PRACODAWCÓW

Świadczenia pozapieniężne (np. Opieka medyczna, ubezpieczenie, świadczenia rekreacyjne, itp.), które otrzymuję odpowiadają potrzebom moim i mojej rodziny

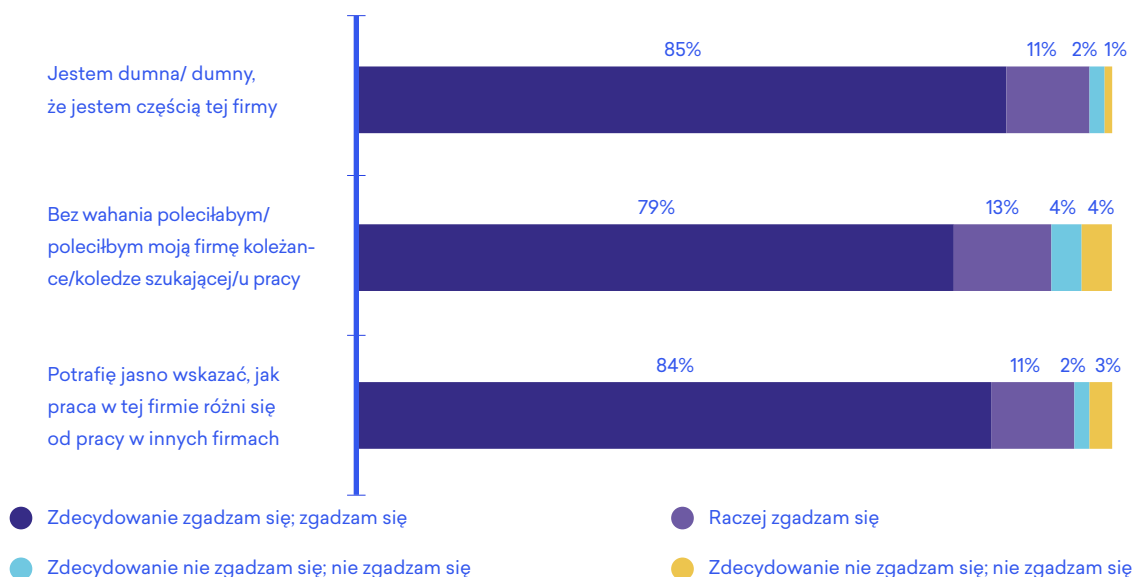


- **czas wolny** (dodatkowe dni urlopu wypoczynkowego w zależności od stażu pracy, tańsze bilety do kina i do teatru, liczne inicjatywy wolontariackie wspierane przez Spółkę, dofinansowanie do rowerów Veturillo i sportowych zainteresowań),

- **otwarta komunikacja i dialog** (aktywny na co dzień Intranet Emplo, bieżąca komunikacja wydarzeń i zmian dotyczących Spółki, Grupy, struktury oraz tematów związanych z pracą i czasem wolnym, Rada Pracownicza, Magazyn „Między Piętami”<sup>34</sup>, otwarta postawa osób zarządzających, liczne spotkania formalne i nieformalne – w pracy i poza nią).

Te i inne świadczenia pracownicze przyczyniają się do postrzegania spółek z Grupy Benefit Systems jako atrakcyjnego pracodawcy, co potwierdzają zarówno regularne badania satysfakcji i zainteresowania wśród pracowników jak również opinia na rynku pracy wyrażona m.in. zainteresowaniem ofertami pracy, praktykami i stażami dostępnymi w Spółce i Grupie.

## WYKRES: MIEJSCE PRACY I MARKA PRACODAWCY - OPINIE PRACOWNIKÓW





# Pracownicy

## Zatrudnienie

Rekrutacja

Szkolenia i edukacja

Wsparcie i benefity

Zdrowie i bezpieczeństwo

<sup>35</sup>. Stan na dzień 31 grudnia 2017

### LICZBA PRACOWNIKÓW W PODZIALE NA WYMIAR ETATU:<sup>35</sup>

	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Pełny etat	623	353	976
Niepełny etat	118	76	194
<b>Łącznie</b>	<b>741</b>	<b>429</b>	<b>1170</b>

### LICZBA PRACOWNIKÓW I WSPÓŁPRACOWNIKÓW W PODZIALE NA CZAS ZATRUDNIENIA:

	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Zatrudnionych na czas określony	623	353	976
Zatrudnionych na czas nieokreślony	118	76	194
<b>Łącznie</b>	<b>741</b>	<b>429</b>	<b>1170</b>

<sup>36</sup> W analizowanym okresie nie było osób zatrudnionych na podstawie umowy stażowej ani pracowników pod nadzorem i/ lub pracowników sezonowych

**LICZBA PRACOWNIKÓW I WSPÓLPRACOWNIKÓW ZATRUDNIONYCH  
NA PODSTAWIE UMÓW INNYCH NIŻ UMOWY O PRACĘ  
(W PRZELICZENIU NA OSOBĘ) W PODZIALE NA:<sup>36</sup>**

	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Zatrudnionych na podstawie umowy zlecenia	882	480	1362
Zatrudnionych na podstawie umowy o dzieło	127	92	219
Zatrudnionych na podstawie umowy stażowej	77	51	128
Samozatrudnionych	99	139	238
Pracowników pod nadzorem i/ lub pracowników sezonowych	0	0	0
<b>Łącznie</b>	<b>1185</b>	<b>762</b>	<b>1947</b>



# Pracownicy

Zatrudnienie

## Rekrutacja

Szkolenia i edukacja

Wsparcie i benefity

Zdrowie i bezpieczeństwo

Nasz sukces jest efektem wiedzy, umiejętności i zaangażowania Pracowników. Stanowią oni nadrzędny kapitał, dlatego też polityka personalna w Grupie skoncentrowana jest wokół budowania atrakcyjnego miejsca pracy dla obecnych i potencjalnych pracowników.

Od samego etapu rekrutacji dokładamy starań, aby prawa pracownika i prawa człowieka były w najwyższym stopniu przestrzegane:

Dbamy o zapewnienie równości szans zarówno w ramach rekrutacji wewnętrznych jak i zewnętrznych oraz o zachowanie tajemnicy procesu rekrutacyjnego

- Dbamy o ochronę danych osobowych na każdym etapie rekrutacji,
- Dbamy o dostęp kandydata do informacji o statusie trwającej rekrutacji,

- Dbamy o właściwe wprowadzenie wybranego kandydata do nowych obowiązków i nowego otoczenia (onboarding).

W procesie rekrutacji i dalszego kształtowania ścieżki kariery w ramach Grupy stawiamy na osoby efektywne w działaniu, wysoko zmotywowane i popierające nasze cele. Szukamy osób z dużym potencjałem, które dobrze odnajdą się w naszym zespole.

W procesie rekrutacyjnym, wykorzystujemy zaawansowane narzędzia rekrutacyjne, takie jak testy kompetencyjne, case study czy Assessment Center, aby zapewnić jak najlepsze dopasowanie kandydata do stanowiska, co jest źródłem obustronnych korzyści. Niewielka rotacja w kluczowych działach i na kluczowych stanowiskach jest celem polityk w obszarze pracowniczym, a u jej podstaw leży właściwa rekrutacja.

<sup>37</sup> Liczba nowo zatrudnionych pracowników

### Grupa Benefit Systems

	do 30 lat	30-40 lat	40-50 lat	powyżej 50 lat	Razem
Rekrutacje <sup>37</sup>	216	111	30	5	362

Rekrutacje ponad dwukrotnie przekroczyły poziom odejść.



# Pracownicy

Zatrudnienie

Rekrutacja

**Szkolenia i edukacja**

Wsparcie i benefity

Zdrowie i bezpieczeństwo

Naszym celem jest stworzenie warunków pozwalających pracownikom na rozwój ich potencjału i ciągłe doskonalenie.

Umożliwiamy pracownikom Spółki i Grupy rozwijanie ścieżki kariery w ramach organizacji, ale zawsze kompetencje i obiektywne spełnienie wymagań wakującego stanowiska stawiamy na pierwszym miejscu – gwarantując w ten sposób równość szans kandydatów wewnętrznych i zewnętrznych. Jednocześnie wspieramy proces budowy tych kompetencji i kształtowania ścieżek kariery w ramach Spółki i Grupy.

W procesie tym korzystamy z najlepszych firm szkoleniowych, uznanych trenerów i instytucji certyfikujących. Wśród nich są takie marki jak: Sandler Training, Kontrakt OSH, CIMA, MBA Koźmiński, Deloitte, PWC i inne.

Wiele programów rozwojowych realizujemy wewnątrz firmy, dostosowując ich treść i formę do wybranego grona odbiorców. Wśród nich najważniejsze to:

- Akademia Kompetencji - Dzielenie się wiedzą
- Współpraca budująca zaangażowanie
- Współpraca budująca relacje
- Warsztaty feedbackowe
- Partnerska komunikacja z nastawieniem na win-win
- Warsztaty rozwojowe dla Stażystów
- Właściwy człowiek na właściwym miejscu

Programy szkoleniowe i rozwojowe

opracowywane są każdego roku na podstawie zgłaszanych przez poszczególne działy Spółki informacji o kompetencjach wymagających wzmocnienia w danym dziale i na danym szczeblu organizacji. Na każdym etapie planowania proces ten wspierany jest przez trenerów i specjalistów z działu HR i w żaden sposób nie jest powiązany z kryteriami płci, wieku czy przekonań. Prawo do odpowiednio dobranych szkoleń mają wszyscy pracownicy organizacji niezależnie od funkcji, którą pełnią.

# Grupa Benefit Systems

46,8 tys.

Łączna liczba godzin szkoleniowych

1170

Liczba Pracowników

40,0

Średnia liczba godzin szkoleniowych  
na pracownika

---

Zarówno w składzie zarządu jak i zespołu kluczowych dyrektorów w Grupie Benefit Systems znajdują się osoby związane z firmą od jej początków – pracownicy, których rozwój i sukces zawodowy przebiegał wraz ze współtworzeniem sukcesu Grupy.

# Środowisko

Zielone biuro



# Środowisko

## Zielone biuro



<sup>38</sup>. Polityka środowiskowa Benefit Systems.

<sup>39</sup>. Dotyczy głównej siedziby spółki dominującej – Benefit Systems S.A.

<sup>40</sup>. *ibid.*

### POLITYKA ŚRODOWISKOWA W BENEFIT SYSTEMS

„Głównym celem Benefit Systems SA jest działanie na rzecz aktywnego stylu życia. Wierzymy, że większa aktywność to więcej energii, zdrowia, dobrego samopoczucia i w rezultacie lepsze życie. Lepsze życie wiąże się także z dbałością o środowisko naturalne, w którym wszyscy egzystujemy. Dlatego uważamy, że odpowiedzialnością Benefit Systems jest podejmowanie działań, które przyczyniają się do ochrony środowiska naturalnego i uwzględniają nasz wpływ na otoczenie, jak również promują postawy ekologiczne wśród naszych Pracowników i Współpracowników.”<sup>38</sup>

**Staramy się kształtować wrażliwość naszych Pracowników na kwestie środowiskowe nie tylko w kontekście wykonywanej pracy, ale także w życiu pozazawodowym.** Dlatego inicjujemy działania edukacyjne wśród naszych Pracowników organizując konkursy wiedzy i ekozabawy, włączamy się także w organizację lokalnych eventów prośrodowiskowych.

W styczniu 2017 uruchomiliśmy autorski program proekologiczny „Z naturą fair play”, który skierowany był głównie do Pracowników Benefit Systems, ale również do podmiotów, z którymi współpracujemy. Poza wewnętrzną kampanią informacyjną promującą proekologiczne nawyki w biurze i poza nim temat ekologii uczyniliśmy motywem przewodnim dorocznej imprezy firmowej.

Na co dzień nasza proekologiczna postawa widoczna jest w następujących działaniach sprzyjających środowisku<sup>39</sup>:

- Jako siedzibę główną Benefit Systems wybraliśmy budynek będący połączeniem nowoczesnych technologii, komfortu pracy oraz dbałości o środowisko naturalne (certyfikat BREEAM na poziomie Excellent). Budynek ten posiada innowacyjne rozwiązania technologiczne służące m.in. ograniczaniu zużycia energii elektrycznej i wody. Jednocześnie jest to dogodna lokalizacja z łatwym dostępem środkami komunikacji miejskiej, a ponadto



rozbudowaną infrastrukturą i udogodnieniami dla rowerzystów (duża stacja rowerów miejskich w bezpośrednim sąsiedztwie).

- Energia elektryczna, z której korzystamy, pochodzi w 100% ze źródeł odnawialnych (elektrownie wodne)<sup>40</sup>,
- 90% papieru, jaki wykorzystujemy do celów biurowych to papier ekologiczny; ograniczamy jego zużycie poprzez dwustronne drukowanie oraz korzystanie z elektronicznego obiegu dokumentów
- zarządzamy odpadami zgodnie z wymogami określonymi przez stosowne władze lokalne; zachęcamy naszych pracowników do świadomego sortowania odpadów w biurze i poza nim.; odpady niebezpieczne dla środowiska utylizujemy zgodnie z wymogami środowiskowymi.

Przeprowadzony we wrześniu 2017 roku w głównej siedzibie działalności audyt energetyczny wykazał, że nasze wykorzystanie energii jest optymalne i nie ma lepszych rozwiązań, które mogłyby istotnie poprawić obecną sytuację. Nie ustajemy jednak w drobnych gestach na rzecz ochrony środowiska, a kształtując dobre nawyki, przenosimy je również do innych miejsc naszej obecności.

Zużycie energii elektrycznej [MWh] w siedzibie głównej w Warszawie (Warsaw Spire) wyniosło w 2017 roku: 378,65 MWh. Wyniosło ono 92,7% całkowitego zużycia energii w Spółce Benefit Systems S.A.



# Liczba wydruków w biurze siedziby głównej Benefit Systems:<sup>41</sup>

Ponad 30% sumy wydruków stanowią drukowane na miejscu dokumenty sprzedaży. Skutecznie zachęcamy naszych kontrahentów do akceptowania lub wystawiania faktur w postaci elektronicznej.

Na koniec 2017 roku już ponad 2,4 tys. (tj. 80%) z Partnerów Benefit Systems S.A. posługiwało się fakturą elektroniczną w rozliczeniach z Benefit Systems. Jednocześnie 4,1 tys. (tj. 46%) z Klientów akceptowało tę formę ze strony Benefit Systems.

Ponadto, należy zaznaczyć, że sama koncepcja pośrednictwa Benefit Systems poprzez scentralizowane rozliczanie wizyt Użytkowników w różnych obiektach sportowych odbywa się z dużą korzyścią dla środowiska dzięki ograniczeniu liczby dokumentów, jakie spływałyby do Klientów bezpośrednio z obiektów sportowych w miejsce jednego dokumentu rozliczającego świadczenie abonamentowe Benefit Systems<sup>42</sup>.

Dążymy również do eliminacji papierowych i plastikowych nośników dla świadczeń oferowanych w kanale kafeтерии poprzez zastępowanie ich świadczeniami elektronicznymi (np. kody do kina).

W 2017 roku blisko 60% świadczeń sprzedanych w ramach segmentu Kafeterie miało postać elektroniczną, w tym - w przypadku spółki MyBenefit – rezygnacja z materialnej postaci nośników świadczeń dotyczy niemal całości oferty.

Grupa kilkudziesięciu Pracowników korzysta z infrastruktury stworzonej dla osób dojeżdżających do biura na rowerach (własnych lub miejskich)

## 636 361

Wydruk czarno-biały

## 535 624

Wydruk kolorowy

## 1 171 985

SUMA

<sup>41</sup> Spółki: Benefit Systems S.A., MultiBenefit, BIP.

<sup>42</sup> lub innej spółki segmentu Karty Sportowe lub segmentu Zagranica

SPÓŁKA GRUPY BENEFIT SYSTEMS	LICZBA PODMIOTÓW ROZLICZANYCH NA PODSTAWIE E-FAKTURY
Benefit Systems	6519
MultiBenefit	2741
FitSport	484
Vanity Style	3548



**KWOTA ISTOTNYCH KAR I SANKCJI POZAFINANSOWYCH Z TYTUŁU NIEPRZESTRZEGANIA PRAWA I REGULACJI DOTYCZĄCYCH OCHRONY ŚRODOWISKA DLA GRUPY BENEFIT SYSTEMS W ROKU 2017 WYNIOSŁA: 0 ZŁ (ZERO)**

**BĘDIEMY PROWADZIĆ DALSZE DZIAŁANIA PROEKOLOGICZNE I WŁĄCZAĆ W NIE NASZYCH PRACOWNIKÓW I WSPÓŁPRACOWNIKÓW A TAKŻE KLIENTÓW ORAZ PARTNERÓW BĘDIEMY RAPORTOWAĆ PODJĘTE DZIAŁANIA ŚRODOWISKOWE I ICH REZULTATY W DOROCZNYCH RAPORTACH NIEFINANSOWYCH SPÓŁKI.**

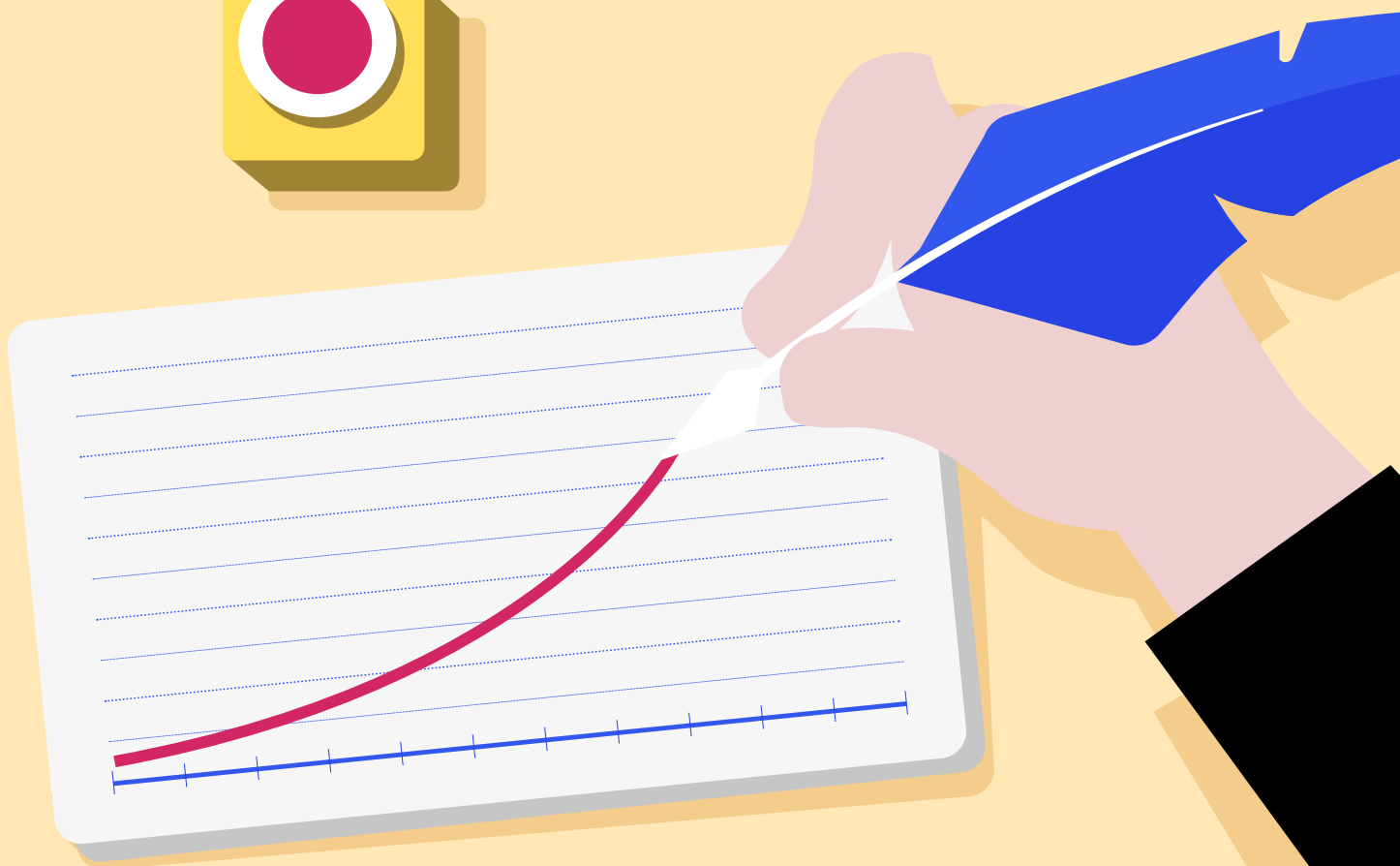
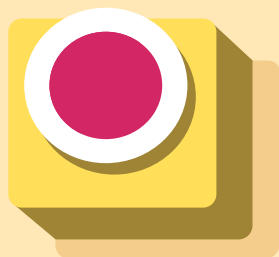


# O raporcie

Podsumowanie

Tabele GRI

Aspekty według obszarów



# O raporcie

Podsumowanie

Tabele GRI

Aspekty według obszarów

<sup>43</sup> Ustawa z dnia 29.09.1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2002 r. nr 76, poz. 694) z późn. zmianami

## **RAPORT W KONTEKŚCIE WYMAGÓW ZNOWELIZOWANEJ USTAWY O RACHUNKOWOŚCI<sup>43</sup>**

Niniejszy raport stanowi realizację obowiązku wynikającego ze znowelizowanej ustawy o rachunkowości – art. 49b ust. 2 i 3 – w zakresie rozszerzonego raportowania niefinansowego.

Raport ujawnia istotne dane dotyczące kwestii: środowiskowych, spraw społecznych i pracowniczych, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i łapownictwu.

Raport zawiera zwięzły opis modelu biznesowego jednostki i głównych segmentów składających się na działalność poszczególnych segmentów operacyjnych w Grupie Benefit Systems:

- Segment Kart Sportowych oraz Segment Zagranica,
- Segment Kafeteria,
- Segment Fitness

Raport zawiera również opis **polityk**, procedur (w tym procedury należytej staranności) i stosowanych w praktyce rozwiązań w odniesieniu do istotnych w skali Grupy zagadnień **społecznych i pracowniczych, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i łapownictwu**, a także opis rezultatów stosowania w spółkach Grupy Benefit Systems poszczególnych polityk – m.in. w postaci kluczowych niefinansowych wskaźników efektywności związanych z działalnością jednostki.

Raport zawiera opis istotnych **ryzyk** związanych z działalnością jednostki w odniesieniu do wyżej wymienionych ważnych społecznie obszarów, w tym ryzyk związanych z produktami jednostki lub jej relacjami z otoczeniem zewnętrznym (w tym z kontrahentami), a także opis zarządzania tymi ryzykami i plan dalszego działania w tym obszarze.

Grupa Benefit Systems pomimo realizowania licznych działań z obszaru CSR

już od początków działalności, raportuje ich zakres po raz pierwszy i zamierza kontynuować ich publikację również w kolejnych latach, w cyklu rocznym, w terminach przyjętych dla rocznego sprawozdania finansowego. W niniejszym raporcie zaprezentowano dane za okres od 1 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. (chyba, że w określonym fragmencie treści wskazano inaczej).

Niniejszy raport prezentuje wyniki społeczne, środowiskowe i ekonomiczne grupy kapitałowej Benefit Systems, przy czym główny nacisk położony jest na segment operacyjny „Karty Sportowe”, który od początku stanowił rdzeń działalności Grupy<sup>44</sup>. Segment Kafeterii reprezentuje znacznie mniejszą skalę zatrudnienia, przychodów i aktywów, ale jako istotny kanał dla dystrybucji kart sportowych oraz jako rozszerzenie oferty świadczeń pozapłatowych Spółki dominującej, niemal od początku pełnił rolę komplementarną wobec flagowego produktu Spółki i Grupy<sup>45</sup>.

Segment Fitness pomimo rosnącej liczby Pracowników (i Współpracowników) z nim związanych oraz pomimo coraz wyższych przychodów wynikających m.in. z akwizycji nowych podmiotów powiększających tę kategorię biznesu stanowi strategiczną inwestycję w łańcuch dostaw głównego produktu. Jest to segment stosunkowo nowy, złożony z licznych i różnorodnych podmiotów, które powiązane są pośrednio ze spółką Benefit Systems poprzez spółkę holdingową niższego rzędu FitInvest Sp. z o.o. Niemal połowa (8 spółek) wśród spółek należących do FitInvest Sp. z o.o. nie jest kontrolowana kapitałowo (udziały mniejszościowe), a wśród tych, dla których FitInvest jest spółką dominującą (10 spółek) ponad połowa (6 spółek) została przejęta dopiero na przestrzeni roku 2017. Przekłada się to na stopień zaawansowania działań Grupy związanych z zarządzaniem ryzykami w tym segmencie oraz z kształtowaniem odpowiednich polityk w odpowiedzi na nie.

Na mocy umów inwestycyjnych większość ze spółek segmentu fitness ko-

rzysta z niezależności w zarządzaniu operacyjnym pomimo pakietu kontrolnego będącego w posiadaniu spółki FitInvest (lub jednostki dominującej niższego rzędu), która pełni nadzór właścicielski nad spółkami zależnymi.

Z uwagi na wyżej opisany ograniczony stopień wpływu spółki Benefit Systems na kształtowanie polityk, procedur i dobrych praktyk w spółkach segmentu fitness przedstawiony w raporcie zakres danych niefinansowych, opis wpływu działalności wymienionych podmiotów na otoczenie, w którym funkcjonują (w tym Polska i Zagranica) zostały stosownie ograniczone do obszarów najistotniejszych.

Grupa dokłada starań, aby podmioty, co do których jej faktyczne zarządzanie operacyjne w danym podmiocie jest ograniczone (na mocy umów inwestycyjnych, stopnia zaangażowania kapitałowego lub krótkiego czasu przynależności spółki zależnej do Grupy) sukcesywnie poznawały i wprowadzały polityki, praktyki i wartości promowane przez Benefit Systems – podobnie jak również czyni to w stosunku do swoich kluczowych dostawców.

We wszystkich spółkach Grupy Benefit Systems S.A., w których wskazane (w znowelizowanej Ustawie o Rachunkowości) obszary zostały uznane jako istotne dla działalności danego podmiotu wprowadziliśmy opisane szeroko w Raporcie stosowne polityki, które w kolejnych latach będą monitorowane co do rezultatów i wzmacniane lub aktualizowane.

W obszarach i spółkach, które na skutek analizy zostały uznane jako generujące średnio istotne ryzyko, a w których jeszcze nie funkcjonują stosowne polityki lub praktyki Grupa zobowiązuje się do podjęcia działań zmierzających do promocji, komunikacji i wdrożenia zasad wyrażonych w odpowiednich politykach spółki dominującej i innych spółek Grupy, które już takie rozwiązania systemowe posiadają – z uwzględnieniem specyfiki poszczególnych segmentów

<sup>44</sup> Spółki działające w tym segmencie to: Benefit Systems S.A. (podmiot dominujący), Vanity Style, FitSport Polska, BIP

<sup>45</sup> Obecnie działalność w segmencie prowadzona głównie poprzez spółki bezpośrednio zależne: MultiBenefit i MyBenefit.

i spółek oraz otoczenia, w którym funkcjonują.

Grupa zobowiązuje się do dalszego monitorowania rozmiaru dotychczas zidentyfikowanych ryzyk i w razie rozpoznania ich istotności dla Strategii Spółki lub Grupy do podjęcia odpowiedniego zarządzania nimi.

Niska istotność (niskie ryzyko) w obszarze zagadnień społecznych we wskazanych spółkach (Tabela XXX) wynika z niewielkiej aktywności gospodarczej tych spółek w związku z początkowym etapem ich działalności lub w związku z funkcją jaką te podmioty pełnią w strukturze holdingowej.

Niskie ryzyko związane z obszarem pracowniczym we wskazanych spółkach (Tabela XXX) wynika z niewielkiej skali (poniżej 10% sumy) zatrudnionych w nich Pracowników lub z braku aktywnych Pracowników<sup>46</sup>. Również kwestie poszanowania praw człowieka nie są w tych spółkach źródłem istotnego ryzyka, o ile sama działalność spółki nie wpływa znacząco na poszanowanie tych praw w stosunku do innych niż pracownicy grup społecznych (Użytkownicy, Klienci, Społeczności lokalne i inni).

W segmencie Fitness przeważającą formą zatrudnienia są umowy cywilno-prawne, których dotyczą regulacje i praktyki dedykowane kontrahentom i współpracownikom.

Niska ocena ryzyka w kwestiach środowiskowych we wskazanych spółkach (Tabela XX) wynika ze znikomego wpływu na środowisko działalności danej spółki – w związku z charakterem świadczonych usług oraz w związku z niewielką skalą zatrudnienia.

Niskie ryzyko związane z obszarem korupcji i łapownictwa we wskazanych spółkach (Tabela XXX) wynika z niewielkiej liczby transakcji (lub niewielkiej wartości pojedynczych transakcji) jakie mają w nich miejsce.

W wielu spółkach Grupy pomimo niskiej

lub średniej oceny ryzyka w danym obszarze mają zastosowanie odpowiednie polityki lub dobre praktyki – zgodnie z treścią Raportu.

W związku z różnorodnością podmiotów należących do Grupy oraz licznych podmiotach, które dołączyły do nowych segmentów (Fitness i Zagranica) w ostatnich 2 latach prowadzimy intensywne działania zmierzające do ujednolicenia w ramach poszczególnych segmentów stosowanych dotychczas polityk i dobrych praktyk, a także – na ile to możliwe - do rozszerzenia tych rozwiązań na spółki stowarzyszone. Jest to główny element strategii zrównoważonego rozwoju na lata 2018 – 2020.

<sup>46</sup> Pracownik w rozumieniu Kodeksu Pracy

## RYZYKA W POSZCZEGÓLNYCH SPÓLKACH:

Nazwa spółki zależnej	Udział w kapitale	Zagadnienia społeczne	Zagadnienia pracownicze	Środowisko naturalne	Poszanowanie praw człowieka	Przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu
Benefit Systems S.A.	100%	istotne	istotne	średnio istotne	istotne	istotne
VanityStyle Sp. z o.o.	100%	istotne	istotne	średnio istotne	istotne	istotne
FitSport Polska Sp. z o.o.	100%	średnio istotne	nieistotne	nieistotne	średnio istotne	istotne
Benefit IP Sp. z o.o.	100%	nieistotne	nieistotne	nieistotne	nieistotne	nieistotne
Benefit IP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k.	100%	średnio istotne	nieistotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
Fit Invest Sp. z o.o.	100%	istotne	istotne	nieistotne	istotne	istotne
Fitness Academy Sp. z o.o.	100%	nieistotne	nieistotne	nieistotne	nieistotne	nieistotne
Fitness Academy Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością SKA	100%	średnio istotne	nieistotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
AM Classic Sp. z o.o.	100%	średnio istotne	nieistotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
Jupiter Sport Sp. z o.o.	100%	średnio istotne	nieistotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
Beck Box Club Praha	100%	średnio istotne	nieistotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
Fitness za Rogiem Sp. zo.o.	66%	średnio istotne	nieistotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
Form Factory S.R.O.	66%	średnio istotne	średnio istotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
Fitness Place S.R.O.	100%	średnio istotne	średnio istotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
Fit Invest Bulgaria EOOD	100%	średnio istotne	średnio istotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
Fitness Place Sp. z o.o.	100%	średnio istotne	średnio istotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
Wesolandia Sp. z o.o.	100%	średnio istotne	średnio istotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
Fabryka Formy S.A.	66%	średnio istotne	nieistotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
Zdrofit Sp. z o.o.	55%	średnio istotne	nieistotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne

## RYZYKA W POSZCZEGÓLNYCH SPÓLKACH:

Nazwa spółki zależnej	Udział w kapitale	Zagadnienia społeczne	Zagadnienia pracownicze	Środowisko naturalne	Poszanowanie praw człowieka	Przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu
Tiger Sp. z o.o.*	30%	średnio istotne	nieistotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
Benefit Systems International Sp. z o.o.	100%	istotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne	średnio istotne
Benefit Systems Bulgaria EOOD	100%	średnio istotne	średnio istotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
Benefit Systems Slovakia S.R.O.	93%	nieistotne	nieistotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
MultiSport Benefit S.R.O.	74%	średnio istotne	średnio istotne	nieistotne	średnio istotne	średnio istotne
MyBenefit Sp. z o.o.	100%	średnio istotne	średnio istotne	średnio istotne	średnio istotne	średnio istotne
MultiBenefit Sp. z o.o.	100%	średnio istotne	średnio istotne	średnio istotne	średnio istotne	średnio istotne



## RAPORT W KONTEKŚCIE STANDARDU GRI

W Raporcie najszerzej odnosimy się do kwestii, które są szczególnie istotne dla naszej branży i jej otoczenia, a jednocześnie stanowią istotną część biznesu.

Punktem wyjścia dla określenia zawartości raportu stała się więc analiza potrzeb i oczekiwań naszych interesariuszy. Treść Raportu została wypracowana w oparciu o wiedzę uzyskaną m.in. podczas panelu interesariuszy, w którym poza zaproszonymi gośćmi (przedstawiciele interesariuszy) brali też udział zewnętrzni koordynatorzy ds. CSR (firma CSRInfo) oraz osoby odpowiedzialne za raportowanie działań dotyczących społecznej odpowiedzialności po stronie Spółki.

Opracowując nasz raport korzystamy z wytycznych międzynarodowego standardu Global Reporting Initiative. Raport za 2017 r. jest przygotowany według najnowszej wersji Global Reporting Initiative G4, na poziomie aplikacji CORE.

Proces definiowania treści zawartej w raporcie oraz struktura raportu zostały opracowane we współpracy z firmą CSRInfo, zgodnie z procesem raportowania GRI G4 opartym na głównych zasadach: uwzględniania interesariuszy, istotności, kontekstu zrównoważonego rozwoju oraz kompletności.

Przeprowadzony zgodnie z wytycznymi GRI G4 wieloetapowy proces raportowania umożliwił wyłonienie najistotniejszych dla Benefit Systems aspektów raportowania.

Zgodnie z zasadą Istotności wyrażoną w Wytycznych GRI G4 Raport dotyczy aspektów, które:

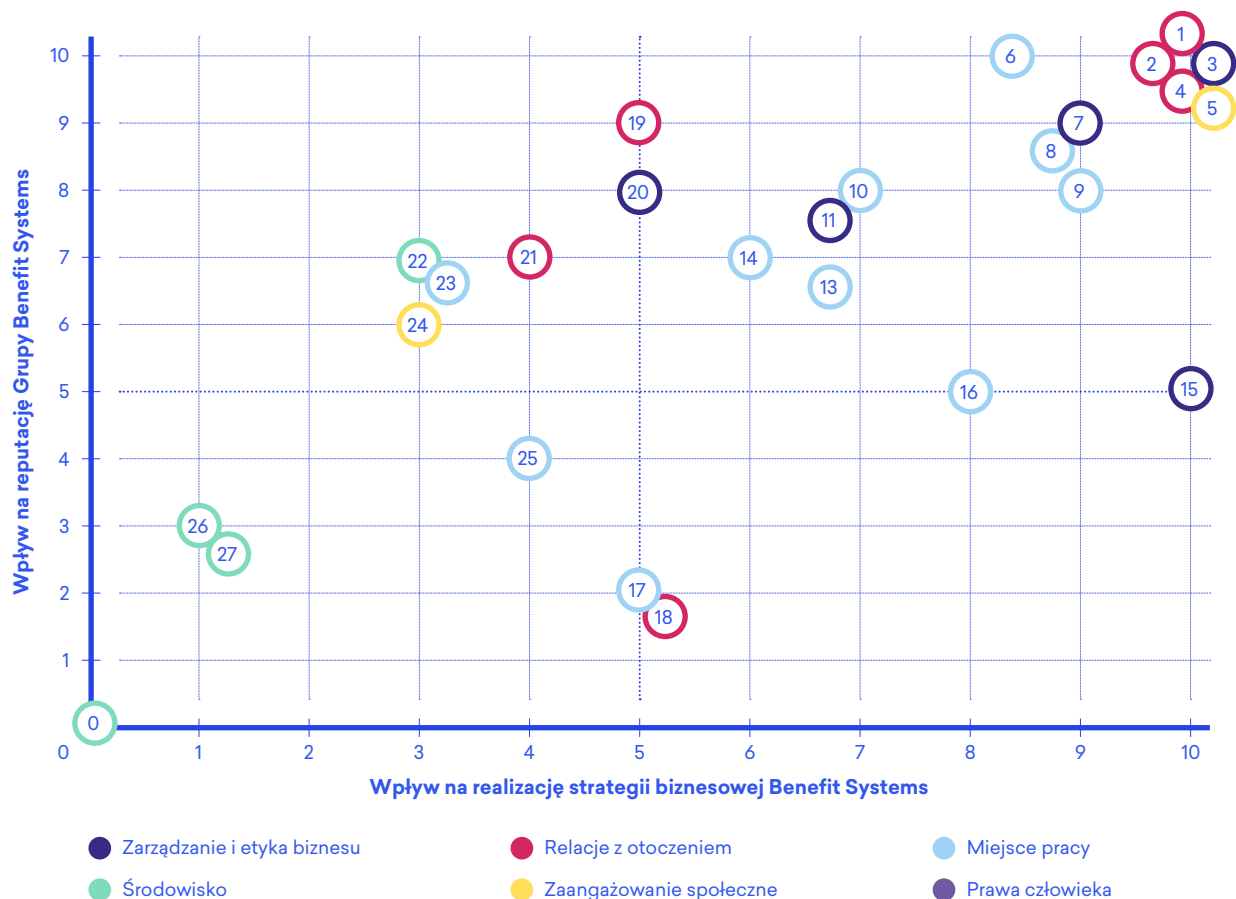
- odzwierciedlają znaczący wpływ ekonomiczny, środowiskowy i społeczny organizacji; lub

- znacząco wpływają na oceny i decyzje interesariuszy.

Poniższy wykres przedstawia kluczowe aspekty (tematy) raportowania niefinansowego Grupy Benefit Systems, które zostały zdefiniowane podczas warsztatu decyzyjnego, który odbył się w dniu 25 lipca 2017 roku.

## ASPEKTY WEDŁUG OBSZARÓW

Zidentyfikowane aspekty wg obszarów przedstawione na osi



Obszary	Aspekty kluczowe	Stopień istotności
Relacje z otoczeniem	Relacje z Partnerami	1
	Relacje z Klientami	1
	Relacje z Użytkownikami	1
Zarządzanie i etyka biznesu	Zgodność działalności z prawem	1
	Zarządzanie ryzykami pozafinansowymi	1
Miejsce pracy	Zaangażowanie pracowników	1
	Rekrutacja	1
	Warunki zatrudnienia	1
	Różnorodność	1
	Rozwój pracowników	1
	Wolontariat pracowniczy	1
Zaangażowanie społeczne	Promocja aktywności fizycznej i zdrowego stylu życia	1

Obszary	Aspekty o średniej i niższej wadze	Stopień istotności
Relacje z otoczeniem	Relacje z Dostawcami	2
	Ochrona danych osobowych	2
	Komunikacja marketingowa	2
Zarządzanie i etyka biznesu	Strategia biznesowa firmy i plany na przyszłość	2
	Etyka, przeciwdziałanie korupcji i nadużyciom	2
Miejsce pracy	Komunikacja wewnętrzna	2
	Skala zatrudnienia	2
	Przeciwdziałanie mobbingowi	2
	BHP w miejscu pracy	3
Zaangażowanie społeczne	Współpraca z organizacjami społecznymi i działalność charytatywna	3
Środowisko	Zużycie zasobów: energii, wody, innych	3
	Edukacja ekologiczna pracowników	3
	Emisje do powietrza, odpady i ścieki	3

Raport był poddany weryfikacji wewnętrznej przez kluczowych pracowników firmy.

#### PODZIĘKOWANIE

W przygotowanie raportu zaangażowanych było bardzo wiele osób, którym chcemy serdecznie podziękować za poświęcony czas. Byli to m.in.:

- Interesariusze Benefit Systems SA, którzy wyrazili swoją opinię podczas warsztatów decyzyjnych,
- Pracownicy Benefit Systems SA, Vanity Style Sp. z o.o., BIP, MyBenefit, MultiBenefit, FitInvest Sp. z o.o i in-

nych spółek z Grupy Kapitałowej wraz z osobami odpowiedzialnymi za wszystkie kluczowe obszary firmy.

- Niezależna firma edukacyjno-doradcza CSRinfo, która wsparła merytorycznie wstępny etap procesu raportowania Benefit Systems S.A. według najnowszych wytycznych GRI G4 oraz poprowadziła warsztaty decyzyjne dla Interesariuszy.

# O raporcie

Podsumowanie

## Tabele GRI

Aspekty według obszarów

### TABELA WSKAŹNIKÓW GRI ORAZ WYTYCZNYCH USTAWY O RACHUNKOWOŚCI

Numer wskaźnika	Treść	Miejsce w raporcie	Strona
<b>WSKAŹNIKI PROFILOWE</b>			
<b>PROFIL ORGANIZACJI</b>			
GRI 102-1	Nazwa organizacji	Firma/Profil działalności	9-21
GRI 102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	Firma/Profil działalności	9-21
UoR	Zwięzły opis modelu biznesowego organizacji	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-28
UoR	Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności związane z działalnością firmy	zgodnie z GRI	??
GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Firma/Profil działalności	9-21
GRI 102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	Firma/Profil działalności	9-21
GRI 102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	Firma/Profil działalności/ Grupa Benefit Systems	9-10
GRI 102-6	Obsługiwane rynki	Firma/Profil działalności/ Zasięg i skala działalności	10
GRI 102-7	Skala działalności	Firma/Profil działalności/ Zasięg i skala działalności	10
GRI 102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji, w tym:*	Pracownicy/Zatrudnienie	53-54

Numer wskaźnika	Treść	Miejsce w raporcie	Strona
GRI 102-8	Liczba pracowników w podziale na płeć i rodzaj zatrudnienia ( czas określony / nieokreślony) wg krajów	Pracownicy/Zatrudnienie	53-54
GRI 102-8	Liczba pracowników w podziale na płeć i typ zatrudnienia (pełny / niepełny etat)	Pracownicy/Zatrudnienie	53-54
GRI 102-9	Opis łańcucha dostaw	Pracownicy/Zatrudnienie	22-38
GRI 102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	Firma/Strategia i standardy zarządzania	14
GRI 102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	Firma/Profil działalności/ Zmiany struktury	14
GRI 102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Zarządzanie ryzykiem	32-33
	<b>STRATEGIA</b>	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Zarządzanie ryzykiem	32-33
	<b>ETYKA</b>	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Etyka	26-30
GRI 102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań.	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Etyka	26-30
	<b>ZARZĄDZANIE</b>	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 102-18	Struktura nadzorcza organizacji	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
	<b>ZAANGAŻOWANIE INTERESARIUSZY</b>		
GRI 102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Strategia społecznej odpowiedzialności biznesu	31
GRI 102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	Nie dotyczy	
GRI 102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
	<b>RAPORTOWANIE</b>		
GRI 102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
GRI 102-46	Proces definiowania treści raportu	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
GRI 102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
GRI 102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	Nie dotyczy	
GRI 102-49	Znaczące zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	Nie dotyczy	

Numer wskaźnika	Treść	Miejsce w raporcie	Strona
GRI 102-50	Okres raportowania	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
GRI 102-51	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	Nie dotyczy	
GRI 102-52	Cykl raportowania	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
GRI 102-53	Dane kontaktowe	IR@BenefitSystems.pl	45
GRI 102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
GRI 102-55	Indeks GRI	Tabela wskaźników GRI oraz wytycznych Ustawy o Rachunkowości	70-75
GRI 102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
<b>OBSZAR: ŚRODOWISKO</b>			
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: ZARZĄDZANIE ŚRODOWISKOWE</b>			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Środowisko	60-63
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Środowisko	60-63
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Środowisko	60-63
GRI 307-1	Kwota istotnych kar i sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzebrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	Środowisko	60-63
GRI 302-1	Zużycie energii w organizacji	Środowisko	60-63
Wskaźnik własny	Liczba eFaktur stosowanych w rozliczeniach	Środowisko	60-63
Wskaźnik własny	Liczba wydruków	Środowisko	60-63
Wskaźnik własny	Ilość świadczeń zastąpionych formą elektroniczną	Środowisko	60-63
<b>OBSZAR: RELACJE Z OTOCZENIEM</b>			
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: RELACJE Z PARTNERAMI</b>			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Biznes/Nasi Partnerzy	40-42
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Biznes/Nasi Partnerzy	40-42
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Biznes/Nasi Partnerzy	40-42
Wskaźnik własny	Np.: Wybrane wyniki badania satysfakcji partnerów	Biznes/Nasi Partnerzy	40-42
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: RELACJE Z KLIENTEM</b>			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Biznes/Nasi Klienci	43-47
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Biznes/Nasi Klienci	43-47
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Biznes/Nasi Klienci	43-47
GRI 418-1	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta lub utraty danych klientów	Ochrona danych	??

Numer wskaźnika	Treść	Miejsce w raporcie	Strona
Wskaźnik własny	Np.: Wybrane wyniki badania satysfakcji klientów	Biznes/Nasi Klienci	43-47
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: RELACJE Z UŻYTKOWNIKAMI</b>			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Biznes/Nasi Klienci	43-47
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	Biznes/Nasi Klienci	43-47
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Biznes/Nasi Klienci	43-47
Wskaźnik własny	Wybrane wyniki badania satysfakcji użytkowników	Biznes/Nasi Klienci	43-47
<b>OBSZAR: MIEJSCE PRACY</b>			
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: ZAANGAŻOWANIE PRACOWNIKÓW</b>			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Pracownicy	49-52
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	Pracownicy	49-52
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Pracownicy	49-52
Wskaźnik własny	Wybrane wyniki badania zaangażowania pracowników, inicjatywy wprowadzone w odpowiedzi na badanie zaangażowania pracowników	Pracownicy	49-52
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: REKRUTACJA</b>			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Pracownicy/Rekrutacja	55-56
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	Pracownicy/Rekrutacja	55-56
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Pracownicy/Rekrutacja	55-56
GRI 401-1	Całkowita liczba i wskaźnik zatrudnienia nowych pracowników	Pracownicy/Rekrutacja	55-56
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: WARUNKI ZATRUDNIENIA</b>			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Pracownicy	49-52
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	Pracownicy	49-52
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Pracownicy	49-52
GRI 401-2	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	Pracownicy	49-52
GRI 401-3	Urlop macierzyński / tacierzyński	Pracownicy	49-52
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: RÓŻNORODNOŚĆ</b>			
??			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 405-1	Skład ciał zarządzających i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 405-2	Stosunek pensji podstawowej i wynagrodzenia kobiet i mężczyzn	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38

Numer wskaźnika	Treść	Miejsce w raporcie	Strona
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: ROZWÓJ PRACOWNIKÓW</b>			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Pracownicy/Szkolenia i Edukacja	57-58
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Pracownicy/Szkolenia i Edukacja	57-58
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Pracownicy/Szkolenia i Edukacja	57-58
GRI 404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	Pracownicy/Szkolenia i Edukacja	57-58
GRI 404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego	Pracownicy/Szkolenia i Edukacja	57-58
GRI 404-3	Procent pracowników otrzymujących regularne oceny swoich wyników	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Etyka/ Oceny pracownicze	30
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: WOLONTARIAT PRACOWNICZY</b>			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Firma/Profil działalności/ Wspieramy lokalne społeczności	20-21
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Firma/Profil działalności/ Wspieramy lokalne społeczności	20-21
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Firma/Profil działalności/ Wspieramy lokalne społeczności	20-21
Wskaźnik własny	Skala wydatków na działania społeczne, liczba projektów prowadzonych w ramach wolontariatu pracowniczego	Firma/Profil działalności/ Wspieramy lokalne społeczności	20-21
<b>OBSZAR: ZARZĄDZANIE I ETYKA BIZNESU</b>			
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: ZGODNOŚĆ DZIAŁALNOŚCI Z PRAWEM</b>			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: ZARZĄDZANIE RYZYKAMI POZAFINANSOWYMI</b>			
??			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	Firma/Strategia i standardy zarządzania (odniesienie do Spr.Zarz.zDziałalności)	22-38
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: TRANSPARENTNOŚĆ I DIALOG Z INTERESARIUSZAMI</b>			
??			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Biznes/Nasi Klienci/ Zasada otwartego dialogu z interesariuszami	45-46



Numer wskaźnika	Treść	Miejsce w raporcie	Strona
GRI 103-2	Podójście do zarządzania i jego elementy	Biznes/Nasi Klienci/ Zasada otwartego dialogu z Interesariuszami	45-46
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Biznes/Nasi Klienci/ Zasada otwartego dialogu z Interesariuszami	45-46
Wskaźnik własny	Wyniki badania jakości Infolinii	Biznes/Nasi Klienci/Infolinia	46-47
<b>OBSZAR: PRAWA CZŁOWIEKA</b>			
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA</b>			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Etyka	26
GRI 103-2	Podójście do zarządzania i jego elementy	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Etyka	26
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Etyka	26
GRI 406-1	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji i podjęte działania naprawcze	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Polityka różnorodności realizowana w Grupie Benefit Systems	26-30
Wskaźnik własny	Całkowita liczba przypadków naruszenia prawa do ochrony danych osobowych	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Bezpieczeństwo danych	36-37
<b>OBSZAR: ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE</b>			
<b>ASPEKT RAPORTOWANIA: PROMOCJA ZDROWEGO STYLU ŻYCIA I AKTYWNOŚCI FIZYCZNEJ</b>			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Firma/Profil działalności/ Promujemy zdrowie i aktywny styl życia	15-16
GRI 103-2	Podójście do zarządzania i jego elementy	Firma/Profil działalności/ Promujemy zdrowie i aktywny styl życia	15-16
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Firma/Profil działalności/ Promujemy zdrowie i aktywny styl życia	15-16
Wskaźnik własny	Działania promujące zdrowy styl życia i zdrowie	Firma/Profil działalności/ Promujemy zdrowie i aktywny styl życia	15-16
Wskaźnik własny	Liczba i nakład magazynów nt. zdrowia i motywowania pracowników	Firma/Profil działalności/ Rozwijamy branżę świadczeń pozapłacowych	18-19

