

Informacje niefinansowe Grupy Kapitałowej
Arctic Paper S.A.

Raport Społecznej Odpowiedzialności

2018



ARCTIC PAPER

Spis treści

Słowo wstępu od Zarządu	4
Nasz model biznesowy	5
Nasz rynek	9
Ocena istotności	10
Nasz wkład w realizację celów zrównoważonego rozwoju	13
Kluczowe wskaźniki efektywności działalności	14
Najważniejsze ryzyka i zarządzanie nimi	17
Środowisko	19
Podejście do zarządzania	20
Polityki i procedury	21
Energia i zmiany klimatyczne	22
Woda	23
Odpady	24
Ludzie	25
Podejście do zarządzania	26
Zdrowie i bezpieczeństwo	26
Poziom satysfakcji pracowników	27
Różnorodność i prawa człowieka	28
Różnorodność w zarządzie	29
Działalność biznesowa	30
Podejście do zarządzania	31
Odpowiedzialny łańcuch dostaw	31
Etyka biznesowa	33

Zrównoważony rozwój fundamentem naszej strategii

Podstawą prowadzenia zrównoważonego biznesu jest długoterminowa perspektywa, zwłaszcza w okresie wyzwań i trudnych warunków ekonomicznych. Arctic Paper działa w branży papierniczej od 1740 roku i dzięki stabilnej strukturze właścicielskiej sięgającej lat 40. XX wieku jesteśmy dobrze przygotowani do podjęcia wyzwań wielu kolejnych dziesięcioleci. Od lat staramy się rozwijać naszą działalność w sposób zrównoważony i będziemy to robić nadal, niezależnie od zewnętrznych okoliczności.

Branża papiernicza ma stały i bliski związek z naturą. Lasy zarządzane w zrównoważony sposób są dla nas źródłem podstawowego surowca. Wszystkie papiernie Arctic Paper posiadają certyfikaty pochodzenia celulozy, które gwarantują, że Arctic Paper produkuje papier w oparciu o prawdziwie odnawialne zasoby. Proces produkcyjny w Arctic Paper Grycksbo jest neutralny pod względem emisji dwutlenku węgla i jest to kluczowa cecha naszej marki papieru powlekanego G, produkowanego w tym zakładzie.

Chcemy stworzyć zdrową równowagę między ludźmi, procesami produkcyjnymi i społecznościami. Jedną z głównych inicjatyw naszej strategii „Przyszłość opiera się na papierze” jest tworzenie wspólnej korporacyjnej kultury efektywności. Jej celem jest wzmocnienie i umożliwienie wszystkim pracownikom dostrzeżenia i oceny, w jaki sposób przyczyniają się do budowania długotrwałego, stabilnego i zrównoważonego biznesu. To nasi pracownicy, codziennie, zmieniają przyjętą strategię w czyny.

Kontynuujemy inwestycje w projekty pozwalające na oszczędzanie zasobów, które przyniosą korzyści zarówno środowisku, jak i naszej działalności biznesowej. W 2018 roku podjęliśmy decyzję o dalszej inwestycji w rozbudowę elektrowni wodnej w Arctic Paper Munkedal. Podwoi ona ilość energii elektrycznej produkowanej przez przyjazną dla środowiska elektrownię wodną. Na początku 2019 roku Arctic Paper podpisał 15-letni kontrakt z Adven AB, która to firma zbuduje i będzie operatorem ciepłowni na biomasę o mocy 30 MW w Arctic Paper Munkedal. Zapewni to niższe, stabilne i przewidywalne koszty energii oraz zmniejszy emisję CO₂ o 60 procent, gdyż pozwoli nam na stopniowe wycofanie się - z użycia gazu ziemnego i zewnętrznych źródeł energii elektrycznej.

Nasze zaangażowanie na rzecz zrównoważonego rozwoju wykracza poza granice naszej firmy. Aby działać na rzecz prawdziwie zrównoważonego łańcucha wartości, chcemy mieć pewność, że także nasi dostawcy są zorientowani na ten sam co my cel. W 2018 roku rozpoczęliśmy proces wdrażania naszego nowego kodeksu postępowania dla dostawców. Wierzymy, że aby osiągnąć zrównoważony rozwój, musimy współpracować i prowadzić stały dialog ze wszystkimi naszymi interesariuszami.

W czasach zmian i wyzwań musimy być konsekwentni i inwestować długofalowo, by stale poprawiać naszą efektywność. Wierzymy, że prowadzenie udanego biznesu, idzie w parze ze zrównoważonym rozwojem. Inwestowanie w zrównoważone i efektywne gospodarowanie zasobami i upewnianie się, że wszyscy nasi pracownicy dostrzegają swój wkład w to zadanie, jest niezbędne, aby Arctic Paper pozostał rosnącym i rentownym biznesem w przyszłości.

Michał Jarczyński
Prezes Zarządu Arctic Paper S.A..

A dense forest of evergreen trees, likely spruce or fir, with sunlight filtering through the canopy, creating a misty or ethereal atmosphere. The trees are a vibrant green, and the light creates a soft glow throughout the scene.

Nasz model biznesowy

Nasz model biznesowy

Arctic Paper S.A. jest wiodącym w Europie producentem wysokiej jakości papieru graficznego, notowanym na giełdzie w Warszawie (Giełda Papierów Wartościowych – GPW) oraz w Sztokholmie (NASDAQ). Grupa wytwarza wiele rodzajów niepowlekanego i powlekanego papieru bezdrzewnego oraz niepowlekanego papieru drzewnego dla domów wydawniczych, dystrybutorów papieru, wydawnictw książek i czasopism oraz dla branży reklamowej.

Na dzień 31 grudnia 2018 roku zatrudnienie w Arctic Paper S.A. wynosiło 1250 osób. Nasza działalność opiera się na trzech papierniach:

Papiernia w Kostrzynie nad Odrą (Polska);

Zdolności produkcyjne tej papierni wynoszą około 280 000 ton papieru rocznie, a podstawowy asortyment to niepowlekany papier bezdrzewny ogólnego przeznaczenia, m.in. do druku książek, broszur i formularzy oraz do produkcji kopert i innych artykułów papierniczych.

Papiernia w Munkedal (Szwecja)

Zdolności produkcyjne tej papierni wynoszą około 160 000 ton papieru rocznie, a podstawowy asortyment to niepowlekany papier bezdrzewny, stosowany przede wszystkim do druku książek oraz wysokiej jakości broszur.

Papiernia w Grycksbo (Szwecja)

Zdolności produkcyjne tej papierni wynoszą około 265 000 ton papieru rocznie, a podstawowy asortyment to powlekany papier bezdrzewny, stosowany do druku map, książek, czasopism, plakatów i materiałów reklamowych.

Zarządzamy 14 biurami sprzedaży w całej Europie, które wspierają naszą działalność i utrzymują kontakt z klientami. Nasza centrala znajduje się w Poznaniu (Polska), a oddział w Gothenburg (Szwecja).

Arctic Paper S.A. to także większościowy udziałowiec (posiadający 51,0 % udziałów, stan na 31 grudnia 2018 r.) grupy Rottneros. Rottneros jest producentem celulozy, akcje grupy są przedmiotem obrotu na giełdzie Nasdaq w Sztokholmie. Celulozownie, których właścicielem i zarządcą jest Rottneros, znajdują się w Szwecji i mają roczną zdolność produkcyjną przekraczającą 400 000 ton masy celulozowej. Arctic Paper pełni kontrolę finansową nad Rottneros, ponieważ posiada większość udziałów, zaś kontrola operacyjna należy do Rottneros, w tym odpowiedzialność za wyniki firmy i kwestie

zrównoważonego rozwoju. Dane za 2018 r., dotyczące Rottneros, nie są dostępne w formacie raportowanym przez AP, ale wpływ na zrównoważony rozwój i wyniki zostaną przedstawione w oddzielnym sprawozdaniu jednostki zależnej. Będziemy pracować nad wprowadzeniem linii raportowania między firmami, aby móc prezentować te dane w przyszłości.

Poniżej prezentujemy informacje o naszym modelu biznesowym – kluczowe nakłady i produkty, a także działalność biznesowa i wyniki.



○ Główne biura

Arctic Paper S.A. Poznan, Polska
 Arctic Paper S.A. (Filial) Gothenburg, Szwecja

● Fabryki

Arctic Paper Grycksbo AB, Szwecja
 Arctic Paper Kostrzyn S.A., Polska
 Arctic Paper Munkedals AB, Szwecja

● Biura Sprzedaży

Arctic Paper Papierhandels GmbH, Austria
 Arctic Paper Benelux N.V., Belgia
 Arctic Paper Danmark A/S, Dania
 Arctic Paper France SAS, Francja
 Arctic Paper East sp. z o.o. przedstawicielstwo
 na Ukrainie

Arctic Paper Deutschland GmbH, Niemcy
 Arctic Paper Italia Srl, Włochy
 Arctic Paper Baltic States, Łotwa
 Arctic Paper Norge AS, Norwegia
 Arctic Paper Polska Sp.z o.o., Polska

Arctic Paper Espana S.L., Hiszpania
 Arctic Paper Sverige AB, Szwecja
 Arctic Paper Schweiz AG, Szwajcaria
 Arctic Paper UK Ltd., Wielka Brytania

Nakłady

- | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>— Zasoby ludzkie:</p> <ul style="list-style-type: none"> › 1 250 pracowników w całej Europie | <p>— Zasoby produkcyjne:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Jeden zakład w Polsce i dwa zakłady w Szwecji › Całkowita zdolność produkcyjna przekraczająca 700 000 ton papieru rocznie | <p>— Zasoby naturalne:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Celuloza › Pigmenty › Dodatki chemiczne › Woda › Energia | <p>— Zasoby finansowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Gotówka |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|

Działalność gospodarcza

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>— Zakupy:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Zrównoważenie w zakupach › Przestrzeganie Kodeksu postępowania <p>— Innowacje:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Produkty i procesy | <p>— Produkcja:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Odpowiedzialność za pracowników, środowisko i jakość produktów | <p>— Sprzedaż:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Przestrzeganie Kodeksu postępowania | <p>— Transport i logistyka:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Zrównoważenie w dostawach |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Produkty

- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>— Produkty nadające się do odzysku i produkty de-gradowalne:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Arkusze i rolki › Powlekanie i niepowlekanie, papier bezdrzewny i papier drzewny | <p>— Oferta usługowa:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Dostępność produktów standardowych › Druk na żądanie/pod zlecenie (elastyczność czasu, jakościowa, ilościowa) › Dostawy | <p>— Emisja i odpady:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Wpływ na atmosferę, wody i grunty | <p>— Energia:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Papiernia w Kostrzynie sprzedawcą ciepła i energii elektrycznej › Papiernia w Grycksbo sprzedawcą energii elektrycznej |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Wyniki

- | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>— Klient:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Zadowolenie klienta › Lojalność wobec marki › Znikoma ilość reklamacji | <p>— Pracownicy:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Stabilne zatrudnienie i warunki pracy › Niewielka liczba wypadków › Dobre relacje ze związkami zawodowymi › Niska rotacja pracowników | <p>— Społeczeństwo:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Podatki płacone przez pracowników i przedsiębiorstwo › Zapewnienie miejsc pracy na poziomie lokalnym › Inne formy zaangażowania | <p>— Podmioty finansujące i akcjonariusze:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Odsetki i dywidendy |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Nasz rynek

Rynek papierów graficznych dzieli się na dwa segmenty: bezdrzewny papier wysokiej jakości i papier drzewny, a oba dzielą się dalej na podsegmenty papieru niepowlekanego i powle-

kanego. Nasze papiernie w Munkedal i Kostrzynie produkują niepowlekany papier bezdrzewny i drzewny, a papiernia w Grycksbo produkuje powlekany papier bezdrzewny.

Kluczowe Produkty:

Niepowlekany papier bezdrzewny, a w szczególności:

- Wysokiej jakości papier graficzny o bardzo gładkiej powierzchni, stosowany do różnego rodzaju materiałów reklamowych i marketingowych. Jest on produkowany pod marką Munken;
- Spulchniony papier książkowy, produkowany pod marką Munken, wykorzystywany głównie do drukowania książek;
- Biały papier offsetowy, produkowany i dystrybuowany głównie pod marką Amber. Jest to jeden z najbardziej wszechstronnych rodzajów papieru.

Niepowlekany papier drzewny, a w szczególności:

- Wysokiej jakości spulchniony papier, produkowany i dystrybuowany pod marką Munken, opracowany specjalnie do druku książek jednokolorowych i w kolorze.

Powlekany papier bezdrzewny, a w szczególności:

- Papier produkowany pod markami G-Print i Arctic, używany głównie do drukowania książek, czasopism, katalogów, map i personalizowanej papeterii.





Ocena
istotności

Ocena istotności

Głównym celem Arctic Paper jest zrównoważony rozwój we wszystkich obszarach, w których nasza działalność ma znaczący wpływ na środowisko. Oznacza to, że naszym celem jest tworzenie wartości dla akcjonariuszy, ale nie kosztem szans przyszłych pokoleń.

Nasze trzy kluczowe aspekty zrównoważonej polityki – Środowisko, Ludzie i Działalność Biznesowa, zostały wybrane w oparciu o ocenę istotności, którą przeprowadziliśmy w roku 2017. W celu określenia obszarów, gdzie Arctic Paper może wywierać znaczący wpływ, zaangażowaliśmy zewnętrznych i

wewnętrznych interesariuszy, korzystając z danych z badań i rozmów. Lista istotnych aspektów została również sprawdzona i zatwierdzona wewnętrznie, w wyniku czego stworzyliśmy naszą macierz istotności. Macierz istotności stanowi podstawę zrównoważonej pracy i struktury raportowania w Arctic Paper.

Kluczowe aspekty

Środowisko

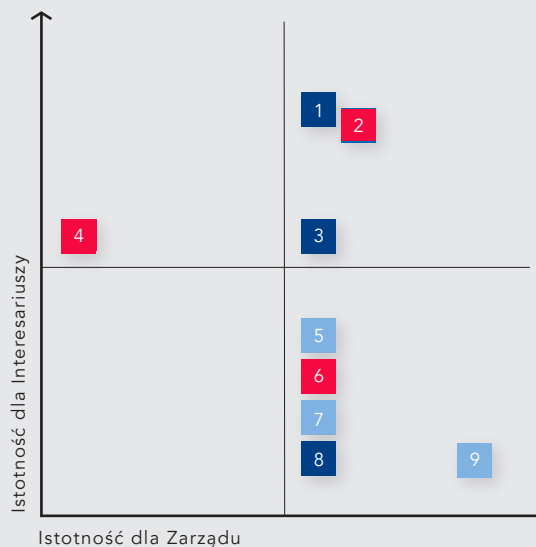
- 2 – Energia i zmiany klimatyczne
- 4 – Odpady
- 6 – Woda

Ludzie

- 1 – Zdrowie i bezpieczeństwo
- 3 – Dbłość o pracowników
- 8 – Różnorodność i integracja

Działalność biznesowa

- 5 – Transport i logistyka
- 7 – Odpowiedzialny łańcuch dostaw
- 9 – Etyka biznesowa




Wyniki ankiety przeprowadzonej wśród interesariuszy oraz ocena czynników zrównoważonego rozwoju, dokonana przez zarząd zostały przedstawione w formie skróconej w poniższej macierzy istotności.

	Podstawa doboru	Podejście do zaangażowania interesariuszy	Kluczowe kwestie	Odpowiedź Arctic Paper
Klienci	Główne źródło tworzenia wartości	<ul style="list-style-type: none"> › Bezpośredni kontakt poprzez organizacje sprzedażowe › Bezpośredni kontakt poprzez próbny wydruk nowych produktów › Pośredni kontakt poprzez handlowców 	<ul style="list-style-type: none"> › Funkcjonalność i rozwój produktów › Wpływ produkcji na środowisko oraz sposoby poprawy jej efektywności › Certyfikacja produktów › Zgodność z przepisami i regulacjami prawnymi › Realizacja celów zrównoważonego rozwoju przy jednoczesnym oferowaniu konkurencyjnych cen 	<ul style="list-style-type: none"> › Przejrzyste przedstawianie wpływu na środowisko, przykładowo poprzez publikację raportów EMAS › Stosowanie celulozy producentów, posiadających certyfikat FSC® lub PEFC™
Pracownicy	Podstawowy kapitał, umożliwiający nam produkcję i sprzedaż naszych wyrobów	<ul style="list-style-type: none"> › Ocena › Ankiety pracownicze › Regularne kontakty ze związkami zawodowymi 	<ul style="list-style-type: none"> › Wpływ produkcji na środowisko oraz sposoby poprawy jej efektywności › Inicjatywy ukierunkowane na poprawę satysfakcji pracowników › Zdrowie i bezpieczeństwo 	<ul style="list-style-type: none"> › Plany działań w obszarze BHP dedykowane danej papierni › Programy szkoleniowe › Systemy wynagrodzeń
Dostawcy	Istotny wpływ na nasze zdolności produkcyjne	<ul style="list-style-type: none"> › Bliski kontakt z najważniejszymi dostawcami, dzięki czemu znają oni na bieżąco nasze potrzeby › Działania naprawcze, tam gdzie to konieczne 	<ul style="list-style-type: none"> › Odpowiedzialne podejście do łańcucha dostaw › Etyka biznesowa 	<ul style="list-style-type: none"> › Audyt najważniejszych dostawców celulozy z wykorzystaniem szczegółowego formularza › Prace nad opracowaniem Kodeksu postępowania Dostawców Arctic Paper
Władze	Przestrzeganie obowiązków prawnych	<ul style="list-style-type: none"> › Bezpośredni kontakt poprzez sprawozdawczość › Współpraca z organizacjami branżowymi 	<ul style="list-style-type: none"> › Przestrzeganie wymogów prawnych › Minimalizowanie negatywnego wpływu działalności biznesowej 	<ul style="list-style-type: none"> › Przejrzysta sprawozdawczość, zarówno finansowa jak i poza finansowa › Aktywne uczestnictwo w inicjatywach branżowych
Akcjonariusze	Oczekiwania w zakresie zwrotu z inwestycji	<ul style="list-style-type: none"> › Zgromadzenia Akcjonariuszy › Spotkania w ramach dni rynków kapitałowych 	<ul style="list-style-type: none"> › Wsparcie dla działań w zakresie zrównoważonego rozwoju w Arctic Paper › Potencjalne ryzyka biznesowe związane z kwestiami zrównoważonego rozwoju 	<ul style="list-style-type: none"> › Przejrzysta sprawozdawczość, zarówno finansowa jak i poza finansowa

Nasz wkład w realizację celów zrównoważonego rozwoju

W 2015 roku ONZ opublikowało obszerną listę 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDG). Ponieważ zrównoważony rozwój jest silnie powiązany z codzienną działalnością Arctic Paper, postanowiliśmy dopasować istotne aspekty, opisane wcześniej, do SDG. Ustaliliśmy sześć obszarów SDG, które są najbardziej istotne dla naszej działalności oraz w przypadku których, wkład Arctic Paper może być największy.

Aspekt	Obszar SDG	Wpływ na podstawową działalność Arctic Paper	Wpływ na łańcuch wartości Arctic Paper	Działania ze strony Arctic Paper
Ludzie		✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> › Systemowe podejście do BHP w każdej papierni › Roczne, zatwierdzone plany działań w obszarze BHP › Opieka zdrowotna we wszystkich lokalizacjach › Oferta usług rehabilitacyjnych › Prowadzenie rejestru dla celów analizy i zapobiegania wypadkom
		✓	✓	
Środowisko		✓		<ul style="list-style-type: none"> › Najnowocześniejsze instalacje uzdatniania wody we wszystkich lokalizacjach › Realizacja planów, których celem jest poprawa wydajności wykorzystania wody › Pomiar i monitoring wskaźników, dotyczących wody konsumowanej i oddawanej do środowiska › Edukacja pracowników w zakresie zachowań pro-środowiskowych › Poprawa wydajności energetycznej › Pomiar i monitoring wskaźników emisji › Wszystkie papiernie posiadają certyfikaty ISO14001 i spełniają wymagania przepisów EU EMAS › Pomiar i monitoring wskaźników gospodarki odpadami
		✓	✓	
		✓	✓	
Działalność biznesowa		✓		<ul style="list-style-type: none"> › Dowlone profile papieru w przypadku wszystkich produktów › Praktyki odpowiedzialnego łańcucha dostaw › Silny nacisk na pomiar i minimalizowanie wpływu naszej działalności na środowisko

A photograph of a rocky, sloping hillside under a bright blue sky with large, white, fluffy clouds. The foreground and middle ground are dominated by rugged, grey and brown rocks of various sizes, interspersed with small, green, scrubby plants. The sky occupies the upper two-thirds of the frame, with the clouds appearing to drift from the left side.

Kluczowe wskaźniki efektywności działalności

Kluczowe wskaźniki efektywności działalności

Podejście Arctic Paper do odpowiedzialności korporacyjnej koncentruje się na trwałości operacji, w szczególności w odniesieniu do papierni. Dlatego opracowaliśmy zestaw kluczowych wskaźników efektywności działalności, które okresowo mierzymy i raportujemy do kierownictwa. Wskaźniki te pozwalają nam lepiej zrozumieć nasz wpływ na środowisko i naszych pracowników, a także lepiej zrozumieć naszą działalność biznesową. Po przeprowadzeniu takiej oceny jesteśmy w stanie odpowiednio reagować.

Środowisko

Zużycie energii: Całkowite zużycie energii netto (MWh/tonę papieru)

Podjęliśmy wysiłki, zmierzające do poprawy efektywności energetycznej naszych działań. Inwestycje w tym obszarze będą miały pozytywny wpływ na środowisko, ze względu na zmniejszoną emisję zanieczyszczeń, oraz na nasze wyniki finansowe.

Wskaźniki efektywności działalności	Cel na rok 2022	2018	2017	2016
Całkowite zużycie energii netto (MWh/tonę papieru)	1,9	2,1	2,0	2,2
Liczba ton wyprodukowanego papieru	695 000	639 073	658 645	654 821

Środowisko i Działalność biznesowa

Łańcuch wartości: % dostawców celulozy posiadających certyfikat FSC i/lub PEFC

Zdajemy sobie sprawę, że integralność środowiskowa naszej działalności w części opiera się na naszych dostawcach. Ponieważ pozyskujemy celulozę do naszej produkcji od wielu dostawców, oczekujemy od nich, iż będą podzielać nasze wartości w zakresie ekorozwoju. Naszym celem jest nabywanie celulozy od odpowiedzialnych dostawców, zaangażowanych w zrównoważony rozwój, posiadających certyfikat FSC i/lub PEFC

Wskaźniki efektywności działalności	Cel na rok 2022	2018	2017	2016
Udział dostawców celulozy, posiadających certyfikat FSC i/lub PEFC	100%	100%	100%	100%

Ludzie

Wypadki na milion roboczogodzin

Realizujemy systemowe podejście do bezpieczeństwa. Każdego roku szkolimy naszych pracowników i gwarantujemy dobre przygotowanie naszego kierownictwa do radzenia sobie z sytuacjami awaryjnymi w zakresie bezpieczeństwa. Jeżeli podczas procesu produkcji wykrywane są problemy systemowe, wprowadzamy ukierunkowane, ciągłe plany działań. Ponadto przeszkoliliśmy zespoły ratownicze we wszystkich naszych papierniach. Dążymy do minimalizacji liczby lekkich i poważnych wypadków na naszych stanowiskach pracy.

Wskaźniki efektywności działalności	Cel na rok 2022	2018	2017	2016
Wypadki na milion roboczogodzin	<4	8,5	8,0	8,4

Działalność biznesowa

Wartość reklamacji jako odsetek rocznego obrotu

Naszym celem jest zadowolenie klientów z naszego podejścia do zrównoważonego rozwoju i z naszych produktów. Wszystkie reklamacje są starannie kategoryzowane i oceniane przez nasz zespół sprzedaży i kierownictwo. Dążymy do zminimalizowania kosztów reklamacji, pamiętając, że nie wszystkie reklamacje muszą być uzasadnione. Wysoki wzrost przychodów ze sprzedaży wynika głównie ze wzrostu cen w reakcji na rosnące ceny surowców w wyniku podwyższenia cen celulozy

Wskaźniki efektywności działalności	Cel na rok 2022	2018	2017	2016
Wartość reklamacji w stosunku do przychodów ze sprzedaży	0,50	0,58	0,61	0,58%
Przychody ze sprzedaży (w PLN)	–	2 293 553	2 247 973	2 296 869



Najważniejsze
ryzyka i zarządzanie
nimi

Najważniejsze ryzyka i zarządzanie nimi

Dla trwałego tworzenia wartości w okresie krótkim jak i długoterminowo, musimy przeprowadzać okresową identyfikację, analizę i łagodzenie ryzyk, przed którymi stoi nasza organizacja. Główne ryzyka, na które narażona jest nasza firma, zostały przedstawione w poniższej tabeli, wraz z przeglądem działań, podejmowanych w celu ich łagodzenia. Bardziej szczegółowe informacje na temat danych planów działań łagodzących można znaleźć w dalszej części raportu, w podziale na kategorie tematyczne

	Ryzyko	Implikacje	Podjęwane działania łagodzące
Środowisko	Niespełnianie wymogów prawnych obowiązujących w danym kraju lub całej UE w odniesieniu do norm środowiskowych	<ul style="list-style-type: none"> › Grzywny nakładane przez władze › Szkody w reputacji › Ewentualna odpowiedzialność osobista › Zakłócenie działalności 	<ul style="list-style-type: none"> › Staranne monitorowanie norm i wskaźników środowiskowych › System wczesnego reagowania na zmiany regulacji › Wprowadzanie technologii poprawiających wydajność
	Niezamierzone szkody w środowisku		<ul style="list-style-type: none"> › Staranne monitorowanie norm i wskaźników środowiskowych › Zgodność z przepisami i procedurami
Ludzie	Brak kompetentnych pracowników (np. z powodu konkurencji lub trudności ze znalezieniem nowych pracowników w celu zastąpienia pracowników, odchodzących na emeryturę)	<ul style="list-style-type: none"> › Zakłócenie działalności (niewystarczająca ilość lub jakość produktów) › Strata finansowa – tracone pieniądze, inwestowane w szkolenia 	<ul style="list-style-type: none"> › Tworzenie atrakcyjnego miejsca pracy w celu przyciągnięcia i zatrzymania pracowników
	Wypadki przy pracy	<ul style="list-style-type: none"> › Zakłócenie działalności › Odejścia wykwalifikowanego personelu › Potrzeba nowych inwestycji w zakładach produkcyjnych, jeśli szkody są rozległe › Grzywny nakładane przez władze 	<ul style="list-style-type: none"> › Przeprowadzane regularnie szkolenia BHP › Szczegółowa analiza wszystkich incydentów – od obserwacji ryzyka po obrażenia › Plany ulepszeń wdrażane we wszystkich naszych papierniach › Dążenie do stworzenia środowiska, w którym nie występują obrażenia
Ludzie i Działalność biznesowa	Ograniczona wiedza na temat dostawców i ich praktyk w zakresie praw człowieka	<ul style="list-style-type: none"> › Zakłócenie działalności › Szkody w reputacji 	<ul style="list-style-type: none"> › Kontrola nad działaniami dostawców w formie podpisanych deklaracji › Plany wprowadzenia Kodeksu postępowania dla dostawców,
Środowisko i Działalność biznesowa	Niedobór celulozy na rynku, brak możliwości zakupu certyfikowanej celulozy	<ul style="list-style-type: none"> › Zakłócenie działalności › Straty finansowe 	<ul style="list-style-type: none"> › Dokładny monitoring rynku
	Zakłócenia na rynku energii (np. brak dostępu do energii lub niska jakość paliw)		<ul style="list-style-type: none"> › Dywersyfikacja źródeł energii
	Złe warunki pogodowe (np. powódzie)		<ul style="list-style-type: none"> › Opracowano plany ciągłości dla papierni
Działalność biznesowa	Ryzyka specyficzne dla danego kraju – powiązane z łańcuchem dostaw, produkcją i dystrybucją	<ul style="list-style-type: none"> › Zakłócenie działalności › Straty finansowe › Zwiększone obciążenie regulacyjne 	<ul style="list-style-type: none"> › Uważny monitoring wydarzeń światowych



Środowisko

Środowisko

Podejście do zarządzania

Firma Arctic Paper S.A. od dawna angażuje się w zrównoważony rozwój środowiska. Z dumą tworzymy pozytywną wartość, umożliwiając i zachęcając klientów do stosowania i recyklingu produktów wytwarzanych głównie z wykorzystaniem zasobów odnawialnych. Jednocześnie staramy się minimalizować negatywny wpływ naszych usług produkcyjnych i transportowych, angażując się w ekologiczne praktyki. Oprócz przestrzegania przepisów i regulacji dotyczących ochrony środowiska, chcemy mieć pewność, że współpracujemy z naszymi głównymi interesariuszami w zakresie zrozumienia sił napędzających zrównoważony rozwój naszej branży. Wraz z naszymi wewnętrznymi działaniami w tym zakresie stanowi to podstawę do tworzenia i oceny naszych produktów, procesów i procedur.

We wszystkich naszych papierniach wdrożono system zarządzania ISO 14001. Jest on dla nas przewodnikiem w zarządzaniu naszą odpowiedzialnością za środowisko w naszych papierniach oraz w pracy nad ich ciągłym ulepszaniem. Wszystkie certyfikaty są dostępne na naszej stronie internetowej

Niniejszy raport przedstawia skonsolidowane wyniki środowiskowe naszych trzech papierni. Papiernie publikują jednostkowe raporty EMAS, zawierające więcej informacji na temat efektywności środowiskowej każdej z nich. Ponadto więcej danych środowiskowych dotyczących naszych produktów można znaleźć na naszej stronie internetowej, w postaci deklaracji środowiskowych dla danego produktu, zwanych „Paper Profiles”; Co ważne, każdy „Paper Profile” dokumentuje wpływ na środowisko w całym łańcuchu dostaw, ponieważ nasze Operacje biznesowe są w dużej mierze uzależnione od naszych dostawców.

W przypadku naszych procesów produkcyjnych, wysiłki w zakresie środowiska skupiamy na czterech głównych obszarach, wybranych podczas analizy istotności. Obszary te są głównym tematem następujących punktów tego rozdziału: zużycie energii, emisja CO₂, zużycie wody oraz gospodarka odpadami. Naszym zdaniem cele, które zdefiniowaliśmy w zakresie wielkości produkcji wyraźnie pokazują nasze zaangażowanie w postępowanie w obszarze zrównoważonego rozwoju środowiska.

paper profile
Product AMBER GRAPHIC
Company ARCTIC PAPER S.A.
Mill ARCTIC PAPER KOSTRZYN S.A.
 Information gathered from 1.01.2017 to 31.12.2017
 Date of issue: 28.03.2018

Environmental Management
 Certified environmental management system at the Mill since April 2009 ISO 14001:2009
 Company systems ensure traceability of the origin of wood yes no 100% recovered paper
 Environmental aspects of wood procurement 75% of FSC and 25% of PEFC

Environmental parameters
 The figures are based on methods and procedures of measurement approved by the local (or national) environmental regulators at the production site. The figures include both paper and pulp production.

Water	CO ₂	90.3	lightness
NO _x	0.06	lightness	
NO ₂	0.17	lightness	
PM ₁₀	0.02	lightness	

Product composition
 The product complies between carbon equivalent

More information
 Contact: Grzegorz Mielniczak
 (Address): Arctic Paper Kostrzyn S.A.
 PL 50-473 Kostrzyn nad Odrą
 Phone: 0943 95 72 10-210
 E-mail: grzegorz.mielniczak@arcticpaper.com

Arctic Paper Kostrzyn S.A.
Paper Mill Environmental Declaration

Product information: Amber Graphic, Amber Preprint, Amber Volume, Amber Highway
 Arctic is a white, uncoated free paper which is used for books, manuals, advertising material and brochures in mono and full color. Available in grammage from 80 to 170 g/m².
 The environmental data below reports one emission from the paper production and not emission in the total production chain from forest to customers.

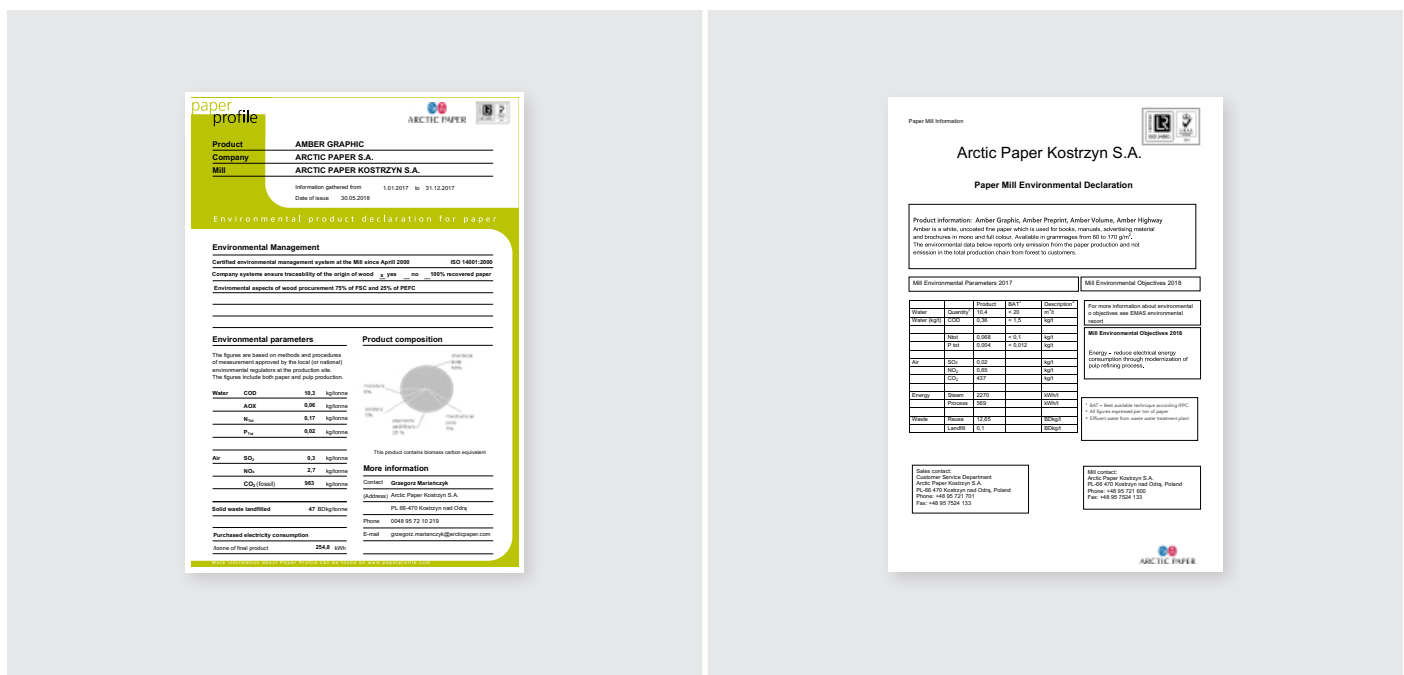
Paper Mill Environmental Parameters 2017		Mill Environmental Objectives 2018	
Parameter	2017	2018	Objective
Water	104	104	light
CO ₂	1.1	1.1	light
NO _x	0.06	0.06	light
NO ₂	0.04	0.04	light
PM ₁₀	0.02	0.02	light
Energy	2075	2075	light
Waste	538	538	light
Recycled	12.95	12.95	light
Losses	0.1	0.1	light

For more information about environmental objectives see EMAS environmental report

Mill Environmental Objectives 2018
 Energy - reduce electrical energy consumption through modernization of pulp refining process.

© 2017 - Best available technique including 2017
 All figures expressed per ton of paper
 * Different units than water usage measurement

Arctic Paper Kostrzyn S.A.
 PL 50-473 Kostrzyn nad Odrą, Poland
 Phone: +48 95 721 000
 Fax: +48 95 724 113



Polityki i procedury

Polityki środowiskowe obowiązują zarówno na poziomie grupy jak i poszczególnych papierni. We wszystkich trzech papierniach system zarządzania środowiskiem jest zgodny z ISO 14001. Arctic Paper S.A. jest dumna z tego, że oprócz wprowadzenia procedur, których celem jest poprawa efektywności środowiskowej naszych papierni, dokonana została skuteczna integracja tych procedur z codziennymi działaniami.

Nasze papiernie posiadają również certyfikat EMAS, co oznacza, że spełniają dodatkowe wymagania, wykraczające poza ISO 14001. Wymagania te obejmują m.in. bardziej rygorystyczne przepisy dotyczące pomiaru i oceny efektywności środowiskowej. Certyfikacja oznacza także, że musimy przedstawiać szczegółowe informacje na temat naszej efektywności środowiskowej w raportach EMAS, dostępnych na naszej stronie internetowej.

Dodatkowo papiernia w Grycksbo posiada certyfikowany system zarządzania energią, ISO 50001. Oznacza to, że system zasilania w energię w papierni działa zgodnie z systemowym podejściem, mającym na celu ciągłą poprawę zużycia energii i efektywności energetycznej.

Nasze papiernie w Grycksbo, Kostrzynie i Munkedal posiadają certyfikat kontroli pochodzenia produktu FSC (ang. Forest Stewardship Council) i działają zgodnie z certyfikatem PEFC

(ang. Programme for the Endorsement of Forest Certification). Oznacza to, że możemy zagwarantować naszym klientom, iż nasze produkty pochodzą z odpowiedzialnych źródeł. Poniżej prezentujemy logotypy i numery certyfikatów naszej papierni w Munkedal.

Arctic Paper S.A. zna regulacje środowiskowe, dotyczące naszej branży i uważnie monitoruje otoczenie prawne w Polsce i Szwecji oraz na poziomie Unii Europejskiej. Poza wymogami prawnymi, interesują nas również najlepsze praktyki w naszej działalności i uważnie śledzimy zmiany w tych obszarach. Przykładowo, w raportach EMAS porównujemy nasze dane środowiskowe dotyczące emisji do wód z danymi referencyjnymi Best Available Techniques (BAT), opracowanymi przez Komisję Europejską we współpracy z ekspertami branżowymi. Porównania te prowadzą nas do wniosku, że nasze działania w zakresie ochrony środowiska są zgodne z najlepszymi praktykami w branży.

Nadrzędnym celem naszej polityki środowiskowej jest złagodzenie niekorzystnego wpływu naszych procesów produkcyjnych na środowisko. Podejmujemy wysiłki w tym kierunku, wprowadzając nowe rozwiązania oraz usprawniając działanie naszych papierni jak również edukując naszych pracowników w zakresie sposobów ochrony środowiska naturalnego.



Energia i zmiany klimatyczne

Arctic Paper S.A. zakupuje energię zarówno w postaci paliwa (biomasa i gaz ziemny), jak i energii elektrycznej (z lokalnej sieci). W działających w naszych papierniach elektrowniach wodnych (Arctic Paper Munkedal), przeciwnieprężnych turbinach parowych (Arctic Paper Grycksbo i Arctic Paper Kostrzyn) oraz turbinach gazowych (Arctic Paper Kostrzyn) produkujemy energię elektryczną, którą również, w stosownych przypadkach, sprzedajemy na rynek. Najbardziej energochłonne procesy w produkcji papieru to wytwarzanie pary wodnej, która jest wykorzystywana podczas suszenia papieru, oraz praca silników, stosowanych w maszynach papierniczych, rafinatorach i pompach.

We wszystkich naszych trzech papierniach wdrożono różne rodzaje programów efektywności energetycznej. Jednym z ostatnich przykładów dużego projektu wdrożonego w celu poprawy zużycia energii cieplnej jest wprowadzenie nowych systemów odzyskiwania ciepła w naszej papierni w Grycksbo w 2015 r., w Munkedal w 2016 r. i w Kostrzynie w 2017 roku; zastąpiły one stare, mniej wydajne systemy.

Poniżej prezentujemy najbardziej aktualne dane dotyczące zużycia energii, które są jednym z kluczowych wskaźników efektywności w zakresie zrównoważonego rozwoju środowiska.

Kluczowy wskaźnik efektywności	Cel na rok 2022	2018	2017	2016
Całkowite zużycie energii netto (MWh/tonę papieru)	1,9	2,1	2,0	2,2
Całkowita produkcja papieru (w tonach)	695 000	639 073	658 645	654 000

Zanieczyszczenia generowane podczas procesu produkcji energii opuszczają papiernię przez kominy jako zanieczyszczenia atmosfery i jako popiół z biomasy. Zanieczyszczenia powietrza, w szczególności CO₂, gromadzą się w atmosferze, przyczyniając się do zmian klimatycznych. Poziomy emisji są monitorowane przez kierownictwo. Emisje wiążą się z kosztami środowiskowymi i mogą być również związane ze znacznymi kosztami finansowymi, prawnymi i handlowymi dla naszej działalności.

Kluczowy wskaźnik efektywności	Cel na rok 2022	2018	2017	2016
Emisje CO ₂ (kg/tonę papieru)	270	293	282	297
Całkowita produkcja papieru (w tonach)	695 000	639 073	658 645	654 821

W roku 2018 zmodernizowano system próżniowy w papierni w Kostrzynie. Stare pompy próżniowe o pierścieniu cieczowym zostały zastąpione turbo wentylatorami, poprawiając sprawność energetyczną zmniejszając zużycie energii elektrycznej i usprawniając odzyskiwanie ciepła. Ponadto, stare rafinatory zostały zastąpione w papierni w Kostrzynie najnowocześniejszym sprzętem, przyczyniając się do lepszej jakości i niższego zużycia energii.

W Grycksbo przebudowa systemu pary umożliwiła zastosowanie pary o niższym ciśnieniu w procesie suszenia, obniżając w ten sposób zużycie energii.

Po intensywnych inwestycjach energetycznych w roku 2018, nasze plany na rok 2019 są skromniejsze i koncentrują się na optymalizacji oraz dostosowaniu instalacji wykonanych w ciągu ostatnich trzech lat. Oczywiście, trwają prace w ramach mniejszych projektów energetycznych.

Opisane powyżej działania mające na celu poprawę efektywności energetycznej mają kluczowe znaczenie dla zmniejszenia naszych względnych emisji CO₂.

Już od kilku lat jesteśmy zaangażowani w zmniejszenie emisji. W 2008 roku dokonaliśmy dużej inwestycji w kocioł na biomase w naszej papierni w Grycksbo, dzięki czemu nasz proces wytwarzania pary w papierni jest wolny od paliw kopalnych.

Całkowita i indywidualna emisja CO₂ z naszych papierni wzrosła w roku 2018 w porównaniu do roku 2017. Nasza emisja CO₂ wzrosła w papierni Munkedal w latach 2017-2018 z powodu zmiany sposobu produkcji pary w tej papierni:

zużyta energia elektryczna jest w dużej mierze zastępowana przez kocioł na gaz ziemny. (Ten trend zaczął się już w roku 2017). Oznacza to, że emisje CO₂ zostały przeniesione od dostawcy energii elektrycznej do papierni.

Woda

Woda jest niezbędnym zasobem w procesie produkcji papieru. Służy ona do rozwłóknienia masy celulozowej do masy włóknistej, a następnie transportu włókien do wlewu maszyny papierniczej. Ponieważ masa jest odwadniana po umieszczeniu jej w maszynie papierniczej, większość wody może być ponownie wykorzystana w papierni. Woda, która nie jest poddawana recykulacji jest oczyszczana na terenie zakładu, a następnie odprowadzana z powrotem do rzek, z których pochodzi – Warty, Munkedalsälven i Grycken. Wewnętrzne oczyszczalnie ścieków przeprowadzają oczyszczanie mechaniczne, biologiczne i chemiczne. Jednocześnie wyodrębniony osad z oczyszczania ścieków jest mieszany i odwadniany, a następnie poddawany recyklingowi jako polepszacz gleby.

Dokładnie monitorujemy jakość naszych wyjść wody; w szczególności koncentrujemy się na chemicznym zapotrzebowaniu tlenu (ChZT). ChZT wskazuje jaki jest wpływ wody zrzutowej na środowisko ją przyjmujące, w naszym przypadku na środowisko trzech rzek. Mierzy ono związki organiczne, które zużywają tlen podczas rozkładu; bardzo wysoki poziom

utleniającego się materiału organicznego może być szkodliwy dla wodnych organizmów. W ramach dobrej praktyki monitorujemy również jakość dostarczanej wody, czego nie oczekują od nas regulatorzy.

Niedawno wprowadziliśmy program redukcji emisji do wody w naszej papierni w Munkedal. Częścią programu jest instalacja oddzielnego systemu oczyszczania wody dla elektrowni w roku 2017, która ma zwiększyć nasze możliwości w zakresie recyklingu wody. Ponadto, opisana wcześniej w kontekście efektywności energetycznej modernizacja systemu podciśnieniowego w Kostrzynie będzie również ważna dla oszczędności wody po dostosowaniu i optymalizacji. W Grycksbo przeprowadziliśmy ważną przebudowę oczyszczalni ścieków w 2014 roku, kiedy to przed oczyszczaniem biologicznym zainstalowano wstępną flotację. To, wraz z innymi działaniami w zakresie ciągłych ulepszeń, zaowocowało w ciągu ostatnich czterech lat 20% spadkiem ilości substancji organicznych w emisji do wody.

Kluczowy wskaźnik efektywności	Cel na rok 2022	2018	2017	2016
Zużycie wody (m ³ /tonę papieru)	7,0	7,9	7,5	7,6
ChZT (kg/tonę papieru)	0,42	0,48	0,45	0,43
Całkowita produkcja papieru (w tonach)	695 000	639 073	658 645	654 821

W Munkedal i Grycksbo indywidualne emisje ChZT nieco wzrosły w wyniku częstych przypadków produkcji próbnej nowych wyrobów i sprzętu produkcyjnego, powodując odmienne warunki produkcji. Na zużycie wody w Grycksbo wpływ miał okres wstępny nowego zespołu cyklonów w jednej z maszyn papierniczych. Wstępne odstępstwa w systemach wodnych zostały następnie skorygowane.

Odpady

Większość odpadów pochodzących z naszych zakładów jest sortowana i wysyłana do zewnętrznego recyklingu. Stosunkowo mniejsze ilości odpadów są wykorzystywane do odzysku energii lub wysyłane na składowiska, a jeszcze mniejsze ilości odpadów niebezpiecznych są wysyłane do kontrolowanego niszczenia przez zewnętrznych wykonawców.

Wszystkie nasze papiernie korzystają z certyfikowanych przetwórców odpadów. Wielkości różnych rodzajów odpadów są odpowiednio zgłaszane podmiotom zajmującym się przetwarzaniem i władzom. Ściśle monitorujemy te wartości, aby z roku na rok utrzymywać równowagę w gospodarowaniu odpadami i stale poprawiać wydajność recyklingu odpadów.

Kluczowy wskaźnik efektywności	Cel na rok 2022	2018	2017	2016
Recykling lub odzysk energii (kg/tonę papieru)	11	8,7	12,8	11,5
Niebezpieczne (kg/tonę papieru)	0,2	0,3	0,2	0,4
Składowisko odpadów (kg/tonę papieru)	0,4	0,2	0,4	0,4
Całkowita produkcja papieru (w tonach)	695 000	639 073	658 645	654 821

Zwiększenie się ilości odpadów niebezpiecznych wynika ze stosowania wody zasadowej do czyszczenia układu w papierni Munkedal. Częstotliwość czyszczenia została istotnie zwiększona w reakcji na istotne podwyższenie aktywności biologicznej w wodzie podsitowej podczas bardzo ciepłego lata w Szwecji.

Ludzie



Ludzie

Podejście do zarządzania

Nasi pracownicy są naszym najważniejszym kapitałem. Dbamy o nich tworząc środowisko pracy, które nie dopuszcza i minimalizuje ryzyko wypadków. Realizujemy systemowe podejście do bezpieczeństwa w naszych papierniach. Każda z nich wdrożyła własną politykę bezpieczeństwa i higieny pracy, uzupełnioną o odpowiednie zasady i procedury. W razie wypadku pracownicy muszą zgłosić się do najbliższego kierownika lub pracownika ds. bezpieczeństwa obecnego na wszystkich stanowiskach pracy. Po zgłoszeniu wypadku zostaje on wpisany do rejestru wypadków i omówiony z kierownictwem. Postępowanie po każdym wypadku jest monitorowane; w razie potrzeby wdrażany jest plan działania.

Arctic Paper S.A. chce przyjąć odpowiedzialność za swoich pracowników i inne osoby dla nas pracujące, wierzymy że każdy pracownik powinien być traktowany z szacunkiem. Jest to również określone w naszej Polityce społecznej odpowiedzialności biznesu oraz w naszym Kodeksie postępowania. Dążymy do tego, aby nasze papiernie i biura sprzedaży były bezpiecznymi miejscami pracy, w których pracownicy mają równe szanse rozwoju. Zdajemy sobie sprawę, że stały dialog z naszymi pracownikami jest korzystny dla obu stron; dla pracowników – poprzez umożliwienie im wyrażania swoich potrzeb i obaw, a dla nas – dla zrozumienia, co jest dla nich ważne, a więc co powinno być dla nas ważne.

Zdrowie i bezpieczeństwo

Bezpieczeństwo naszych pracowników jest naszym największym priorytetem. Aby zapewnić bezpieczne miejsce pracy, wszystkie nasze papiernie zapewniają opiekę zdrowotną dla pracujących oraz dysponują ekipami ratowniczymi przeszkolonymi w zakresie reagowania na sytuacje kryzysowe. Niektórzy z naszych pracowników są również częścią lokalnej straży pożarnej, dlatego też są przeszkoleni w zakresie reagowania na incydenty wewnętrzne i zewnętrzne oraz wypadki.

kolejny krok proponujemy plany działań w celu ograniczenia ryzyka, iż zdarzenie potencjalnie wypadkowe może stać się poważnym wypadkiem. Postępy w realizacji każdego planu działania są okresowo monitorowane i zgłaszane kierownictwu. Planujemy stworzyć jeszcze bardziej szczegółową analizę wszystkich zdarzeń – od obserwacji ryzyka do obrażeń.

Dokładnie analizujemy wszystkie incydenty związane z bezpieczeństwem i higieną pracy zgłaszane przez naszych pracowników, mając świadomość, że jeśli nie zareagujemy, mogą one mieć poważne konsekwencje w przyszłości. Dlatego prowadzimy rejestr „zdarzeń potencjalnie wypadkowych” i wypadków, w którym wszystkie zdarzenia są rejestrowane i analizowane. Jako

Arctic Paper S.A. zachęca również do dobrych nawyków; na przykład w fabryce w Kostrzynie oferujemy premię naszym niepalącym pracownikom, podczas gdy w fabrykach w Grycksbo i Munkedal mamy siłownie dostępne dla pracowników, tym samym aktywnie promując zdrowy tryb życia. Dodatkowo nasza papiernia w Kostrzynie zapewnia pracownikom prywatną opiekę medyczną i stomatologiczną, zachęcając do regularnych badań lekarskich i terminowej pomocy medycznej.

Naszym celem w tym zakresie jest stworzenie środowiska, w którym obrażenia nie mają miejsca.

Kluczowy wskaźnik efektywności	Cel na rok 2022	2018	2017	2016
Wskaźnik częstotliwości wypadków z utratą godzin pracy (LTIR) na milion roboczogodzin	<4	8,5	8,0	8,4

Nastąpił niewielki przyrost wypadków w roku 2018 w porównaniu do 2017. Różnica ta mieści się w granicach odchylenia historycznych i nie należy jej postrzegać jako trend.

Obecnie bardzo niewiele wypadków spowodowanych jest przez nieprawidłowe funkcjonowanie maszyn. Istotnym czynnikiem ryzyka jest ludzkie zachowanie, stąd praca nad bezpieczeństwem staje się coraz bardziej zorientowana na tworzenie kultury bezpieczeństwa opartej na podstawowej idei „najpierw myśl, potem działaj”. Najważniejszym narzędziem służącym zwiększeniu bezpieczeństwa jest ocena ryzyka przeprowadzana przed uruchomieniem jakiegokolwiek nowej maszyny lub wdrożeniem nowej metody pracy.

Poziom satysfakcji pracowników

Dobre fizyczne i psychiczne samopoczucie naszych pracowników ma kluczowe znaczenie dla naszej firmy. Zachęcamy do dialogu z różnymi interesariuszami; z naszymi pracownikami poprzez indywidualne rozmowy oraz ze związkami zawodowymi poprzez odpowiednie spotkania. W miarę jak potrzeby naszych pracowników ewoluują, zdecydowaliśmy się na aktywne monitorowanie i reagowanie na nie, zamiast ustalania sztywnych granic naszych działań mających na celu poprawę zadowolenia naszych pracowników.

W roku 2017 przeprowadziliśmy pilotażowe badania satysfakcji pracowników w naszej firmie. Wyniki badania zostały przeanalizowane w grudniu 2017 r. Odpowiedzi zostały zagregowane w postaci Zaangażowania Kapitału (ang. Engagement Capital), punktacji dającej jeden ogólny miernik wielkości zaangażowania, uznaniowego wysiłku i zamiaru pozostania w miejscu pracy, jaki prezentują pracownicy. Pytania zawarte w ankiecie zostały podzielone na pytania dotyczące przeszłości, teraźniejszości i przyszłości; średnia z tych trzech pytań tworzyła ogólny wynik Zaangażowania Kapitału.

Badanie pokazało nam potrzebę lepszej komunikacji na temat naszej przyszłości i miejsca, jakie zajmują w niej nasi pracownicy. Jednocześnie planując kolejne kroki, wiemy, że nie możemy zapominać o problemach zgłaszanych przez naszych pracowników, które mają wpływ na ich przeszłość i teraźniejszość.

Arctic Paper przyjęła nowy program strategiczny. Strategia określa kierunki, jakie Arctic Paper chce obrać oraz sposoby ich realizacji. Zważywszy na to, iż nasi pracownicy są naszym najważniejszym kapitałem, kluczową częścią strategii jest

sposób w jaki role pracowników, ich zaangażowanie i rozwój. Chcemy, aby nasi pracownicy zaangażowali się i brali aktywny udział we wdrażaniu naszej strategii.

Nasze plany obejmują poprawę kultury zarządzania przez cele w Arctic Paper. Oznacza to stosowanie szerszego podejścia i strukturyzowanie praktyki rozmów na temat wyników oraz zachęcanie pracowników do wyznaczania i oceny celów, jakie sobie postawili. Pomoże im to rozwijać swoje umiejętności i zdolności, a jednocześnie pomoże nam osiągnąć cele określone w strategii. Wierzymy, że efekt synergii wpłynie pozytywnie na środowisko pracy i przyniesie namacalne korzyści dla naszej działalności. Z uwagi na odkrycie zauważalnych różnic w reakcjach na tle całej firmy, doceniamy również ważną rolę naszych kierowników w ułatwianiu dialogu i informowaniu o przyszłych możliwościach. W ramach ogólnego planu działania rozwoju firmy, rozwój kultury efektywności został ułożony na poziomie centralnym. W roku 2019 wprowadzone zostaną lokalne wersje planu centralnego.

Byłoby nam niezmiernie miło, gdyby efekty naszych planów znalazły odzwierciedlenie w większym zaangażowaniu w ankiecie i odpowiedziach ankietowych w kolejnych latach, pokazując, że nasi pracownicy czują się dobrze traktowani, są dumni z pracy dla nas i zadowoleni z równowagi między życiem zawodowym a prywatnym. Przeprowadzenie badań ankietowych jest okazją do dostrzeżenia zmian mających wpływ na Arctic Paper; na podstawie wyników ankiety z 2017 r. wyznaczaliśmy konkretne cele w zakresie wskaźnika odpowiedzi i satysfakcji pracowników oraz dążymy do monitorowania ich jako kluczowych wskaźników wydajności w tym obszarze.

Kluczowy wskaźnik efektywności	Cel na rok 2022	2018	2017	2016
Wskaźnik odpowiedzi na ankietę dla pracowników	65	n/d	52%	–
Ogólny kapitał zaangażowania	55	n/d	42%	–

Oprócz badania satysfakcji pracowników chcemy, aby nasi pracownicy mieli jeszcze jeden dobrze zdefiniowany kanał komunikacyjny, za pomocą którego mogą wyrazić to, co jest dla nich ważne. W przeszłości widzieliśmy już, że stały dialog może prowadzić do poprawy sytuacji naszych pracowników. W 2018 r. przeprowadziliśmy badania na poziomie papierni w celu wsparcia lokalnego kierownictwa w zakresie sposobów poprawy samopoczucia pracowników. Przykładowo zainstalowane zostały ekrany informacyjne w ośmiu różnych miejscach w papierni Munkedal, aby poprawić dostępność informacyjną. W Arctic Paper Grycksbo, powołany został zespół składający się z przedstawicieli kierownictwa i pracowników w celu określenia i wdrożenia usprawnień. Nowe badanie w całej firmie jest zaplanowane na trzeci kwartał 2019 r.

Różnorodność i prawa człowieka

Jak wyjaśniono w naszym Kodeksie postępowania i naszej Polityce społecznej odpowiedzialności biznesu, nie akceptujemy żadnej dyskryminacji w naszych operacjach biznesowych. Arctic Paper nie posiada odrębnej polityki różnorodności, jednak Zarząd naszej firmy stara się zatrudniać kompetentnych, kreatywnych ludzi, posiadających odpowiednie kwalifikacje, doświadczenie zawodowe i wykształcenie, którzy odpowiadają potrzebom firmy.

Ponadto dwa razy w roku organizujemy spotkanie naszych przedstawicieli w Europejskiej Radzie Zakładowej w celu uzyskania jeszcze lepszego wglądu i spojrzenia na potrzeby naszych pracowników. Chcemy kontynuować tę praktykę w nadchodzących latach, tak jak zobowiązujemy się do utrzymania dobrych stosunków ze związkami zawodowymi.

Kolejnym czynnikiem wpływającym na rozwój naszej firmy jest poziom kompetencji pracowników. Naszym celem jest umacnianie relacji z pracownikami poprzez stwarzanie możliwości rozwoju zawodowego i osobistego. Potrzeba szkoleń i kształcenia ma zasadnicze znaczenie i jest określana i komunikowana w rocznych ocenach wyników.

Arctic Paper S.A. postrzega różnorodność jako atut. To narzędzie do pozyskiwania nowych pomysłów i innowacji. Chcemy, aby Arctic Paper odzwierciedlała społeczność, w których działa i chcemy mieć pewność, że promujemy i integrujemy ludzi z różnych środowisk. Arctic Paper S.A. nie raportuje szczegółowych celów ilościowych w zakresie różnorodności. Zamiast tego naszym celem w tym obszarze jest zatrudnianie osób najbardziej odpowiednich na wakuujące stanowiska, bez względu na płeć, pochodzenie etniczne czy preferencje seksualne.

Kluczowy wskaźnik efektywności	2018		2017		2016	
	Pracownicy fizyczni	Pracownicy biurowi	Pracownicy fizyczni	Pracownicy biurowi	Pracownicy fizyczni	Pracownicy biurowi
Liczba pracowników	807	416	811	420	806	421
Kobiety	124	171	129	170	126	173
Mężczyźni	683	245	682	250	680	248
Wiek <30	106	16	92	17	90	20
Wiek 30-50	353	220	365	223	358	225
Wiek > 50	348	180	354	180	358	176

W 2018 r. nie przeprowadzono żadnej znaczącej reorganizacji, a zatem ogólna struktura obsady personalnej pozostaje niezmieniona.

Wynagradzamy pracowników według ich kwalifikacji i wartości, jaką tworzą dla firmy. Dostosowanie do lokalnych warunków wymaga zastosowania nieco odmiennych systemów w naszych papierniach. Ogólnie rzecz biorąc, wynagrodzenie naszych pracowników zależy od ich wyników w pracy, porozumienia pomiędzy Szwedzkim Związkiem Pracodawców i związkami zawodowymi (obowiązującymi w Szwecji) oraz sytuacji ekonomicznej firmy (działalność w Polsce). Wszystkie warunki są odpowiednio dokumentowane i komunikowane. Mamy również osobną politykę wynagrodzeń dla kadry zarządzającej na poziomie grupy.

Wierzymy w równość szans, jeśli chodzi o rozwój. Nasze procesy rekrutacji i wynagradzania prowadzone są w oparciu o sprawdzone procedury na poziomie papierni. Jako przykład, wykonujemy roczne przeglądy płac we wszystkich naszych papierniach.

Obecnie wszystkie sugestie i uwagi pracowników mogą być zgłaszane kierownictwu papierni. W szczególności w Kostrzynie oceną skarg zajmuje się specjalny zespół, składający się z interesariuszy, zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych. Dodatkowo papiernia w Kostrzynie dysponuje również systemem anonimowym, w którym skargi i sugestie mogą być zgłaszane bezpośrednio telefonicznie do Prezesa Zarządu. Kierownictwo rozważa wprowadzenie systemu zgłaszania nieprawidłowości, który byłby dostępny dla wszystkich pracowników, aby mogli oni anonimowo informować o odstępstwach od Kodeksu postępowania i zasad społecznej odpowiedzialności biznesu. Jesteśmy dumni, że w 2018 roku żaden z naszych pracowników nie zgłosił skargi o dyskryminację.

Jesteśmy zaangażowani w ochronę praw człowieka naszych pracowników. Jednocześnie wiemy, że kwestia ta dotyczy również innych osób zewnętrznych zaangażowanych w nasz łańcuch wartości. Jest to bardziej szczegółowo wyjaśnione w sekcji „Odpowiedzialny łańcuch dostaw”.

Różnorodność w zarządzie

Przy rekrutacji do zarządu nie stosujemy limitów dla płci i/lub mniejszości. W każdym momencie poszukujemy najlepszej wiedzy fachowej, respektując zasadę równych szans bez względu na płeć, wiek, narodowość i preferencje seksualne.

Obecnie od wiosny 2018 roku, Zarząd składa się z Dyrektora Zarządzającego oraz Dyrektora Finansowego. Funkcje te zostały powierzone dwóm określonym osobom, niezależnie od płci, na podstawie ich historii i doświadczenia zawodowego. Choć jesteśmy zainteresowani monitorowaniem różnorodności składu zarządu jako wskaźników wydajności, nie planujemy wprowadzenia określonej polityki różnorodności w odniesieniu do składu Zarządu, jak wyjaśniono powyżej.

Kluczowy wskaźnik efektywności	2018	2017	2016
Całkowity skład Zarządu	2	2	5
% kobiet w Zarządzie	0%	0%	20%
% mężczyzn w Zarządzie	100%	100%	80%

A serene winter landscape featuring a dense forest of evergreen trees covered in snow. In the foreground, a wide, snow-covered path or road curves gently through the scene. The background shows a misty, snow-covered mountain range under a pale sky. The overall atmosphere is quiet and peaceful.

Działalność biznesowa

Działalność biznesowa

Podejście do zarządzania

Nasza działalność biznesowa opiera się na ugruntowanych i zaufanych relacjach z różnymi interesariuszami. Dlatego też musimy zapewnić przejrzystość całej naszej działalności biznesowej – począwszy od zrównoważonego zaopatrzenia, poprzez produkcję i dostawę naszych produktów, aż po przekazywanie wyników zewnętrznym interesariuszom.

Arctic Paper współpracuje z szeroką siecią dostawców na całym świecie. Ci dostawcy zapewniają nam surowce, chemikalia, energię, logistykę i inne usługi, które umożliwiają nam obsługę naszych klientów. Poza utrzymaniem zrównoważonego charakteru naszych własnych działań istotne jest, byśmy brali pod

uwagę podejście przyjęte przez naszych dostawców. Dążymy do wyboru dostawców, którzy mogą i chcą nas zapewnić, że szanują nasze wartości dotyczące Ludzi i Środowiska. W 2018 r. wprowadziliśmy Kodeks postępowania dostawców Grupy Arctic Paper.

Ponadto chcemy być przejrzysti i etyczni we wszystkim, co robimy. Opracowaliśmy i przestrzegamy Kodeksu postępowania oraz zasad społecznej odpowiedzialności biznesu, jednak zdajemy sobie sprawę z potrzeby podnoszenia świadomości tych zagadnień wśród naszych pracowników.

Odpowiedzialny łańcuch dostaw

Arctic Paper jest głęboko związana globalnym łańcuchem wartości. Mamy ponad 200 dostawców materiałów. 30 spośród nich obejmuje ponad 90% wartości zakupu i są oni uznawani za głównych dostawców.

Aby upewnić się, że nasi główni dostawcy odpowiedzialnie podchodzą do swojej działalności, prosimy ich o przedstawienie specjalnego pisemnego raportu. Raport ma na celu uszczegółowienie ich działań w zakresie ekologii w odniesieniu do zużycia energii, zanieczyszczeń powietrza, wody i surowców – w szczególności drewna. Zwracamy się również do nich o informacje, czy posiadają własny Kodeks postępowania i Politykę społecznej odpowiedzialności biznesu. Jednocześnie oczekujemy, że nasi dostawcy wezmą pod uwagę nasz Kodeks postępowania i Politykę społecznej odpowiedzialności biznesu.

Chcemy stosować takie samo podejście do naszych pozostałych dostawców.

Nasz Kodeks postępowania dla dostawców Grupy Arctic Paper obejmuje najważniejsze obszary: Prawo i przepisy, prawa człowieka i prawo pracy, korupcję i przekupstwo oraz środowisko. Dokument ten zostanie dołączony do każdej umowy powyżej ustalonego progu i winien być podpisany łącznie z umową. Arctic Paper oczekuje, aby jej dostawcy przestrzegali wysokich standardów oraz wartości wyznawanych przez naszą organizację. Oczekujemy, że dostawcy będą przestrzegać wymogów określonych w tym dokumencie. Kodeks postępowania dla dostawców odnosi się do wszystkich dostawców Grupy Arctic

Paper oraz stron trzecich, z którymi umowy zawierają nasi dostawcy.

Dostawcy, posiadający własne Kodeksy postępowania lub politykę CSR, które są zgodne z wartościami Arctic Paper, opisanymi w naszym Kodeksie postępowania dla dostawców, są proszeni o dostarczenie nam egzemplarza tego dokumentu do podpisania. Uznajemy to za równoważne do podpisania Kodeksu postępowania dla dostawców Arctic Paper.

Naszym celem na rok 2019 jest to, aby co najmniej 75% wszystkich naszych dostawców przestrzegało naszego Kodeksu postępowania dla dostawców, albo przez podpisanie naszego Kodeksu lub dostarczenie nam swojego równoważnego dokumentu.

Ze względu na specyfikę naszej działalności, wiele uwagi poświęcamy w szczególności naszym dostawcom celulozy. Dodatkowo oczekujemy, że spełnią oni wymagania certyfikacji FSC i PEFC, a tym samym są audytowani przez stronę trzecią w zakresie gospodarki leśnej.

Jeśli sądzimy, że partner nie spełnia naszych wymogów etycznych, wzywamy go do zmiany swojego postępowania. Arctic Paper może zaoferować wsparcie wskazując kwestie do poprawy. Następnie oczekujemy, że dostawca podejmie działania naprawcze w racjonalnym czasie, aby spełnić dane wymogi. Jeśli nie odniesiemy sukcesu, jesteśmy gotowi zakończyć współpracę.

Uważamy, że ważna jest weryfikacja deklaracji naszych dostawców celulozy, dlatego też produkty wysyłane przez naszych dostawców podlegają trzystopniowej procedurze weryfikacji. Po pierwsze, prosimy naszych dostawców o przekazywanie kart z deklaracjami środowiskowymi, kart charakterystyki (zgodnie z REACH) oraz parametrów technicznych ich produktów. Po drugie, testujemy małe próbki produktów w naszych laboratoriach, aby sprawdzić, czy mają one określone właściwości. Po trzecie, prowadzimy próby w papierni, aby zobaczyć jak

produkty zachowują się w środowisku produkcyjnym. Podobne procedury stosuje się w przypadku innych dostawców. Przeprowadzamy również coroczne kontrole ważności certyfikatów posiadanych przez naszych dostawców. W ten sposób jesteśmy w stanie certyfikować jakość naszych produktów. W tym duchu planujemy również przeprowadzać audyty naszych dostawców, aby potwierdzić ich zgodność z planowanym Kodeksem postępowania dostawców.

Kluczowy wskaźnik efektywności	Cel na rok 2022	2018	2017	2016
Udział głównych dostawców, którzy przekazali podpisane deklaracje środowiskowe	80	64	75	56
Udział głównych dostawców, którzy podpisali Kodeks postępowania dla dostawców lub posiadają własny kodeks postępowania	80	n/d	n/d	n/d
Liczba dostawców, którzy podlegają audytom Arctic Paper w celu potwierdzenia zgodności z Kodeksem postępowania dostawców	10	n/d	n/d	n/d
Udział dostawców celulozy, posiadających certyfikat FSC i/lub PEFC	100%	100%	100%	100%

Transport

W procedurze wyboru firm, którym możemy powierzyć transport naszych produktów, stosujemy konkursy ofert na poszczególne trasy. Czynniki, które bierzemy pod uwagę przy podejmowaniu decyzji dotyczących usług transportowych to: jakość dostarczonej dokumentacji, oferowana cena i wpływ danego przewoźnika na środowisko.

Działalność transportowa powoduje hałas, emisje do powietrza i zużycie paliw (głównie paliw kopalnych). Silniki pojazdów ciężarowych dzielą się na różne klasy EURO, w których wyższe liczby oznaczają silniki o niższej emisji, zwłaszcza tlenków azotu i tlenku węgla. Śledzimy statystyki transportu, które obejmują transport gotowych wyrobów z naszych papierni do miejsc przeznaczenia. Koncentrujemy się na zwiększeniu procentowego udziału silników w klasach EURO 5 i EURO 6.

Kluczowy wskaźnik efektywności	Cel na rok 2022	2018	2017	2016
Udział silników klasy Euro 3	0%	1%	3%	3%
Udział silników klasy Euro 4	5%	6%	11%	13%
Udział silników klasy Euro 5	50%	54%	53%	50%
Udział silników klasy Euro 6	45%	39%	34%	34%

Duże firmy transportowe, które są naszym głównym dostawcą usług transportowych dążą do uzyskania wysokiej efektywności transportu w połączeniu z profilem ekologicznym, dlatego też stale odnawiają flotę pojazdów przesuując punkt ciężkości w kierunku wyższych klas EURO.

Etyka biznesowa

Cenimy przejrzystość w relacjach wewnętrznych i zewnętrznych, ponieważ wszelkie nieetyczne zachowania mogą narazić nas na ryzyko utraty reputacji i strat finansowych. Nasz Kodeks postępowania zawiera jasne wytyczne dotyczące zachowań biznesowych naszych pracowników, w tym brak tolerancji dla łapówek, korupcji i innego nieetycznego postępowania.

Zdajemy sobie sprawę, że nasze biura sprzedaży oraz działy zakupów i logistyki to miejsca, w których ryzyko korupcji i narażenia na łapówkarstwo jest największe. Nasze podejście do działań antykorupcyjnych w tych obszarach jest strukturalnie wbudowane w nasze procesy.

Mamy siedmiostopniowe podejście do zakupów, które ogranicza możliwości nieetycznego postępowania. Najpierw dzielimy pozycje zakupowe na grupy zaopatrzeniowe. Następnie gromadzimy informacje o grupach zaopatrzeniowych i rynku. W kolejnych krokach tworzymy portfolio potencjalnych dostawców i wybieramy strategię dla każdej grupy zaopatrzeniowej. Następnie negocjujemy z wybranymi dostawcami i integrujemy się dalej z naszymi wybranymi dostawcami. Wreszcie prowadzimy stały monitoring rynku zakupów, aby zapewnić konkurencyjność naszych kontraktów. Wszystkie decyzje podejmowane w tym procesie nigdy nie są uzależnione od jednej osoby, co zmniejsza ryzyko przekupstwa lub korupcji. W przypadku dużych projektów inwestycyjnych decyzje dotyczące zakupów inwestycyjnych podejmowane są przez specjalną komisję i rozważamy rozszerzenie tej praktyki na inne duże zakupy.

Dział logistyki posiada podobny system zakupów.

Jeśli chodzi o sprzedaż, ustaliliśmy cenniki zatwierdzone przez nasze kierownictwo, a następnie przekazaliśmy je członkom naszych zespołów sprzedaży. Premie dla członków zespołu sprzedaży nie są związane wyłącznie z ich indywidualnymi wynikami sprzedaży, ale również z ogólnymi wynikami finansowymi przedsiębiorstwa. Naszym klientom oferujemy premie za okresy półroczne i roczne, jednak są one powiązane z wielkością sprzedaży, np. poprzez ściśle monitorowane przedziały wielkości sprzedaży. Arctic Paper nie oferuje klientom innych premii (na przykład świadczonych w naturze).

Uważamy, że etyka biznesu jest w dużym stopniu kwestią świadomości. Część programu wprowadzającego dla nowych pracowników w naszej papierni w Kostrzynie obejmuje obszar etyki biznesu. Obejmuje to kwestie takie jak prawo i przepisy, środki zapobiegania łapówkarstwu i korupcji, prawa człowieka i odpowiedzialność środowiskowa.

W 2018 r. Arctic Paper rozszerzyła program, aby uwzględnić on wszystkie jednostki w ramach grupy. Aby nasz program dotarł do jak największej liczby pracowników, planujemy również zorganizować szkolenie dla osób już zatrudnionych w firmie. Dlatego też naszym kluczowym wskaźnikiem efektywności w tym zakresie jest liczba pracowników, którzy wzięli udział w tych szkoleniach. Naszym celem jest również to, aby nasi pracownicy podpisali deklaracje, że zapoznali się z naszym Kodeksem postępowania. Planujemy zorganizować specjalistyczne szkolenia dla osób zatrudnionych przy zakupach, logistyce i sprzedaży, tych trzech obszarach, w których ryzyko nadużyć jest naszym zdaniem największe; innym pracownikom zaoferowane zostaną bardziej podstawowe, ale równie wszechstronne szkolenia.

Kluczowy wskaźnik efektywności	Cel na rok 2022	2018	2017	2016
Liczba pracowników, którzy uczestniczyli w Programie szkoleń z zakresu etyki biznesu (w ciągu roku i łącznie)	1000 ¹⁾	179 (578)	34 (419 ¹⁾)	22 (419 ¹⁾)

1) Łączna liczba

Ambitny cel na rok 2022 zostanie osiągnięty poprzez wdrożenie programu szkoleniowego z zakresu etyki biznesu we wszystkich działaniach w ramach Arctic Paper. W celu przyspieszenia tego procesu mamy zamiar wprowadzić program szkoleniowy nie tylko dla nowych pracowników, ale również dla tych, którzy są w firmie od dłuższego czasu.

Reklamacje

Kolejnym aspektem utrzymania integralności naszej działalności jest dbałość o to, aby nasi klienci byli zadowoleni ze sposobu, w jaki prowadzimy naszą działalność oraz z dostarczanych przez nas produktów. Z tego powodu uważnie monitorujemy wszelkie reklamacje zgłaszane przez naszych klientów.

Kategoryzujemy i oceniamy wszystkie złożone reklamacje. Oceny dokonują głównie nasze zespoły sprzedaży, a w razie potrzeby kierownictwo. Dbamy o to, aby wszystkie reklamacje zostały rozpatrzone i rozstrzygnięte. Naszym celem jest minimalizacja kosztów reklamacji, ale zdajemy sobie sprawę, że nie wszystkie przedłożone nam reklamacje są uzasadnione.

Kluczowy wskaźnik efektywności	Cel na rok 2022	2018	2017	2016
Wartość reklamacji w stosunku do przychodów ze sprzedaży	0,5	0,58	0,61	0,58
Przychody ze sprzedaży (w PLN)		2 293 553	2 247 973	2 296 869

Aby zmniejszyć ryzyko reklamacji, na bieżąco podejmowane są działania. Na przykład w drugiej połowie 2017 r. w papierniach w Munkedal i Kostrzynie zainstalowano nowe systemy inspekcji sieci (szybkie kamery wysokiej rozdzielczości). W papierni Munkedal w roku 2018 zainstalowano nowy instrument do charakterystyki włókien. Rozbudowa sprzętu czyszczącego (cyklonów) przed maszyną papierową 5 w Munkedal została zamówiona do zainstalowania w pierwszej połowie roku 2019. Systemy te przyczynią się do poprawy dostarczanej jakości naszych produktów. W celu poprawy jakości papieru zainstalowano, na maszynie papierniczej 9 w papierni Grycksbo, nowy system oczyszczania masy celulozowej.

Zgodność z prawem i regulacjami

Ze względu na fakt, że Arctic Paper S.A. jest spółką notowaną na giełdzie jesteśmy zobowiązani do przestrzegania zasad określonych w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”. Przestrzegamy wszystkich obowiązujących przepisów i regulacji w krajach Unii Europejskiej, w których prowadzimy działalność. Duża część z nich jest jednolita w całej Unii, chociaż jesteśmy czujni wobec wszelkich różnic. Przestrzeganie prawa i przepisów jest dla nas zarówno

koniecznością biznesową, jak i sposobem na zapewnienie zrównoważonego rozwoju naszych działań.

Monitorujemy liczbę otwartych spraw sądowych, na wypadek, gdyby Arctic Paper uznano za winną naruszenia prawa lub przepisów. Rozdzielamy je na biznesowe i nie-biznesowe, a także na kary większe i mniejsze niż 2 mln zł. W odniesieniu do zgodności prawnej i regulacyjnej naszym celem jest zminimalizowanie ryzyka pozwania.

Kluczowy wskaźnik efektywności	2018		2017		2016	
	Grzywny powyżej 2 mln zł	Grzywny poniżej 2 mln zł	Grzywny powyżej 2 mln zł	Grzywny poniżej 2 mln zł	Grzywny powyżej 2 mln zł	Grzywny poniżej 2 mln zł
Łączna liczba otwartych spraw sądowych						
Związane z działalnością biznesową	0	0	0	0	0	0
Niezwiązane z działalnością biznesową	0	1	0	0	0	0

Na dzień 31 grudnia 2018 r. jesteśmy stroną sporu, dotyczącego wypadku przy pracy, który miał miejsce w 2016 r. w naszej papierni Arctic Paper Grycksbo AB.

Urząd ds. środowiska pracy obciążył nas grzywną w wysokości 300 000 SEK, od czego złożyliśmy odwołanie.

Postępowanie nie zostało jeszcze zakończone.

Przejrzystość

Oprócz przejrzystości w relacjach wewnętrznych i zewnętrznych, cenimy sobie stałą i przejrzystą komunikację z naszymi interesariuszami, co zostało wyjaśnione w naszej Polityce społecznej odpowiedzialności biznesu. Rozumiemy, że różne tematy mają różne znaczenie dla naszych grup interesariuszy. Dlatego używamy różnych kanałów komunikacji do poinformowania o naszych działaniach.

Powszechnie stosowanym kanałem komunikacyjnym jest skrzynka pocztowa Investors Relation. Po otrzymaniu zapytania, wiadomość jest przekazywana najbardziej kompetentnej

osobie, która na nie odpowiada. W chwili obecnej dotyczy to tylko obszaru relacji inwestorskich, ale chcemy, aby istniała scentralizowana skrzynka odbiorcza dla wszystkich zapytań.

Poniżej zamieszczamy matrycę wyjaśniającą, w jaki sposób różne kanały komunikacji są wykorzystywane do komunikowania naszych istotnych kwestii różnym grupom interesariuszy. Niniejszy Raport Zrównoważonego Rozwoju służy jako podstawa do informowania o naszej pracy związanej ze zrównoważonym rozwojem i jako taki jest ważnym kanałem komunikacji.

	Klienci	Pracownicy	Dostawcy	Akcjonariusze
Środowisko	<ul style="list-style-type: none"> › Raport EMAS › „Paper Profiles” [Profile Papieru] › Polityka Środowiskowa 	<ul style="list-style-type: none"> › Raport EMAS 	<ul style="list-style-type: none"> › Raport EMAS › Kodeks postępowania i Polityka społecznej odpowiedzialności biznesu › „Paper Profiles” [Profile Papieru] 	<ul style="list-style-type: none"> › Raport EMAS › „Paper Profiles” [Profile Papieru] › Polityka Środowiskowa
Ludzie	<ul style="list-style-type: none"> › Bezpośrednia komunikacja poprzez biura sprzedaży › Kodeks postępowania i Polityka społecznej odpowiedzialności biznesu 	<ul style="list-style-type: none"> › Intranet, szeroko dostępny dla wszystkich pracowników › Spotkania, zarówno indywidualne (w cztery oczy), jak i grupowe › Szkolenie i edukacja 	<ul style="list-style-type: none"> › Bezpośrednia komunikacja poprzez działy zakupów › Kodeks postępowania i Polityka społecznej odpowiedzialności biznesu 	<ul style="list-style-type: none"> › Nasz Kodeks postępowania i Polityka społecznej odpowiedzialności biznesu
Działalność biznesowa	<ul style="list-style-type: none"> › Bezpośrednia komunikacja poprzez biura sprzedaży › Komunikaty prasowe › Spotkania 			<ul style="list-style-type: none"> › Raporty okresowe i roczne › Zebrania roczne › Komunikaty prasowe › Kodeks postępowania i Polityka społecznej odpowiedzialności biznesu

Head Office (Poland)
Arctic Paper S.A.
J.H. Dąbrowskiego 334 A
PL-60406 Poznań

Head Office (Sweden)
Arctic Paper S.A. (Filial)
Stampgatan 14
SE-41101 Gothenburg

Investor relations
ir@arcticpaper.com

arcticpaper.com



ARCTIC PAPER

arcticpaper.com