



**Raport
niefinansowy
Grupy
Benefit Systems**

2018

01

ZARZĄDZANIE I ŁĄD KORPORACYJNY

1.1.	Historia	06
1.2.	Profil działalności i model biznesowy	08
1.3.	Struktura grupy i segmenty	09
1.4.	Oferta i produkty	12
1.5.	Dialog z interesariuszami	14
1.6.	Inwestorzy	16
1.7.	Obsługiwane rynki i skala działalności	18
1.8.	Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności	19
1.9.	Strategia biznesowa i standardy zarządzania	23
1.10.	Zarządzanie ryzykiem	25
1.11.	Bezpieczeństwo danych	28
1.12.	Badania i rozwój	30
1.13.	Jesteśmy społecznie odpowiedzialni	32
1.14.	Nagrody i wyróżnienia	34

02

PRACOWNICY

2.1.	Struktura zatrudnienia	38
2.2.	Rekrutacja	39
2.3.	Szkolenia i rozwój	40
2.4.	Atrakcyjne miejsce pracy	42
2.5.	Benefity pozapłacowe	43
2.6.	Zdrowie i bezpieczeństwo	45
2.7.	Oceny pracownicze	45
2.8.	Badanie zaangażowania Pracowników	46
2.9.	Prawa pracownicze i prawa człowieka	48

03

KLIENCI I UŻYTKOWNICY

3.1.	Model współpracy z Klientami	50
3.2.	Charakterystyka Klientów	51
3.3.	Badanie opinii Klientów	52
3.4.	Miesięcznik Benefit	53
3.5.	Użytkownicy	54
3.5.1.	Charakterystyka Użytkowników	54
3.5.2.	Infolinia	55
3.5.3.	Badania opinii Użytkowników	56
3.5.4.	Strefa dla Użytkowników	57
3.5.5.	Program aktywizujący 4 Pory Roku	59

04

SPOŁECZNOŚĆ

4.1. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy	62
4.2. Model współpracy z Partnerami	62
4.3. Programy wsparcia dla Partnerów	63
4.4. Badania opinii Partnerów	64
4.5. Pozostali dostawcy i łańcuch dostaw	65
4.6. Program Dobry MultiUczynek	66
4.7. Program Aktywne Szkoły MultiSport	69
4.8. Program MultiSport Senior	71

05

ŚRODOWISKO

5.1. Polityka środowiskowa	74
5.2. Nasze biuro jest EKO	75
5.3. Program Z naturą fair play	76
5.4. Zużycie energii elektrycznej i papieru	77

06

O RAPORCIE

6.1. Podsumowanie	80
6.2. Metodologia i wskaźniki	82
6.3. Zakres informacji niefinansowych wymaganych przez UoR	88

Szanowni Państwo,

z ogromną satysfakcją publikujemy drugi raport niefinansowy, podsumowujący działania Spółki i Grupy Benefit Systems w obszarze zrównoważonego rozwoju i społecznej odpowiedzialności biznesu. Od wielu lat rozwijamy nasz flagowy produkt – kartę MultiSport, gdyż wierzymy, że zdrowy i aktywny styl życia pozytywnie wpływa na jego długość i jakość. Tym bardziej cieszy nas, że polskie rozwiązanie, unikatowe w skali europejskiej, od kilku lat możemy wdrażać w innych krajach i odpowiadać tym samym na jeden z globalnych problemów społecznych, jakim jest bezruch. Program MultiSport stanowi dla nas inspirację, by jeszcze intensywniej wspierać społeczeństwo w aktywnym dbaniu o zdrowie. Dlatego w ubiegłym roku stworzyliśmy dla najmłodszych Program Aktywne Szkoły MultiSport, który poprzez angażującą narrację i zabawę buduje w dzieciach nawyk ruchu, a rodziców motywuje do jak najczęstszej wspólnej aktywności fizycznej. W drugiej połowie roku uruchomiliśmy również Program MultiSport Senior i wprowadziliśmy na rynek kartę sportową dedykowaną osobom po 60. roku życia. Wierzymy, że nasze programy w realny i pozytywny sposób wpłyną na jakość życia wielu pokoleń.

Dokładamy również wszelkich starań, by nasz model biznesowy był zrównoważony i dobry dla wszystkich interesariuszy – Klientów, którzy mają zdrowych i zmotywowanych pracowników, Użytkowników korzystających z różnorodnej oferty benefitów, a także Partnerów, z którymi współtworzymy nasze produkty i budujemy długofalowe, dobre relacje. Naszą organizację tworzą ludzie, a najlepsze rozwiązania rodzą się ze współpracy zespołowej,

dlatego wdrażamy nowe programy szkoleniowe, rozszerzamy listę benefitów pozapłatcowych, a także dajemy możliwość angażowania się w inicjatywy wolontariackie i filantropijne. Od kilku lat starania te doceniane są w programach Solidny Pracodawca oraz Aon Best Employers.

Podjęmowane przez nas inicjatywy społeczne oraz działania biznesowe zostały w ubiegłym roku dostrzeżone przez organizację B Lab, która przyznała Benefit Systems certyfikat B Corp. Tym samym dotaczyliśmy do globalnego ruchu spółek społecznie zaangażowanych, zwanych „najlepszymi dla świata”. Staliśmy się pierwszą spółką giełdową w Europie Środkowo-Wschodniej i jedyną obecnie firmą z polskim rodowodem wyróżnioną certyfikatem. Dlatego właśnie tegoroczny raport powstał na podstawie struktury stworzonej przez B Lab dla organizacji B Corporation.

Jesteśmy dumni, że wspólnie z naszymi Pracownikami, Klientami, Partnerami i Użytkownikami możemy tworzyć model współpracy i programy będące inspiracją dla innych.

Zarząd Benefit Systems S.A.

Izabela Walczewska-Schneyder

Emilia Rogalewicz

Adam Radzki

Wojciech Szwarz

1 ZARZĄDZANIE I ŁĄD KORPORACYJNY

- 1.1. Historia
- 1.2. Profil działalności i model biznesowy
- 1.3. Struktura grupy i segmenty
- 1.4. Oferta i produkty
- 1.5. Dialog z interesariuszami
- 1.6. Inwestorzy
- 1.7. Obsługiwane rynki i skala działalności
- 1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności
- 1.9. Strategia biznesowa i standardy zarządzania
- 1.10. Zarządzanie ryzykiem
- 1.11. Bezpieczeństwo danych
- 1.12. Badania i rozwój
- 1.13. Jesteśmy społecznie odpowiedzialni
- 1.14. Nagrody i wyróżnienia





Certified



Corporation

Obszar dotyczący zarządzania i ładu korporacyjnego według B Corp zawiera ocenę misji, etyki, odpowiedzialności i transparentności działań organizacji. Dzięki niej możemy zmierzyć jak przyjęła ona społeczną i środowiskową misję oraz w jaki sposób angażuje swoich pracowników, zarząd i społeczność lokalną, by ją realizować. Ponadto, obszar ten ocenia dostęp pracowników do informacji dotyczących finansów organizacji, możliwości klientów do przekazywania informacji zwrotnej oraz różnorodność organu zarządzającego organizacją.







2000

Powstanie Spółki

W pierwszych latach działalności Benefit Systems oferuje świadczenia dla pracowników z zakresu usług finansowych, a także świadczenia motywacyjne z zakresu sportu i rekreacji, jako dodatek do głównego produktu.



2003-2005

Wprowadzenie Programu MultiSport na rynek

Rosnące zainteresowanie pracodawców programem sportowym stanowi ważny moment w życiu Spółki, która rezygnuje z usług finansowych i rozpoczyna intensywny rozwój oferty **Programu MultiSport**. Produkt stanowi niekonwencjonalną i oryginalną koncepcję zarówno na rynku polskim, jak i europejskim.



2010

Wejście na rynki zagraniczne

Grupa zaczyna rozwijać Program MultiSport również na rynkach zagranicznych – pierwszym krajem są Czechy, w których na koniec 2018 roku było 122 tys. Użytkowników kart sportowych.



2006-2009

Dynamiczny rozwój Programu MultiSport; Program MultiKafeteria i MultiBilet

Benefit Systems w pierwszych latach działania karty MultiSport stale poszerza listę obiektów partnerskich oraz ofertę aktywności i dyscyplin sportowych. Wprowadzenie **Programu MultiKafeteria** umożliwia pracownikom swobodny dobór produktów i usług w obrębie wyznaczonej przez pracodawcę kwoty. Uruchomiony kilkanaście miesięcy później **MultiBilet** rozszerza ofertę Spółki o świadczenia z zakresu kultury i rozrywki.



2011

Debiut giełdowy

Benefit Systems dołącza do grona spółek giełdowych w kwietniu 2011 roku. W ofercie publicznej Spółka pozyskała blisko 100 mln zł na inwestycje, przede wszystkim na rynku fitness.



2013

Program BenefitLunch; spółka MyBenefit

W 2013 roku portfolio produktów Spółki powiększa się o **BenefitLunch – żywieniową kartę abonamentową**, obejmującą zasięgiem restauracje i lokale gastronomiczne na terenie całego kraju. W tym samym roku do Grupy Kapitałowej Benefit Systems przyłączona zostaje spółka MyBenefit, oferująca zintegrowany system do zarządzania wszystkimi benefitami w firmie.



2017

Dalszy rozwój rynku

W 2017 roku Grupa Kapitałowa przekroczyła liczbę miliona Użytkowników kart MultiSport łącznie w Polsce i za granicą. Benefit Systems aktywizuje coraz więcej Polaków – jak wynika z danych Benefit Systems, co druga osoba, która zdecydowała się na ofertę MultiSport, nie korzystała wcześniej z obiektów sportowych.



2015

Ponad pół miliona Użytkowników kart MultiSport. Wejście na rynek bułgarski i słowacki

Grupa zaczyna rozwijać Program MultiSport na kolejnych rynkach zagranicznych – **w Bułgarii i na Słowacji**. W 2015 roku sprzedaż kart sportowych osiąga poziom ponad **613 tys. w całej Grupie**. Z platform kafeteryjnych MyBenefit oraz MultiKafeteria korzysta w 2015 roku prawie 180 tys. Użytkowników.

2018

2018

BENEFIT SYSTEMS DOŁĄCZA DO SPOŁECZNOŚCI B CORP

2 NOWE RYNKI ZAGRANICZNE

Benefit Systems, jako pierwsza spółka publiczna w Europie Środkowo-Wschodniej i jedyna obecnie firma z polskim rodowodem, dołącza do grona B Corp, ruchu spółek odpowiedzialnych wobec świata.

W maju 2018 r. Spółka zamknęła transakcję podniesienia kapitału i sprzedaży akcji własnych, w której zebrata blisko 300 mln zł na rozwój organiczny i M&A.

Rozpoczynamy rozwój biznesu w Chorwacji, a od jesieni 2018 r. również w Grecji.



1.2.

PROFIL DZIAŁALNOŚCI I MODEL BIZNESOWY

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.

Nadrzędnym celem Grupy jest promowanie aktywnego i zdrowego stylu życia, a unikalny model biznesowy polega na budowaniu i utrzymywaniu zrównoważonych relacji z Klientami (firmy kupujące produkty Grupy dla swoich pracowników) i Partnerami (obiekty sportowe, kluby fitness, itp.), których ostatecznym efektem jest zaoferowanie wysokiej jakości usług Użytkownikom kart sportowych i oferty kafeteryjnej. Głównym modelem współpracy w Grupie Benefit Systems jest B2B (transakcje pomiędzy dwoma lub więcej podmiotami gospodarczymi). Adresatami oferty są pracodawcy, a następnie pracownicy – wśród nich przedsiębiorstwa, instytucje państwowe, organizacje pozarządowe i inne podmioty zatrudniające powyżej 5 osób. Z drugiej strony współpracujemy z przedsiębiorcami prowadzącymi obiekty sportowe – naszymi Partnerami.

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.

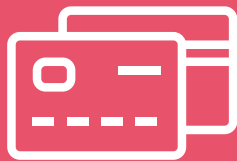
Centrala Benefit Systems S.A. mieści się w Warszawie, a jej oddziały znajdują się w Krakowie, Rzeszowie, Lublinie, Toruniu, Gdańsku, Wrocławiu, Zielonej Górze, Poznaniu i Katowicach. Od 2010 roku działamy również na rynkach zagranicznych – w Czechach (2010), na Słowacji i w Bułgarii (2015), a od 2018 roku w Chorwacji i w Grecji. W ramach Grupy Kapitałowej w Segmencie Fitness działa kilkanaście spółek w Polsce i na terenie Europy, które w różnym stopniu są inwestycyjnie powiązane ze spółką dominującą. Na dzień 31 grudnia 2018 r. Grupa obejmowała 28 podmiotów zależnych od spółki Benefit Systems S.A. oraz 9 stowarzyszonych i 4 pozostałe. W ramach Segmentu Fitness działa obecnie w kraju kilka sieci zależnych zarządzających 144 klubami fitness. Grupa posiada również mniejszościowe udziały w sieciach stowarzyszonych prowadzących 46 klubów. Dodatkowo do spółek z Grupy należą 18 klubów w Czechach i Bułgarii.

1.3.

STRUKTURA GRUPY I SEGMENTY

W skład Grupy Benefit Systems wchodzi spółka Benefit Systems (spółka dominująca) i podmioty działające na rynku pozapłatowych świadczeń pracowniczych oraz na rynku sportowym.

Grupa Kapitałowa Benefit Systems działa w 4 segmentach operacyjnych:



Segment Kart Sportowych

oferujący dostęp do szerokiej oferty obiektów sportowych i rekreacyjnych.



Segment Fitness

tworzą go sieci klubów sportowych w całej Polsce, w których Grupa Benefit Systems posiada akcje bądź udziały. Kluby te zapewniają infrastrukturę wspierającą działalność Segmentu Kart Sportowych.



Segment Zagranica

sprzedaż kart sportowych na rynkach zagranicznych (Czechy, Słowacja, Bułgaria, Chorwacja, Grecja) oraz zarządzanie własnymi obiektami sportowymi na rynku czeskim i bułgarskim.



Segment Kafeterie

nowoczesny kanał dystrybucji zarówno świadczeń pozapłatowych w obszarze m.in. kultury i turystyki, jak również kart sportowych.

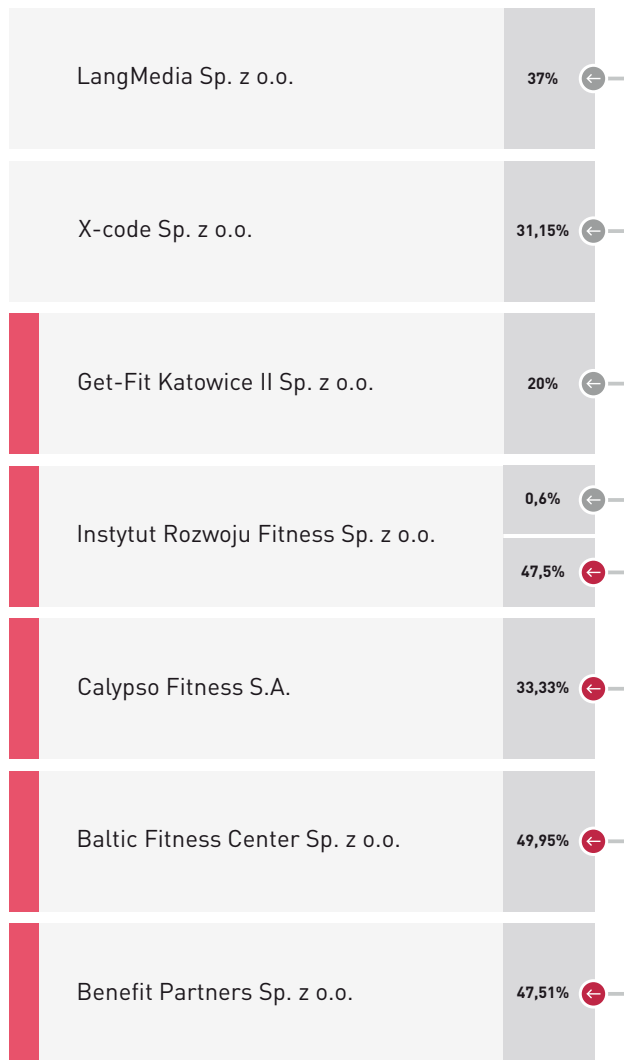
Flagowym produktem Grupy Benefit Systems jest **Program MultiSport**, zapewniający dostęp do ponad **4000** najlepszych i najpopularniejszych obiektów sportowych w około **650** miastach Polski. Grupa posiada w ofercie także inne karty sportowe, np. kartę FitProfit. Inwestycje w rynek fitness mają na celu umocnienie oraz zwiększenie atrakcyjności Programu MultiSport. Dzięki tworzeniu nowych lokalizacji klubów fitness Grupa gwarantuje rosnącej grupie Użytkowników kart sportowych stabilną i atrakcyjną bazę i powierzchnię do ćwiczeń. Z badań Grupy wynika, że połowa wydawanych kart trafia do zupełnie nowych Użytkowników – oznacza to, że co roku kilkadziesiąt tysięcy nowych osób zaczyna korzystać z obiektów sportowych. Dzięki inwestycjom w spółki posiadające kluby fitness

Grupa Benefit Systems gwarantuje Użytkownikom kart sportowych możliwość korzystania z nowoczesnych, dobrze wyposażonych klubów, które oferują szeroką gamę profesjonalnych usług.

Grupa Benefit Systems oferuje także **platformy kafeterijne MyBenefit oraz MultiKafeteria**, które pozwalają pracownikom na wybór dowolnego świadczenia pozapłatowego w ramach listy zaakceptowanej przez pracodawcę. Systemy te oferują produkty własne Grupy Benefit Systems, w tym MultiSport, MultiBilet, MultiTeatr, MultiMuzeum oraz BenefitLunch.

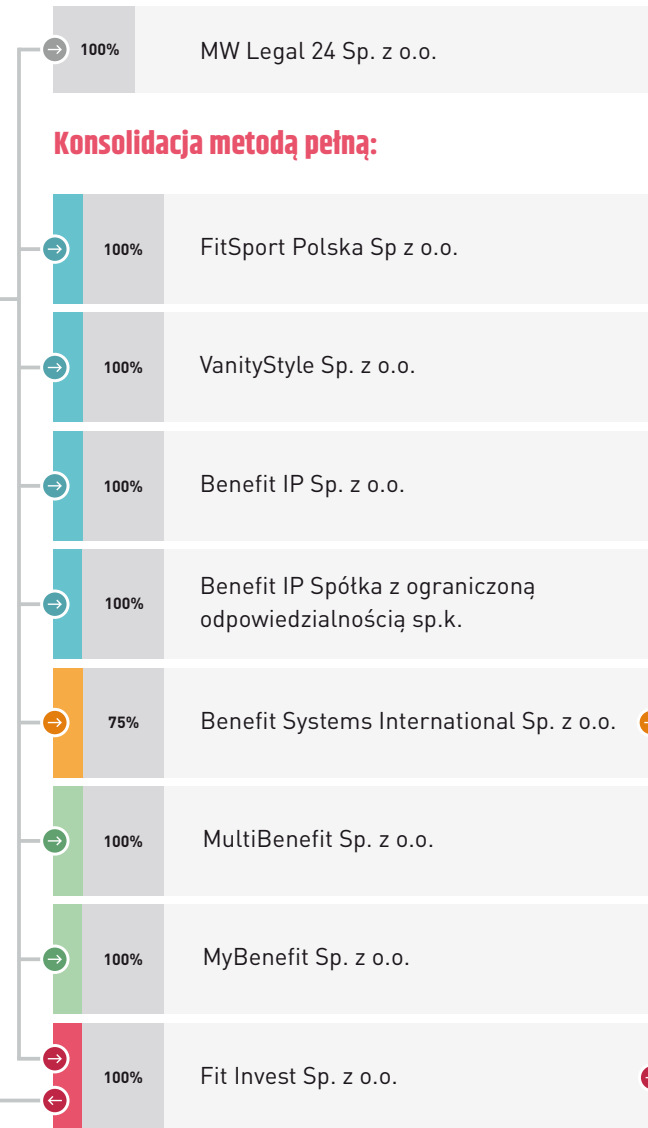
SPÓŁKI ZALEŻNE ORAZ STOWARZYSZONE:

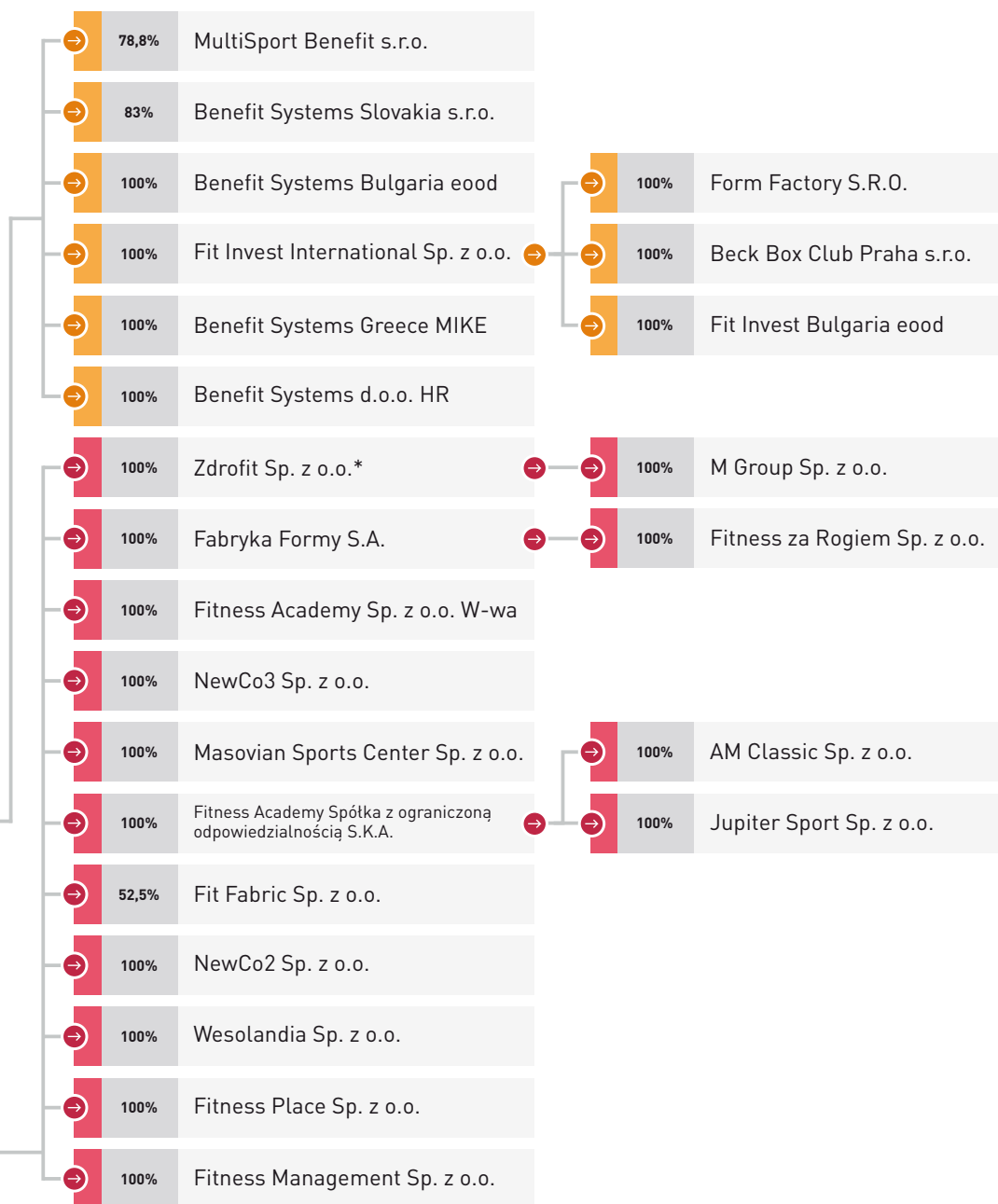
Konsolidacja metodą praw własności:



Benefit Systems S.A.

Konsolidacja metodą pełną:





W listopadzie 2018 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy podjęło uchwały o rozpoczęciu reorganizacji Grupy Kapitałowej.

Proces ten ma na celu uproszczenie struktury Grupy poprzez przejęcie przez Benefit Systems S.A. spółek prowadzących działalność klubów fitness na rynku polskim. W pierwszym etapie procesu, do dnia publikacji niniejszego raportu, nastąpiło m.in. połączenie Fit Invest Sp. z o.o. z Benefit Systems S.A., połączenie Fitness za Rogiem Sp. z o.o. z Fabryką Formy S.A. oraz połączenia: M Group Sp. z o.o., Fitness Management Sp. z o.o., Masovian Sports Center Sp. z o.o., NewCo3 Sp. z o.o., NewCo2 Sp. z o.o. i Wesolandia Sp. z o.o. ze spółką Zdrofit Sp. z o.o. W drugim etapie reorganizacji nastąpią kolejne połączenia spółek w 100% zależnych od spółki dominującej. Uproszczenie struktury Grupy wskutek reorganizacji ma poprawić efektywność procesów biznesowych w Grupie Kapitałowej.

Działalność kart sportowych oraz klubów fitness są w ocenie Spółki nierozłączne i wzajemnie się uzupełniające. Własne kluby fitness wspierają atrakcyjność flagowego produktu Grupy i stanowią infrastrukturę dla Segmentu Kart Sportowych. Rozwój infrastruktury obiektów fitness ma dla Grupy istotne znaczenie, ponieważ szacuje się, że około 50% nowych Użytkowników kart sportowych nie posiadało wcześniej żadnej formy abonamentu fitness.

* Tiger - 100% od 02.01.2018; połączenie ze Zdrofitem 31.07.2018
Wykaz spółek Grupy Benefit Systems na dzień 31 grudnia 2018

1.4.

OFERTA I PRODUKTY

Kilkanaście lat temu poprzez **Program MultiSport** Benefit Systems stworzył innowacyjny model biznesowy, w ramach którego pracodawcy mogą wesprzeć swoich pracowników i ich rodziny w prowadzeniu aktywnego stylu życia. 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, że aktywność fizyczna ma bezpośredni, pozytywny wpływ na zdrowie i samopoczucie, a flagowy produkt Benefit Systems, jakim jest karta MultiSport, gwarantuje wysoką jakość wynikającą z różnorodności oferty. Spółka Benefit Systems, oprócz standardowej oferty dostępu do obiektów sportowych, w ramach kart MultiSport ma w ofercie również szereg innych świadczeń pozapłatacowych z zakresu kultury, rozrywki, żywienia oraz wielu innych.



DLA KOGO?

- dla pracowników naszych Klientów
- dla członków klubów fitness



CO OFERUJEMY?

- karty sportowe
- programy kafeteryjne
- usługi klubów fitness



GDZIE?

- Polska, Czechy, Słowacja, Bułgaria, Chorwacja, Grecja

1



KARTY SPORTOWE

Obecnie Benefit Systems w ramach **Programu MultiSport** oferuje różne rodzaje kart sportowych, jako benefit pracowniczy dedykowany pracownikom i ich rodzinom. Wśród nich znajdują się: MultiSport Plus, MultiSport Classic, MultiActive, FitSport, FitProfit, a ponadto – dedykowane grupom wiekowym Użytkowników: MultiSport Plus Kids / MultiActive Kids, MultiSport Plus Dziecko / MultiActive Dziecko oraz 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 VanityStyle. Klienci (pracodawcy) według własnego wyboru decydują o stopniu współfinansowania (lub pełnym finansowaniu) kart, z których korzystają Użytkownicy (pracownicy naszych Klientów).

2



SEGMENT FITNESS

W ramach Segmentu Fitness oferujemy dostęp do naszych obiektów sportowych i rekreacyjnych każdej zainteresowanej osobie, również nieobjętej Programem MultiSport. Mogą one korzystać ze 144 obiektów zarządzanych w ramach sieci Fabryka Formy, Fitness Academy, Zdrofit, FitFabric, Fitness Place i Wesolandia oraz 18 klubów w Czechach i Bułgarii. Do dyspozycji jest też 46 klubów głównie w ramach sieci stowarzyszonej Calypso.

3



PLATFORMY KAFETERYJNE

Platformy kafeteryjne **MyBenefit** i **MultiKafeteria** umożliwiają pracownikom naszych Klientów wybór dowolnych świadczeń pozapłatcowych w ramach określonego przez pracodawcę budżetu, a także zakresu tych świadczeń. Świadczenia można wybierać za pomocą platformy internetowej, do której mają dostęp tylko uprawnieni pracownicy. W programie kafeteryjnym dostępne są oferty z obszaru sportu i zdrowia, turystyki, kultury oraz bony uprawniające do zakupów w sieciach sklepów znanych marek. Platformy te oferują również produkty własne Grupy, czyli:

MultiBilet – 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 – wyselekcjonowana oferta voucherów na kilkaset spektakli, które wystawiane są na scenach popularnych teatrów w największych miastach Polski.

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



Kilkanaście lat temu poprzez Program MultiSport Benefit Systems zaczął wspierać kulturę aktywnego stylu życia wśród pracowników i ich rodzin przy czynnym udziale pracodawców i Partnerów.

1.5.

DIALOG Z INTERESARIUSZAMI

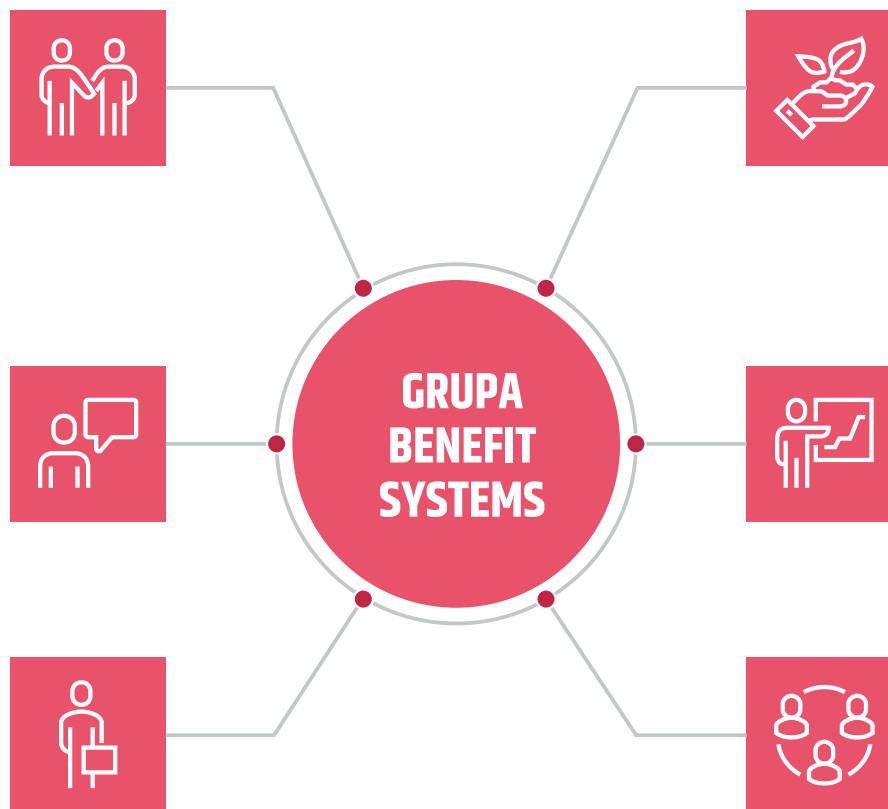
Wiele uwagi przywiązujemy do rzetelnej i uczciwej komunikacji ze wszystkimi grupami naszych interesariuszy. Prowadzimy otwartą i szczerą politykę informacyjną dotyczącą wyników finansowych firmy, jednocześnie przestrzegając regulacji prawnych w zakresie okresów zamkniętych i trybu ujawniania informacji

poufnych u emitentów papierów wartościowych. Dla Benefit Systems opinia i potrzeby interesariuszy są niezwykle istotne, dlatego z każdą z grup prowadzimy dialog, na podstawie którego wyciągamy ważne dla nas wnioski. Nasi interesariusze to:

Partnerzy (kluczowi 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 – jesteśmy rzetelnym partnerem biznesowym, dbającym o etykę w łańcuchu dostaw oraz gwarantem wysokiej jakości usług.

Pracownicy – staramy się być atrakcyjnym pracodawcą, dostarczającym bogate i konkurencyjne pakiety świadczeń pozapłatowych. Słuchamy potrzeb pracowników i prowadzimy rozbudowany program motywacyjny.



Środowisko – promujemy postawy proekologiczne wśród Pracowników, Klientów, Użytkowników naszych kart oraz Partnerów (właścicieli obiektów sportowych). Prowadzimy programy ekologiczne w naszych siedzibach i jesteśmy partnerem organizacji proekologicznych.

Akcjonariusze – jesteśmy transparentni, informujemy rynek rzetelnie i na bieżąco. Jesteśmy otwarci na kontakty z akcjonariuszami, potencjalnymi inwestorami i analitykami.

Społeczeństwo – promujemy aktywny i zdrowy styl życia. Stale inwestujemy w rozwój branży sportowej w zakresie rozwijania infrastruktury i kompetencji. Angażujemy się w akcje społeczne i charytatywne.

FORMY DIALOGU Z INTERESARIUSZAMI

Klienci i Użytkownicy

- Bezpośrednie spotkania indywidualne i grupowe
- Badania satysfakcji, badania opinii i inne badania rynku
- Infolinia
- Formularz kontaktowy
- Internetowa Strefa Użytkownika MultiSport
- Czat
- Dedykowane strony www i podstrony na stronach internetowych poszczególnych spółek należących do Grupy
- Konferencje, eventy
- Miesięcznik Benefit

Inwestorzy

- Raporty bieżące, raporty okresowe (roczne, półroczne, kwartalne)
- Spotkania indywidualne i grupowe
- Konferencje kwartalne, telekonferencje, roadshow, konferencje brokerów
- WZA i NWZA
- Prasa i media
- Poczta elektroniczna (w tym dedykowane adresy IR@benefitsystems.pl, biuroprasowe@benefitsystems.pl, wz@benefitsystems.pl)
- Niezależna firma doradcza ds. relacji inwestorskich
- Dedykowane podstrony na stronach internetowych poszczególnych spółek Grupy

Środowisko

- Raportowanie wskaźników środowiskowych
- Współpraca z instytucjami, partnerstwo z organizacjami proekologicznymi przy realizacji projektów
- Eventy ekologiczne
- Szkolenia i warsztaty dla Pracowników o tematyce proekologicznej

Dostawcy (w tym Partnerzy)

- Bezpośrednie spotkania indywidualne i grupowe
- Kontakt telefoniczny
- Internetowa Strefa Partnera MultiSport
- Poczta elektroniczna
- Badania opinii
- Konferencje branżowe
- 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
- Eventy (w tym wspólne wyjścia integracyjne)
- Otoczenie społeczne
- Platforma MultiSport i inne dedykowane strony internetowe
- Programy społeczne (m.in. Dobry MultiUcznynek), partnerstwo z organizacjami społecznymi
- Programy stażowe
- Dedykowane podstrony na stronach internetowych

W 2017 roku firma Benefit Systems S.A. zainaugurowała Panel Interesariuszy, który będzie cyklicznie powtarzany raz na 2 lata w ramach raportowania niefinansowego. W zeszłorocznym panelu wzięło udział 16 uczestników reprezentujących różne grupy interesariuszy Grupy Benefit Systems, 4 przedstawicieli firmy oraz konsultanci z firmy edukacyjno-doradczej CSRinfo. Wyniki Panelu Interesariuszy zostały uwzględnione przez Grupę Benefit Systems w procesie przygotowywania raportów niefinansowych za 2017 i 2018 rok oraz przy planowaniu działań z zakresu CSR.

Zaufanie, którym obdarzają nas akcjonariusze, oraz integralność rynku kapitałowego to dla nas wartości szczególnie ważne.

Dlatego naszym celem są rzetelne relacje inwestorskie oraz transparentna i merytoryczna komunikacja z rynkiem, zapewniająca wszystkim jego uczestnikom równy dostęp do informacji.

RELACJE INWESTORSKIE

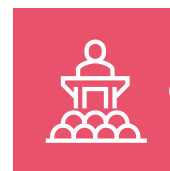
Spółka regularnie spotyka się z przedstawicielami rynku kapitałowego – organizuje konferencje po publikacji wyników finansowych, na których omawia osiągnięte wskaźniki i odpowiada na pytania inwestorów oraz analityków

Po ogłoszeniu wyników kwartalnych Spółka każdorazowo organizuje telekonferencje dla inwestorów zagranicznych

Zarząd oraz Dział Relacji Inwestorskich odbywają indywidualne spotkania z przedstawicielami rynku oraz spotkania w formule niewielkich grup

Spółka uczestniczy w lokalnych oraz zagranicznych konferencjach domów maklerskich, podczas których spotyka się z przedstawicielami rynku kapitałowego

Spółka na bieżąco odpowiada na pytania inwestorów kierowane drogą elektroniczną do Zarządu, Działu Relacji Inwestorskich oraz na ogólnodostępną skrzynkę relacji inwestorskich (IR@benefitsystems.pl)





Spółka nie organizuje spotkań dla inwestorów indywidualnych, ale odpowiada na pytania tych inwestorów kierowane do Spółki



W 2018 Spółka odbyła liczne spotkania oraz telekonferencje z inwestorami zagranicznymi (m.in. USA, Kanada, Singapur, ZEA, Hongkong, liczne kraje europejskie); w ramach roadshow związanego z emisją nowych akcji oraz sprzedażą akcji własnych (maj 2018) Zarząd Spółki odbył kilkadziesiąt spotkań z inwestorami w Polsce, Europie Zachodniej i USA



Benefit Systems publikuje informacje, raporty bieżące i okresowe w języku polskim i angielskim (raporty bieżące, sprawozdania finansowe) zarówno poprzez system ESPI (Elektroniczny System Przekazywania Informacji), jak i stronę internetową



Spółka stosuje dobre praktyki spółek notowanych na GPW w Warszawie (z wyjątkiem transmisji obrad WZ w czasie rzeczywistym oraz publikacji zapisu przebiegu obrad WZ, a także krótszym niż zalecany 2-letni okres pomiędzy przyznaniem opcji w ramach PM, a możliwością ich realizacji)



Spółka posiada Indywidualny Standard Raportowania (ISR), który określa, w jaki sposób Spółka identyfikuje informacje poufne oraz jak komunikuje je na rynek kapitałowy



Relacje inwestorskie są wspierane przez firmę zewnętrzną (CC Group)

1.7.

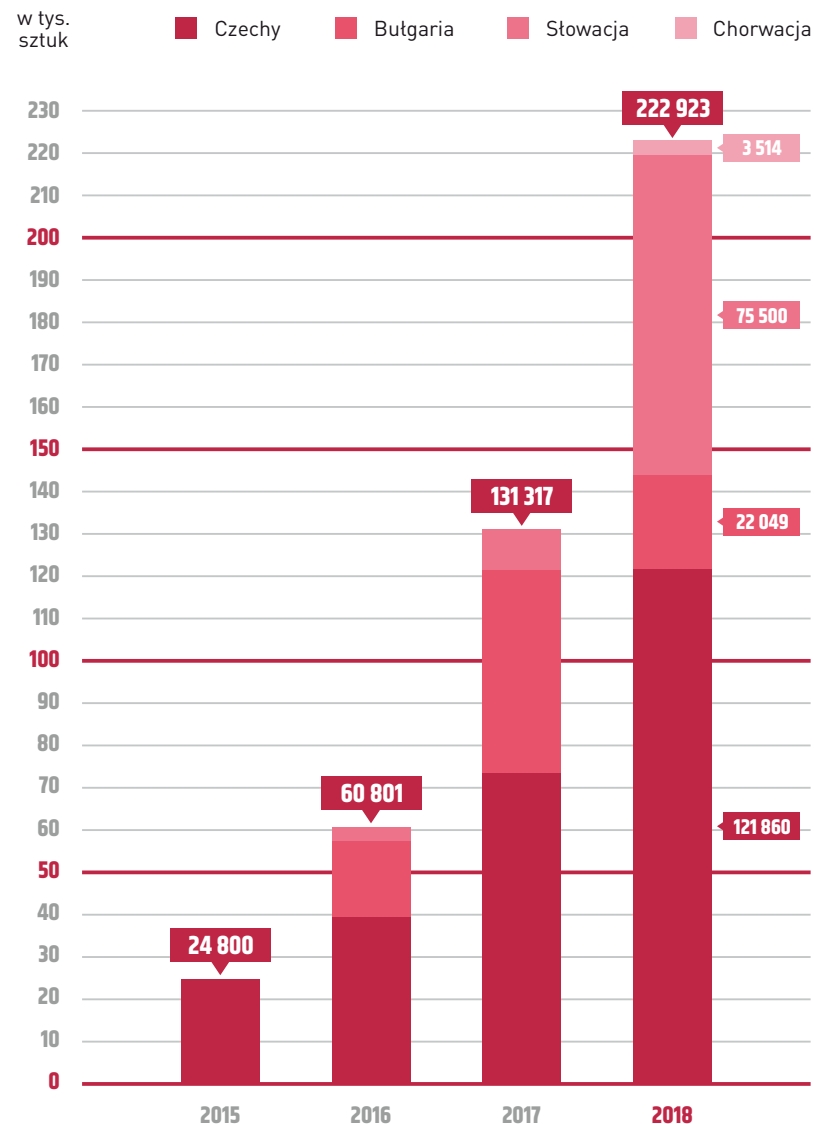
OBSŁUGIWANE RYNKI I SKALA DZIAŁALNOŚCI

Oryginalna koncepcja Programu MultiSport powstała kilkanaście lat temu w Polsce, gdzie nadal dynamicznie się rozwija, jednak od 2010 roku prowadzimy również działania mające na celu rozwój naszego biznesu za granicą.

Od **2010** roku Grupa Benefit Systems działa na rynku **czeskim**, od **2015** roku na **Słowacji i w Bułgarii**, od początku **2018 w Chorwacji** oraz od **lipca 2018** rozwijamy także działalność na rynku **greckim**. Zarówno Program MultiSport, jak i model biznesowy są analogiczne do tego, jakie funkcjonują na polskim rynku. Ekspansja na rynek zagraniczny ma na celu nie tylko rozwój biznesu Grupy, ale także promowanie aktywnego stylu życia. Z roku na rok przybywa miłośników aktywności fizycznej pośród naszych zagranicznych sąsiadów, dzięki czemu wierzymy, że nasza misja ma znaczenie.

W Segmencie Zagranica liczba Klientów (firm) na koniec 2018 roku wyniosła **6692**, liczba Partnerów, z którymi prowadzimy współpracę – **3194**, a aktywnych kart sportowych – **222 923 sztuk**. **Spółka zarządzająca działalnością** spółek lokalnych oraz większościowy właściciel udziałów w spółkach zagranicznych to **Benefit Systems International Sp. z o.o. (BSI)**, której działania są w 100% zależne od Benefit Systems S.A. BSI jest właścicielem spółek zarządzających biznesem kartowym w poszczególnych krajach: MultiSport Benefit S.R.O. (Republika Czeska), Benefit Systems Slovakia S.R.O. (Słowacja), Benefit Systems Bulgaria EOOD (Bułgaria), Benefit Systems D.O.O. (Chorwacja) oraz Benefit Systems Greece MIKE (Grecja). Z kolei w Segmencie Fitness spółką nadzorującą rozwój sieci własnych klubów fitness jest Fit Invest International Sp. z o.o. Jej spółkami zależnymi są Fit Invest Bulgaria EOOD, Beck Box Club S.R.O. i Form Factory S.R.O.

LICZBA KART SPORTOWYCH – RYNKI ZAGRANICZNE

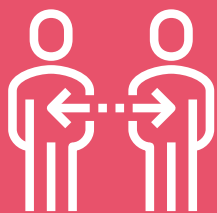




1.8.

MISJA, WIZJA, WARTOŚCI. KODEKS ETYKI BS_WAY I POLITYKA RÓŻNORODNOŚCI

Misją Benefit Systems jest wspieranie zdrowego i aktywnego stylu życia wśród wszystkich grup wiekowych oraz zwiększanie świadomości społeczeństwa w zakresie korzyści wynikających z aktywności fizycznej. Spółka działa zgodnie z filozofią work-life balance i główną myślą organizacji B Lab – To be the best for the world, tworząc produkty przyjazne pracodawcom oraz ich pracownikom. W naszych działaniach zarówno biznesowych jak i związanych ze społeczną odpowiedzialnością staramy się realizować wartości, które pozwoliły nam na otrzymanie certyfikacji B Corporation. Jesteśmy zobowiązani do przestrzegania zasad wiążących się z nią i stale rozwijamy się w tym zakresie, tworząc przyjazną strukturę organizacyjną dla naszych Pracowników, wszystkich interesariuszy i świata¹. W swoich działaniach Spółka oraz jej Pracownicy kierują się **zasadą win-win, opierającą się na obopólnych korzyściach i długofalowym partnerstwie**. Dla Benefit Systems ważne są relacje z Klientami, Użytkownikami, Partnerami, Dostawcami i Pracownikami, a także z Akcjonariuszami.



Tożsamość

Chcemy, aby ludzie w naszej firmie potrafili czerpać radość z pracy, czuli się w niej swobodnie i chętnie się z nią utożsamiali.



Zarządzanie

Jesteśmy elastyczni i proaktywni, działamy w duchu rozwoju i zmieniającej się rzeczywistości.



Innowacje

Potrafimy działać inaczej i kreować nową jakość na rynku. Chcemy wprowadzać wewnątrz organizacji rozwiązania, które są niestandardowe i mogą być przykładem dla innych.



Otoczenie

Nasi ludzie mają wpływ na rozwój firmy, możliwości rozwoju osobistego i dzielenia się wiedzą. Myślimy długoterminowo. Ważna jest dla nas pomoc innym i wspieranie otoczenia.



Wartości

Działamy odpowiedzialnie i z szacunkiem wobec wszystkich grup interesariuszy.

¹Więcej o certyfikacji B Corporation w podrozdziale Jesteśmy społecznie odpowiedzialni na stronie 32

KODEKS ETYKI BS_WAY

BS_WAY to kodeks etyczny Grupy Benefit Systems, który obowiązuje od 2017 roku i stanowi zbiór nadrzędnych dla Grupy wartości i norm wspierających realizację celów biznesowych i budujących właściwe relacje z otoczeniem. Zawiera on opis powszechnie obowiązujących zasad społecznych, jak również 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. Komunikacja kodeksu następuje w formie szkoleń i warsztatów (organizowanych cyklicznie), komunikacji intranetowej i organizowanych wydarzeń. Kodeks jest ogólnie dostępny dla wszystkich Pracowników w firmowym intranecie oraz na naszej stronie korporacyjnej w zakładce „O nas”.

www.benefitsystems.pl

Stopniowo zasady kodeksu implementowane są również w spółkach pośrednio zależnych i stowarzyszonych należących do spółek nowych segmentów: Fitness i Zagranica. W nawiązaniu do poszczególnych zapisów kodeksu etyki istnieją i są rozwijane bądź aktualizowane udokumentowane procedury należytej staranności dotyczące m.in.:

- poszanowania praw człowieka (w tym przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji)²
- procedur antykorupcyjnych, przyjmowania prezentów i korzyści (od Klientów, Partnerów czy Kontrahentów)
- procedury przeciwdziałania powstawaniu konfliktu interesów
- procedury informowania o podejrzeniu nadużyć, a także dobrych praktyk współpracy z dostawcami³ i dobrych praktyk uczciwej komunikacji i reklamy.

² Więcej o Prawach człowieka w podrozdziale Prawa pracownicze i Prawa człowieka na stronie 46

³ Więcej o współpracy znajduje się w podrozdziale Pozostali dostawcy i łańcuch dostaw na stronie 65

Oprócz kodeksu etyki BS_WAY i dołączonych do niego procedur, w celu przeciwdziałania wszelkim przejawom dyskryminacji, Benefit Systems S.A. określił i przyjął politykę różnorodności. Podstawą zarządzania różnorodnością 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. Zapewnienie przejrzystych kryteriów oceny pracowników oraz wdrażanie zasad równego traktowania jest w ocenie Benefit Systems jednym z podstawowych warunków funkcjonowania firmy odpowiedzialnej społecznie.

W 2018 roku liczba potwierdzonych przypadków korupcji i podjętych w związku z tym działań w Benefit Systems S.A. wyniosła: 0 (zero).

POLITYKA RÓŻNORODNOŚCI

Grupa Benefit Systems działa w 4 segmentach operacyjnych, z których każdy ma własną specyfikę i kulturę organizacyjną. Pracownicy Grupy mają zróżnicowane, ciekawe umiejętności i talenty, reprezentują różne style myślenia, mają różne doświadczenia życiowe i zawodowe. Celem Grupy jest więc budowanie kultury organizacyjnej gwarantującej wzajemny szacunek i wspieranie się w codziennych obowiązkach. Działania promujące różnorodność wewnątrz organizacji wzmocniają zróżnicowany, ale sprawnie współpracujący zespół, w którym różnice są rozumiane i doceniane, a nie z założenia niwelowane. Wierzymy, że największym kapitałem, od którego zależy sukces ekonomiczny Spółki, są ludzie tworzący zespół. Podobnie jak w przypadku kodeksu etyki BS_WAY staramy się implementować politykę różnorodności również w spółkach pośrednio zależnych i stowarzyszonych w segmentach Fitness i Zagranica.

Dzięki polityce różnorodności możemy lepiej rozumieć naszych Klientów, Użytkowników i Partnerów biznesowych, co pozwala nam trafnie odpowiadać na ich potrzeby. Pobudza ona również naszą kreatywność i nieustannie nas rozwija. **Dlatego w polityce różnorodności Benefit Systems można znaleźć następujące wartości:**

Budowanie dialogu międzypokoleniowego

Wśród naszych Pracowników jest coraz większy odsetek osób powyżej 40. i 50. roku życia. Najliczniejszą grupę stanowią osoby w wieku pomiędzy 30 a 40 lat, a także młode osoby, które dopiero wchodzą na rynek pracy (21+). Wszystkie te grupy osób współpracują ze sobą na co dzień, dzięki czemu możemy nawzajem uczyć się od siebie i inspirować do działania poprzez różne doświadczenia życiowe i zawodowe.

Wzajemny szacunek i swoboda realizacji celów zawodowych

Pracownicy Benefit Systems mają szansę rozwijać się i awansować, a także próbować swoich sił na nowych stanowiskach dzięki wprowadzonym w firmie rekrutacjom wewnętrznym.

Godzenie życiowych pasji z życiem zawodowym

Spółka wspiera Pracowników w osiągnięciu równowagi życiowej m.in. poprzez elastyczne godziny pracy i ofertę zajęć sportowych, które są organizowane przed lub po godzinach pracy w sali fitness w siedzibie głównej. Dodatkowo 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. Jesteśmy również otwarci na wszelkie inicjatywy społeczne zgłaszane przez Pracowników i wspieramy ich w komunikacji wewnątrz firmy, aby pomóc zaangażować w nie jak największą liczbę osób.

POLITYKA RÓŻNORODNOŚCI



Dbalność o młodych rodziców

Część naszych Pracowników jest młodymi rodzicami, dlatego w Benefit Systems istnieje dofinansowanie opieki nad dziećmi, pokój Rodzica z Dzieckiem w siedzibie Spółki, a także w ramach integracji Pracowników i ich rodzin organizowane są wydarzenia specjalne (np. doroczny Piknik Sportowy dla Pracowników oraz Mikotałki dla Rodzin).

Atmosfera pracy

Ważnym elementem naszej polityki różnorodności jest tworzenie odpowiedniej atmosfery w miejscu pracy, dzięki której Pracownicy czują się szanowani i doceniani, mają swobodę rozwoju i realizacji swojego potencjału zawodowego, a także wyrażania swojego zdania, poglądów i potrzeb.

Zasada równego traktowania

Przejrzyste kryteria oceny Pracowników i jednolita polityka wynagradzania to podstawowe warunki funkcjonowania firmy odpowiedzialnej społecznie. Dlatego też obowiązuje u nas jednolita i przejrzysta polityka wynagradzania oparta na równym traktowaniu, sprawiedliwej ocenie, bez cech dyskryminacji. Wszelkie przepisy dotyczące wynagrodzeń zawarte są w następujących dokumentach:

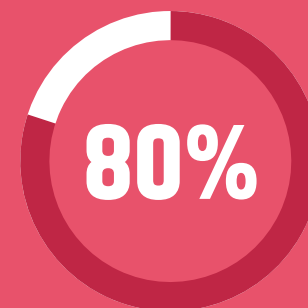
- Regulamin wynagradzania
- Regulamin pracy
- Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych
- Regulamin Komisji Socjalnej

Powrót do pracy oraz wskaźnik retencji po urlopie rodzicielskim w odniesieniu do płci (spółka Benefit Systems S.A.)

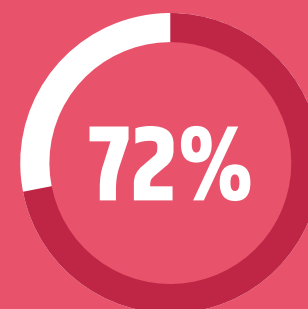
	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
Liczba Pracowników upoważnionych do urlopu rodzicielskiego	25	16	41
Liczba Pracowników, którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego	25	0	25
Liczba Pracowników, którzy powrócili po urlopie rodzicielskim (2018)	5	0	5
Liczba Pracowników, którzy powrócili do pracy po urlopie rodzicielskim (2017) i dalej pracowali przez kolejne 12 miesięcy	27	0	27

Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet w 2018 roku (spółka Benefit Systems S.A.)

	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	WYNAGRODZENIE MĘŻCZYŹN VS KOBIET
Kadra niższego szczebla	34	21	105%
Kadra średniego szczebla	6	10	90%
Kadra wyższego szczebla + Zarząd	5	7	99%
Pozostali Pracownicy	305	144	115%
ŁĄCZNIE	350	182	127%



Pracowników Benefit Systems S.A. uważa, że w pracy panuje atmosfera otwartości i akceptacji różnic między ludźmi



Pracowników uważa, że w Benefit Systems ceni się różnorodność⁴

⁴ Wyniki badania satysfakcji i zaangażowania Aon 2018, więcej o badaniach na stronie 46



1.9.

STRATEGIA BIZNESOWA I STANDARDY ZARZĄDZANIA

STRATEGIA BIZNESOWA

Cele strategiczne przyjęte do realizacji oparte są rozwoju organicznym działalności Grupy Benefit Systems w Polsce i za granicą. Działania te wspierane są akwizycjami w branży fitness w celu stałego udoskonalania i rozwijania oferty. Infrastruktura kart sportowych stanowi wzajemne uzupełnianie się działalności kart sportowych oraz klubów fitness. Strategia Grupy Benefit Systems przewiduje:

Zrównoważony wzrost liczby aktywnych kart sportowych w Polsce

Zrównoważony wzrost liczby Użytkowników korzystających z Segmentu Kafateryjnego

Budowanie przewagi konkurencyjnej poprzez uatrakcyjnianie oferty dla Użytkowników

Umacnianie i rozszerzanie działalności na obecnych rynkach



Umacnianie i rozszerzanie działalności na nowych rynkach zagranicznych

Wykorzystanie możliwych synergii między produktami i 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. Ogólne kierunki rozwoju wyrażone zostały w prospekcie emisyjnym spółki Benefit Systems S.A. z 2011 roku, a także w materiałach związanych z emisją nowych akcji oraz odsprzedażą akcji własnych w maju 2018 r. Aktualne plany biznesowe, analizowane szanse i ryzyka związane z dynamicznym

otoczeniem, w jakim funkcjonuje Grupa, są na bieżąco przedstawiane w raportach okresowych (roczne, półroczne i kwartalne sprawozdania finansowe Spółki lub Grupy), raportach bieżących oraz komentowane przez Zarząd w prasie przy okazji kwartalnych konferencji wynikowych, na konferencjach rynku kapitałowego i innych.

STANDARDY ZARZĄDZANIA

Od kilku lat zarządzanie operacyjne w spółce Benefit Systems realizowane jest w oparciu o podział na segmenty operacyjne. **Pozwala to na bardziej efektywne reagowanie na specyficzne wyzwania każdego z nich oraz na usprawnienie procesów decyzyjnych w Grupie.**

Odpowiedzialność za poszczególne segmenty przypisana jest zarządom kluczowych spółek tych segmentów (Benefit Systems S.A. – karty sportowe, Benefit Systems International Sp. z o.o. – Segment Zagranica, Fit Invest Sp. z o.o. – Segment Fitness, MyBenefit Sp. z o.o. – Segment Kafeterie). Nadzór nad zarządami segmentów: Zagranica, Fitness i Kafeterie sprawują Rady Nadzorcze, w skład których wchodzi m.in. członkowie Zarządu Benefit Systems S.A. W 2019 r. w związku z przeprowadzaną reorganizacją struktury Grupy ulegnie zmianie formalny sposób zarządzania Segmentem Fitness. Większość spółek zależnych tego segmentu zostanie połączona z Benefit Systems S.A., odzwierciedlając tym samym realną biznesową nierozłączność i komplementarność Segmentu Kart Sportowych oraz Segmentu Fitness, i utworzy oddział samobilansujący wewnątrz Benefit Systems S.A., który zachowa swobodę operacyjną, a formalnie podlegać będzie zarządowi spółki dominującej.

Zarządzanie i nadzór nad segmentami są egzekwowane poprzez opracowywanie, monitorowanie i wykonywanie 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, w którym mogą uczestniczyć wskazani Pracownicy, zarówno spośród wyższej kadry kierowniczej, jak i Pracownicy spośród kierownictwa średniego szczebla. W ramach tego programu uprawnieni Pracownicy uzyskują warranty 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 ten jest uruchamiany na poziomie zależnym od osiągniętego progu zysku brutto za dany rok obrotowy.

System zarządzania funkcjonujący w spółce dominującej przekłada się 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 dąży jednak do starania, 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.

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 są to: Benefit Systems S.A., Benefit Systems International Sp. z o.o., VanityStyle Sp. z o.o., MyBenefit Sp. z o.o., Fitness Academy SKA oraz Fit Invest Sp. z o.o. Nadzór korporacyjny realizowany jest także poprzez współdzielenie zasobów ludzkich.

1.10.

ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

Od 2014 roku w Spółce Benefit Systems funkcjonuje komórka kontroli wewnętrznej, dzięki której realizowany jest szereg działań mających na celu usystematyzowanie i dokumentację kluczowych dla organizacji procesów oraz identyfikację i zaadresowanie ryzyk z nimi związanych. W 2017 roku powołany został **Komitet Audytu**, którego skład uwzględnia kryteria niezależności oraz pozostałe wymagania ustawowe. W ramach audytu wewnętrznego działa niezależny **audytor wewnętrzny**, a także **Compliance Officer**, który monitoruje procesy wdrożenia obowiązujących przepisów prawa, wykonanie rekomendacji, wytycznych i zaleceń organów nadzoru, a także przyjętych dobrych praktyk oraz standardów rynkowych. Bazę kluczowych informacji przechowujemy w postaci „matrycy ryzyk i kontroli” w dedykowanej aplikacji. Narzędzie to jest dla nas pomocne przy bieżących działaniach związanych z efektywnym zarządzaniem i nadzorem nad kluczowymi procesami w firmie. 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:

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

- efektywności działań
- wiarygodności raportowania finansowego
- zgodności z prawem (Compliance)

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. Spółka jest członkiem **Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych**, a jej przedstawiciele również w 2018 roku regularnie uczestniczyli w konferencjach organizowanych przez tę organizację, korzystając z wymiany wiedzy z ekspertami i innymi członkami SEG.



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

Audyty wewnętrzne

Wzmacnianie i ochrona wartości Grupy Benefit Systems poprzez monitorowanie poziomu ryzyka, przeglądy wewnętrzne i doradztwo w zakresie funkcjonowania Grupy

Zasada ostrożności w Spółce zostaje zachowana dzięki zdefiniowanym ryzykom, które są za pomocą skrupulatnej analizy komórki audytu wewnętrznego co roku aktualizowane. Poniżej przedstawiamy zdefiniowane na okres 1.01.2018 – 31.12.2018 ryzyka niefinansowe spółki Benefit Systems wraz z ich objaśnieniem i strategią zarządzania:

1 Ryzyko związane z niedostosowaniem modelu biznesowego do specyfiki pośrednika na rynku usług sportowych

Spółki Grupy przy ustalaniu ceny karty kierują się własnymi szacunkami dotyczącymi częstotliwości wizyt posiadaczy kart w klubach sportowych. Głównym kosztem Grupy Benefit Systems są płatności Partnerom za wizyty Użytkowników karty. Grupa narażona jest na ryzyko niedoszacowania liczby wizyt, co może decydować o niższej niż zakładana rentowności poszczególnych kontraktów. Wpływ jest ograniczany poprzez zawieranie umów z krótkim okresem wypowiedzenia oraz przez możliwość renegotiacji nierentownych kontraktów.

Ryzyko spadku rentowności kart jest minimalizowane poprzez ciągły wzrost liczby obsługiwanych kart, wynikający z korzystnych zmian w trendach na rynku pracy oraz z rosnącej popularności zdrowego stylu życia w Polsce i innych krajach, gdzie Grupa prowadzi działalność.

2 Ryzyka związane z zarządzaniem dużą grupą kapitałową i trudnościami w osiągnięciu zakładanej efektywności operacyjnej

Wielkość Grupy Kapitałowej, planowany rozwój oraz zwiększenie liczby klubów w przyszłości wpływa na powiększającą się złożoność działalności Grupy Benefit Systems oraz jej zarządzanie. Ograniczenie tego ryzyka wiąże się z koniecznością znacznego zaangażowania zasobów oraz poniesienia dodatkowych wydatków związanych z integracją nowych firm, wprowadzeniem ujednoczonych zasad ładu korporacyjnego, zaprojektowaniem i wdrożeniem elementów systemu kontroli wewnętrznej, a także zarządzaniem klubami sportowymi. Rozpoczęty został również proces reorganizacji struktury Grupy Kapitałowej. Proces ten będzie polegał na uproszczeniu tej struktury poprzez przejęcie przez Benefit Systems S.A. większości spółek Grupy, które prowadzą działalność w Segmencie Fitness na rynku polskim.

3 Ryzyko regulacyjne, w tym związane z koncentracją i konkurencją oraz prawno – podatkowe

Ryzyko regulacyjne i prawno-podatkowe obejmuje możliwość wystąpienia niekorzystnych dla Spółki rozstrzygnięć w toczących się lub potencjalnych postępowaniach przed organami administracyjnymi, w tym Prezesa UOKiK lub administracji skarbowej.

Postępowanie przeciwko Benefit Systems S.A. (i innym podmiotom) zostało wszczęte przez Prezesa UOKiK 22 czerwca 2018 r. w związku z podejrzeniem dokonania określonych czynów potencjalnie ograniczających konkurencję na krajowym rynku pakietów usług sportowo-rekreacyjnych oraz krajowym rynku klubów fitness lub rynku lokalnych klubów fitness, lub innych rynkach właściwych.

W dniu 28 listopada 2018 r. Benefit Systems S.A. otrzymał postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o przedłużeniu terminu zakończenia postępowania antymonopolowego do 30 kwietnia 2019 roku. Prezes Urzędu uzasadniał, że z uwagi na złożony charakter postępowania i konieczność dalszej analizy sprawy, zakończenie postępowania na obecnym etapie nie było możliwe.

Ryzyko regulacyjne jest odpowiednio zarządzane i monitorowane, a Grupa Benefit Systems przywiązuje dużą wagę do traktowania w odpowiedni sposób wszystkich interesariuszy. Nie można jednak wykluczyć podjęcia niekorzystnych rozstrzygnięć organów ochrony konkurencji, w szczególności dotyczących przeszłości. W ocenie Spółki ewentualne decyzje wydane przez Prezesa UOKiK w ograniczony sposób mogą wpłynąć na ryzyko dalszej działalności Benefit Systems S.A., a co za tym idzie – całej Grupy. Ryzyko prawno-podatkowe dotyczy w szczególności uregulowań i interpretacji przepisów prawa podatkowego, regulujących działalność gospodarczą. Wiele z obowiązujących przepisów nie zostało sformułowanych w sposób dostatecznie precyzyjny, często też brakuje ich jednoznacznej wykładni, a interpretacje przepisów podatkowych przez organy skarbowe oraz sądy ulegają zmianom i nie są jednolite.

4 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

Grupa Benefit Systems dostrzega ryzyko pojawienia się nowych konkurentów. Może ono wystąpić ze strony zorganizowanych podmiotów oferujących usługi sportowo-rekreacyjne, przez powstanie podmiotu działającego na wózw Grupy lub przez wejście na rynek oferowania usług klientom korporacyjnym dużych podmiotów krajowych i zagranicznych, dotychczas nieobecnych w tym obszarze.

Podobne ryzyko Grupa upatruje w odniesieniu do nowych produktów, które jako innowacyjne na rynku rozwiązania mogą w przyszłości zostać powielone przez firmy konkurencyjne. Grupa, reagując na to ryzyko, podejmuje odpowiednie działania – m.in. wdrożyła platformy dystrybucyjne oraz inwestuje w kluby sportowe.

5**Ryzyka w obszarze przetwarzania i ochrony danych osobowych, m.in. związane z dostosowaniem do regulacji RODO, w ujęciu prawnym, organizacyjnym i technicznym**

Ryzyko wynika z konieczności dostosowania działalności spółki do nowych wytycznych, wynikających z przepisów RODO (Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku). Wymiar niezbędnych zmian i dostosowania do wymogów odbywa się na różnych płaszczyznach działalności spółki, w tym w zakresie rozwiązań prawnych, organizacyjnych oraz systemowych, z naciskiem na bezpieczeństwo zasobów sieciowych oraz systemów informatycznych. Spółka Benefit Systems S.A. podjęła szereg czynności zmierzających do dostosowania się do wymogów wynikających z regulacji, na przykład dotyczących aktualizacji procesów, dostosowania systemów informatycznych oraz aktualizacji umów z Klientami Benefit Systems w zakresie powierzenia przetwarzania danych osobowych.

6**Ryzyko związane z prowadzeniem działalności i ekspansji na rynkach zagranicznych z uwzględnieniem ryzyka politycznego i walutowego**

W ramach strategii rozszerzania skali działalności Grupa kontynuuje ekspansję na rynkach zagranicznych. Na rynkach czeskim i bułgarskim Grupa odnotowuje dalszy dynamiczny rozwój. Na pozostałych rynkach trwa budowanie biznesu. Nie jest jednak pewne, czy model biznesowy Benefit Systems S.A., który sprawdził się w Polsce, przyjmie się w pełni na nowych rynkach, na których istnieją różnice prawne, kulturowe, jak również różnice w poziomie aktywności sportowej oraz w pozapłatowych sposobach motywacji pracowników.

Niezrealizowanie planów na którymkolwiek z nowych rynków może mieć negatywny wpływ na wyniki finansowe Grupy Benefit Systems. Należy jednak zaznaczyć, że Grupa przed podjęciem decyzji o wejściu na dany rynek przeprowadza badanie jego potencjału wraz z analizą potencjalnych zagrożeń. Dodatkowo Grupa przyjęła strategię stopniowego ponoszenia nakładów inwestycyjnych w sposób uwzględniający bieżącą sytuację rynkową, ryzyko walutowe i obserwowany wzrost biznesu w danym kraju.

7**Ryzyko zmiany sytuacji demograficznej Polski oraz krajów, w których działa Grupa Benefit Systems**

W długim okresie na działalność Grupy Benefit Systems może mieć wpływ zmiana struktury demograficznej Polski oraz innych krajów, w których działa Grupa, w szczególności trend polegający na starzeniu się społeczeństw. Nie jest wykluczone, że wraz z tym zjawiskiem oraz wynikającym z niego zmniejszaniem się grupy docelowej (ludzi aktywnych zawodowo) produkty będące obecnie w ofercie Grupy mogą przestać cieszyć się tak dużym zainteresowaniem, co może negatywnie wpłynąć w długookresowej perspektywie na jej wyniki finansowe. Zdaniem Grupy Benefit Systems wpływ opisanego ryzyka będzie jednak ograniczony przez fakt, że na wzór rozwiniętych państw Europy Zachodniej w Polsce również obserwujemy wzrost aktywności fizycznej wśród starszych grup wiekowych, co stanowić może potencjał dla wejścia w nowy segment rynku.

8**Ryzyko związane z wdrożeniem i utrzymaniem systemów informatycznych oraz cyberbezpieczeństwem**

Grupa zarządza ryzykiem systemów IT, wprowadzając odpowiednie procedury oraz mechanizmy kontrolne, pozwalające na skuteczną prewencję i na ograniczenie skutków materializacji ryzyk. W szczególności, w Spółce są rozwijane procedury i mechanizmy dotyczące rozwoju i utrzymania systemów, zarządzania zmianą oraz bezpieczeństwa informacji. Spółka korzysta z redundantnych rozwiązań sprzętowych i systemowych w celu zminimalizowania wystąpienia ryzyka zakłóceń w funkcjonowaniu kluczowych systemów IT. W ramach zarządzania cyberbezpieczeństwem aktualizuje w sposób ciągły systemy bezpieczeństwa sieciowego. Grupa korzysta z przetestowanych i uznanych na rynku rozwiązań.

9**Ryzyko pozyskania i zarządzania zasobami ludzkimi, w tym ryzyko utraty kluczowych pracowników⁵**

Czynnikami mającymi wpływ na działalność Grupy Benefit Systems są praca oraz umiejętności kluczowych osób, w tym kadry zarządzającej, jak i pozostałych zespołów i pracowników. Zarządy spółek z Grupy Benefit Systems są zdania, że tempo rozwoju Grupy jest również uzależnione od zdolności do zatrudniania i utrzymania wysoko wykwalifikowanej kadry zarządzającej i kluczowych pracowników. Utrata istotnej części z tych osób może mieć negatywny wpływ na działalność operacyjną Grupy. Grupa Benefit Systems z sukcesem pozyskuje odpowiednie zasoby ludzkie, czemu sprzyjają pozycja cenionego pracodawcy oraz pozytywna atmosfera pracy. Grupa przyjęła strategię dodatkowego motywowania za pomocą programu motywacyjnego dla kadry zarządzającej i kluczowych pracowników. Do czynników ryzyka związanych z zasobami ludzkimi Grupa zalicza zmiany na rynku pracy związane ze wzrostem oczekiwań finansowych osób zatrudnionych, co może mieć wpływ na wzrost ponoszonych kosztów operacyjnych.

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. W kolejnym roku zamierzamy dalej identyfikować pojawiające się nowe ryzyka oraz udoskonalać system zarządzania nimi i budowania planów naprawczych. Spółka zamierza również skutecznie rozszerzać zasięg tej kontroli w nowych segmentach Grupy Kapitałowej.

⁵ Ryzyka zostały szczegółowo opisane w Sprawozdaniu Zarządu Spółki Benefit Systems za rok 2018



1.11.

BEZPIECZEŃSTWO DANYCH

W związku z obowiązującymi przepisami prawa oraz osiągniętą skalą liczby aktywnych kart i liczby wizyt, jakie każdego dnia odbywają Użytkownicy, kluczową kwestią dla Benefit Systems jest ochrona danych osobowych.

W roku 2018 podjęliśmy szereg działań mających na celu zwiększenie bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych, tj. danych naszych Pracowników, Partnerów, Klientów i stanowiących najliczniejszą grupę Użytkowników kart sportowych.

Działania te były bezpośrednio wynikiem przyjętej strategii wzmocnienia bezpieczeństwa danych oraz wdrożenia wymogów stosowanego od 25 maja 2018 r. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1, dalej zwanego RODO). Spółka dąży do należytej staranności, aby nie tylko przestrzegać przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych, ale też kształtować najwyższe standardy na każdym etapie przetwarzania danych, traktując ten obszar jako kluczowy dla działalności, wzmocnić świadomość Pracowników – a tym samym należycie szanować konstytucyjnie gwarantowane prawo człowieka do prywatności.

Każdego roku weryfikujemy i w razie potrzeby aktualizujemy ustanowioną przez Zarząd Benefit Systems dokumentację związaną z bezpieczeństwem danych osobowych. Dokumenty te (wraz z powiązаныmi procedurami szczegółowymi i instrukcjami) określają zasady ochrony danych osobowych w poszczególnych spółkach Grupy Benefit Systems, niezależnie od ich postaci i sposobów przetwarzania.

Za organizację, aktualizację i komunikację zasad ochrony danych osobowych w spółce Benefit Systems odpowiedzialny jest wyznaczony przez Zarząd **Inspektor Ochrony Danych Benefit Systems S.A.** Każdy nowy Pracownik zostaje przeszkolony podczas odbywającego się kilkanaście razy w roku⁶ szkolenia na temat obowiązków w zakresie ochrony danych, w związku z wykonywaną przez niego pracą. Cyklicznie organizowane są szkolenia dodatkowe – np. w sytuacjach zidentyfikowania incydentu; związanych ze zmianą procedur, przepisów; w związku z potrzebą działu lub komórki organizacyjnej.

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 Inspektora Ochrony Danych oraz dodatkowo, precyzyjnie określone osoby. Każde zgłoszenie podlega analizie i ocenie w celu ustalenia jego adekwatności, istotności, odpowiedzialności i eliminacji zagrożeń w przyszłości. Zgłoszenia analizowane są w celu stwierdzenia, czy doszło do naruszenia zasad ochrony danych osobowych oraz konieczności dokonania zgłoszenia do Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

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. 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.

⁶Lub w pierwszy dzień pracy nowego Pracownika



Każdy nowy system informatyczny projektowany jest zgodnie z zasadą „privacy by design” oraz przed uruchomieniem przechodzi audyt bezpieczeństwa



Benefit Systems jako administrator danych osobowych wdrożył politykę retencji danych, by uniknąć przetwarzania danych osobowych bez podstawy prawnej



Partnerzy (obiekty sportowe) nie mają dostępu do nadmiarowych danych osobowych Użytkowników i przetwarzają je w ramach powierzenia wyłącznie w wąskim zakresie wynikającym z konieczności potwierdzenia możliwości skorzystania przez Użytkownika karty MultiSport z usługi



Cyklicznie prowadzony jest monitoring wdrożonych zabezpieczeń dotyczący stanu bezpieczeństwa danych osobowych (audyty bezpieczeństwa)

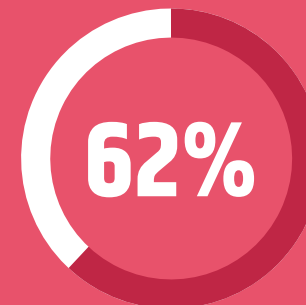
Benefit Systems cyklicznie realizuje szereg badań i analiz rynkowych w kluczowych obszarach działalności Spółki oraz Grupy Kapitałowej. Badania te mają na celu zwiększenie wiedzy w zakresie potrzeb i oczekiwań interesariuszy, a także jak najlepsze rozpoznanie trendów i zmian rynkowych. Główne obszary zainteresowań badawczych naszej firmy możemy podzielić na:

- Zdobywanie i dzielenie się wiedzą w zakresie monitorowania nastrojów społecznych w Polsce w kontekście postaw odnośnie do sportu, zdrowego i aktywnego trybu życia oraz rynku, na którym operujemy
- Monitorowanie stopnia satysfakcji i zbieranie informacji zwrotnej w obszarach kluczowych dla działalności spółki (Użytkownicy, Klienci, Partnerzy)
- Badania postaw konsumentów odnośnie do testowanych przez nas projektów nowych usług i usprawnień

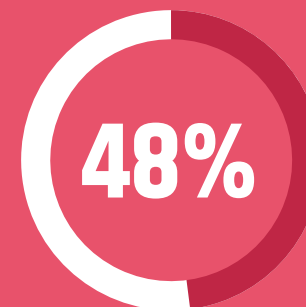
BADANIE MULTISPORT INDEX

W roku 2018, wspólnie z zewnętrznym partnerem Kantar TNS przeprowadziliśmy badanie aktywności fizycznej Polaków MultiSport Index, którego wyniki zostały przekazane do informacji publicznej. Kompleksowy pomiar miał na celu monitoring, rozpoznanie i analizę aktywności fizycznej i sportowej, a także analizę szerokiej gamy czynników społecznych, wpływających na tę aktywność. Wynik badania wykazał m.in., że **62% Polaków** uważa się za osoby aktywne, przy czym **48% populacji można uznać za osoby aktywne sportowo**.

Wyodrębniliśmy również 4 główne typy postaw odnośnie do aktywności fizycznej wykazywane przez społeczeństwo. Były to „Rekreacja”, „Być FIT!”, „Kumple z boiska” oraz „Pro-amator” i charakteryzowały się odmiennymi motywacjami, podejściem do zdrowia i odżywiania, a także potrzebami związanymi ze sportem. Największą grupę stanowi typ „Rekreacja” (7,4 mln osób), którego przedstawiciele ćwiczą dla zdrowia i najczęściej wybierają rower oraz gimnastykę.



**Polaków
uważa się za osoby
aktywne**



**populacji można
uznać za osoby aktywne
sportowo**

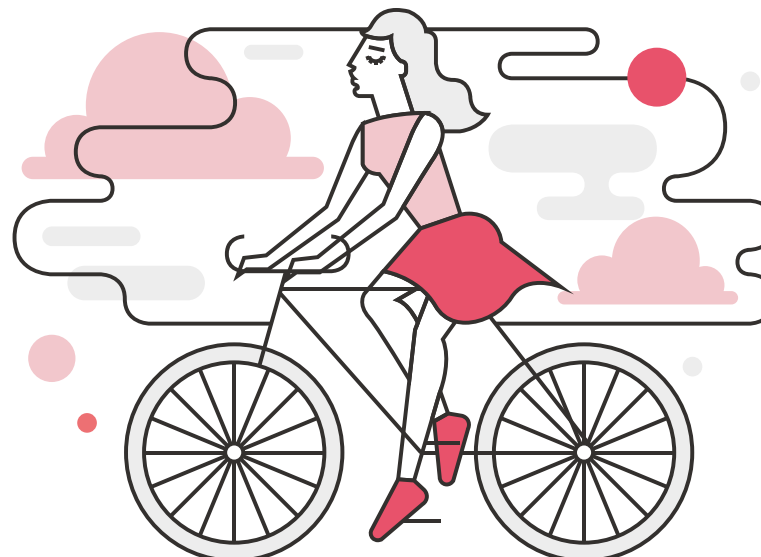
MultiSport Index 2018:

Według Polaków najpopularniejszym rodzajem aktywności jest bieganie, zaś najaktywniejsi są mieszkańcy województwa lubuskiego oraz warszawiacy.



7,4 mln

Polaków ćwiczy dla zdrowia i najczęściej wybiera rower oraz gimnastykę.



Stale monitorujemy także otoczenie naszej firmy w zakresie zmian na rynku pozapłatowych świadczeń pracowniczych. Prowadzimy badania postaw środowiska wewnętrznego wobec budżetów benefitów pracowniczych, świadczeń pozapłatowych, a następnie konfrontujemy wyniki z oczekiwaniami pracowników. Dzięki corocznemu badaniu przeprowadzanemu z agencją badawczą ARC wiemy, że rynek świadczeń systematycznie rośnie (szacowana wielkość w roku 2018 to 12,2 mld zł) i w dalszym ciągu będzie rósł.

Bardzo ważnym, wspomnianym wcześniej elementem działalności Benefit Systems jest troska o zadowolenie naszych Klientów, Partnerów i Użytkowników. Aby je monitorować, badamy ich opinie, zarówno zbierając feedback z bieżącej współpracy za pomocą regularnie przeprowadzanych badań NPS, jak i realizując

duże projekty we współpracy z niezależnymi instytucjami badawczymi, co pozwala dokładnie przeanalizować stopień satysfakcji interesariuszy na przestrzeni danego roku.

Badania opinii są integralną częścią wdrażania przez nas innowacji, takich jak akcje promocyjne, dodatkowe usługi dla Użytkowników czy nowatorskie rodzaje obiektów. W roku 2018 projekty badawcze umożliwiły nam projektowanie usprawnień dla Wakacyjnej Gry MultiSport⁷, sprawdzenie skuteczności naszego programu pożyczkowego dla Partnerów czy włączenie potencjalnych konsumentów docelowych w proces projektowania innowacyjnych obiektów doradczych dla posiadaczy kart MultiSport.

⁷ Więcej informacji o Wakacyjnej Grze MultiSport w podrozdziale Program aktywizujący 4 Pory Roku na stronie 59

1.13.

JESTEŚMY SPOŁĘCZNIE ODPOWIEDZIALNI

Od odpowiedzialność społeczną i zrównoważony rozwój to nieodłączne elementy działalności biznesowej Grupy Benefit Systems.

Oprócz promowania naszych produktów oraz działań bazujących na aktywizowaniu społeczeństwa do zdrowego stylu życia, bardzo dużą wagę przykładamy do działań CSR-owych, które skierowane są do wszystkich naszych interesariuszy. Wierzymy, że biznes może rozwijać się dobrze tylko dzięki równoczesnym działaniom związanym z jego społeczną odpowiedzialnością. Naczelną zasadą naszego działania jest podejście **win-win**, na bazie którego budujemy wszystkie relacje z Klientami, Partnerami, Pracownikami, Współpracownikami oraz pozostałymi interesariuszami. Dbamy o zrównoważony rozwój uczestników rynku usług sportowych i rekreacyjnych, mamy udział w budowaniu atrakcyjnej infrastruktury sportowo-rekreacyjnej w Polsce, wspieramy tworzenie atrakcyjnych miejsc pracy oraz wydarzeń i społeczności związanych z tematem sportu i rekreacji. Wierzymy, że taki sposób wpływania na otoczenie oddziałuje na jakość życia jednostki i całego społeczeństwa. Spójność z tą filozofią i etyczne działanie pozwoliły nam na stworzenie **Strategii CSR**, w ramach której zostały opisane i określone wszystkie działania zrównoważonego biznesu, które realizujemy dla naszych interesariuszy. **Strategia CSR została wdrożona i działa w spółce dominującej. Pozostałe spółki nie są zobligowane do jej wdrażania, ale podejmujemy w tym zakresie działania rekomendujące tę praktykę.**



Pomagamy
Klientom

Słuchamy
Użytkowników

Wspieramy
Partnerów

Dbamy
o Pracowników

GŁÓWNE

CELE STRATEGII CSR

POZOSTAŁE

Tworzymy
infrastrukturę

Aktywizujemy
społeczeństwo

Szanujemy
środowisko

Angażujemy się
w pomoc innym

Utrzymujemy
najwyższe standardy

W 2018 roku dołączyliśmy do ruchu **B Corporation** - stworzonego przez międzynarodową organizację zrzeszającą firmy społecznie odpowiedzialne. Jako pierwsza spółka publiczna w Europie Środkowo-Wschodniej zostaliśmy posiadaczami certyfikatu B Corp, który jest synonimem firmy prowadzącej zrównoważony biznes. Stworzona przez nas Strategia CSR w dużej mierze opiera się na strukturze B Corporation, z którym prowadziliśmy współpracę w ramach drogi do certyfikacji około dwóch lat przed jej otrzymaniem. Certyfikat, który udało nam się otrzymać, zrzesza organizacje z całego świata, które do modelu swojej działalności wpisały zasady społecznej odpowiedzialności biznesu – angażują się w rozwiązywanie najważniejszych problemów społecznych, a podstawą ich funkcjo-

nowania jest partnerski model współpracy ze wszystkimi interesariuszami oparty na nadrzędnej zasadzie „win-win”. Na całym świecie funkcjonuje ponad 2700 przedsiębiorstw ze 150 branż, które spełniły warunki certyfikacji B Corp i otrzymały wyróżnienie nadane przez międzynarodową organizację pozarządową **B Lab**. Obecnie Benefit Systems jest jedyną polską firmą, która otrzymała certyfikat B Corp.

Jednym z celów Benefit Systems S.A. na najbliższe 3 lata w ramach Strategii CSR i Certyfikacji B Corporation jest realizacja projektów z zakresu zrównoważonego biznesu oraz dalszy rozwój i pogłębianie tej części działalności organizacji, która pozwoli nam na przedłużenie certyfikacji na kolejne lata.





Certyfikat B Corporation

W 2018 roku Benefit Systems, jako pierwsza spółka publiczna w Europie Środkowo-Wschodniej, dołączył do międzynarodowej społeczności B Corp. Na całym świecie funkcjonuje ponad 2,7 tysiąca przedsiębiorstw ze 150 branż, które otrzymały certyfikat B Corp, przyznawany przez światową organizację pozarządową B Lab. B Corp ma na celu stworzenie nowej definicji sukcesu w biznesie mierzonego społecznym zaangażowaniem. Do grona firm B Corp zalicza się organizacje, które działają i angażują się w rozwiązywanie najważniejszych problemów społecznych, a podstawą ich funkcjonowania jest partnerski model współpracy ze wszystkimi interesariuszami oparty na nadrzędnej zasadzie „win-win”.



Solidna Firma 2018

W 2018 roku Benefit Systems po raz kolejny otrzymał tytuł „Solidna Firma”. Celem tego programu jest propagowanie zasad etyki w biznesie, promowanie najlepszych firm jako partnerów dla konsumentów, podmiotów gospodarczych oraz instytucji państwowych, a także tworzenie świadomości o współodpowiedzialności za środowisko naturalne, propagowanie działań proeko-logicznych i prospołecznych. Benefit Systems otrzymywał tytuł „Solidna Firma” również w latach: 2008, 2009 i 2017.

Na przestrzeni 2018 roku Grupa Benefit Systems otrzymała nagrody i wyróżnienia związane nie tylko z biznesem, ale także społeczną odpowiedzialnością. Mieliśmy zaszczyt dołączyć do grona laureatów nagród i wyróżnień takich jak:



AON Najlepsi Pracodawcy 2018

W listopadzie 2018 Benefit Systems po raz drugi zdobył tytuł „Aon Najlepszy Pracodawca” w kategorii „przedsiębiorstwa duże” (od 250 do 1000 pracowników), znajdując się tym samym w gronie firm, które mogą pochwalić się najlepszymi wynikami badania satysfakcji i zaangażowania Aon.

Program Aon Best Employers to największe i najbardziej obiektywne badanie oraz diagnoza organizacji pod kątem zaangażowania pracowników w Polsce. Dotąd, w trakcie 13 edycji przebadano ponad 570 tysięcy pracowników z firm o różnej skali działalności i zatrudnienia. Kryteria oceny to wartości czterech wskaźników:

- zaangażowanie pracowników
- angażujące przywództwo
- kultura wysokich wyników
- wiarygodna marka pracodawcy.

Firma otrzymuje tytuł Najlepszego Pracodawcy, gdy wszystkie indeksy angażującego środowiska pracy znajdują się na odpowiednio wysokim poziomie, wyznaczonym przez metodologię badania. Program Najlepsi Pracodawcy to jedyny konkurs na rynku, w którym tytuł jest przyznawany w oparciu o obiektywne badanie opinii pracowników.



Solidny Pracodawca 2018

W sierpniu 2018 Benefit Systems po raz kolejny otrzymał tytuł Solidnego Pracodawcy 2018 w kategorii ogólnopolskiej. Doceniono działania Benefit Systems skierowane do pracowników, w tym ogólne warunki pracy, system motywacyjny, ścieżkę kariery oraz działania wspierające zdrowy i aktywny tryb życia na co dzień. Najwyższe noty Spółka otrzymała w kategorii warunków pracy, terminowości wypłat, warunków socjalnych, ścieżki kariery, dynamiki zatrudnienia oraz CSR.

Spółka roku z mWIG40

21 marca 2018 roku Spółka otrzymała nagrodę Byki i Niedźwiedzie dla najlepszej spółki z mWIG40. Redakcja Gazety Giełdy i Inwestorów „Parkiet” w uzasadnieniu podkreśliła, że nagroda została przyznana za świetne wyniki Spółki oraz skuteczny rozwój flagowego produktu.



Giełdowa Spółka Roku 2018

Giełdowa Spółka Roku 2018

W marcu 2018 roku redakcja „Pulsu Biznesu” przyznała po raz 19. prestiżowe nagrody dla najlepszych spółek giełdowych. Benefit Systems zajął 3. miejsce w kategorii „perspektywy rozwoju” oraz 7. miejsce w głównym rankingu giełdowych spółek roku (awans z 13. miejsca w 2016), gdzie nagradzanych jest 10 najlepszych spółek z ponad 400 obecnych na GPW.





2

PRACOWNICY

- 2.1. Struktura zatrudnienia
- 2.2. Rekrutacja
- 2.3. Szkolenia i rozwój
- 2.4. Atrakcyjne miejsce pracy
- 2.5. Benefity pozapłacowe
- 2.6. Zdrowie i bezpieczeństwo
- 2.7. Oceny pracownicze
- 2.8. Badanie zaangażowania Pracowników
- 2.9. Prawa pracownicze i prawa człowieka





Certified



Corporation

Obszar dotyczący pracowników według B Corp ocenia relacje firmy z jej pracownikami. Zawiera informacje, w jaki sposób firma traktuje swoich pracowników m.in. poprzez benefits, szkolenia i inne korzyści, jakie im zapewnia. Kategoria ta koncentruje się również na ogólnym środowisku pracy w firmie, oceniając komunikację między kierownictwem i pracownikami, elastyczność zatrudnienia, kulturę korporacyjną oraz praktyki w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.

PI

2.1.

STRUKTURA ZATRUDNIENIA

Liczba Pracowników⁹ Grupy Benefit Systems na koniec 2018 roku wyniosła **1296 osób**. W strukturze zatrudnienia dominują kobiety, które stanowią 64% wszystkich Pracowników. W spółce dominującej Benefit Systems S.A. umowy o pracę stanowią 91,7% wszystkich form zatrudnienia. Liczba Pracowników i Współpracowników Grupy, zatrudnionych na podstawie umów innych niż umowa o pracę wyniosła 3886 osób, z czego 63% to kobiety.

Duża różnica pomiędzy liczbą Pracowników zatrudnionych na umowę o pracę a liczbą osób zatrudnionych na podstawie innych form zatrudnienia wynika ze specyfiki działalności spółek z Segmentu Fitness¹⁰. Są to spółki prowadzące sieci klubów fitness, które zatrudniają głównie instruktorów zajęć fitness i trenerów. Osoby te zazwyczaj nie pracują w pełnym wymiarze godzin, prowadzą zajęcia w kilku różnych klubach, a ich godziny pracy często są nieregularne. Taka forma zatrudnienia jest ściśle powiązana ze specyfiką tej branży.

Liczba Pracowników Grupy Benefit Systems zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, w podziale na płeć (stan na dzień 31 grudnia 2018)

ROK	KOBIETY	KOBIETY %	MĘŻCZYŹNI	MĘŻCZYŹNI %	ŁĄCZNIE
2018	830	64%	466	36%	1296
2017	741	63,4%	429	36,6%	1170

Liczba Pracowników Benefit Systems S.A. zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, w podziale na płeć (stan na dzień 31 grudnia 2018)

ROK	KOBIETY	KOBIETY %	MĘŻCZYŹNI	MĘŻCZYŹNI %	ŁĄCZNIE
2018	350	65,8%	182	34,2%	532
2017	312	64,7%	170	35,3%	482



Liczba Pracowników Grupy Benefit Systems w podziale na wymiar etatu (umowy o pracę, stan na dzień 31 grudnia 2018)

WYMIAR ETATU	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
Pełny etat	720	395	1115
Niepełny etat	110	71	181
ŁĄCZNIE	830	466	1296

Liczba Pracowników i Współpracowników Grupy Benefit Systems zatrudnionych w spółkach z Segmentu Fitness, w podziale na płeć (stan na dzień 31 grudnia 2018)

RODZAJ UMOWY	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
Umowa o pracę	68	40	108
Umowy cywilnoprawne	2232	1294	3526
ŁĄCZNIE	2300	1334	3634

RODZAJ ETATU	KOBIETY	MĘŻCZYŹNI	ŁĄCZNIE
Pełny etat	64	37	101
Niepełny etat	4	3	7
ŁĄCZNIE	68	40	108

2.2.

REKRUTACJA

Firmę tworzą ludzie, którzy są nadrzędnym kapitałem organizacji. Wspólnie pracujemy na sukces, który jest efektem wiedzy, umiejętności, doświadczenia i zaangażowania naszych Pracowników.

Dlatego też polityka personalna w Grupie Benefit Systems skoncentrowana jest wokół budowania atrakcyjnego miejsca pracy, zarówno dla obecnych, jak i potencjalnych Pracowników.

W procesie rekrutacji i dalszego kształtowania ścieżki kariery stawiamy na osoby efektywne w działaniu, wysoko zmotywowane i popierające nasze cele. Szukamy kandydatów z dużym potencjałem, którzy dobrze odnajdą się w naszym zespole. Osób, które wyznają wartości i zasady podobne do tych, którymi kierujemy się w naszej organizacji.

Już 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 poprzez tzw. *Onboarding*¹¹, czyli całodzienne spotkanie dla nowych Pracowników, podczas którego zdobywają podstawową wiedzę o naszej firmie i produktach, wiele praktycznych informacji „z życia” firmy, a także przechodzą szkolenie BHP
- dbamy o to, aby nowy Pracownik po prostu dobrze się u nas czuł już od pierwszego dnia pracy.



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 poszczególnych działach i na kluczowych stanowiskach jest celem polityk w obszarze pracowniczym, a u jej podstaw leży właściwa rekrutacja.

Każdego roku jesteśmy obecni na targach pracy i praktyk dla studentów i absolwentów, podczas których w ciekawej formie zachęcamy do odbycia stażu lub praktyk w Benefit Systems, które mogą zakończyć się propozycją etatu. Na naszym stoisku zainteresowani mogą zapoznać się ze specyfiką firmy, wziąć udział w grze i wygrać nagrody w formie gadżetów, a co najważniejsze – złożyć swoją aplikację.

Prowadzimy również wewnętrzny program pod nazwą „**Akcja Rekomendacja**”, w ramach którego nasi Pracownicy mogą rekomendować do pracy w Benefit Systems swoich znajomych. Jeśli polecony przez Pracownika kandydat zostanie zatrudniony, wówczas rekomendujący go Pracownik otrzymuje nagrodę pieniężną.

Rekrutacje w Grupie Benefit Systems w 2018 roku¹²

ROK	<30 LAT	30-40 LAT	40-50 LAT	>50 LAT	ŁĄCZNIE
2018	334	148	45	3	530
2017	216	111	30	5	362

¹¹ Dotyczy Pracowników zatrudnionych w spółkach Benefit Systems S.A., Benefit IP, MultiBenefit i Benefit Systems International, które mieszczą się w siedzibie głównej w Warszawie

¹² Liczba nowo zatrudnionych Pracowników (zatrudnionych na podstawie umowy o pracę)



2.3.

SZKOLENIA I ROZWÓJ

W Grupie Benefit Systems stawiamy na rozwój i stałe doskonalenie się.

Dbamy o to, by nasi Pracownicy mieli odpowiednie warunki do zdobywania wiedzy, nowych kompetencji, umiejętności i doświadczenia. Chcemy, aby rozwijali swój potencjał.

Umożliwiamy Pracownikom Spółki i całej Grupy rozwijanie ścieżek kariery w ramach organizacji, jednocześnie stawiając na pierwszym miejscu kompetencje i obiektywne spełnienie wymagań koniecznych do objęcia danego stanowiska – gwarantując w ten sposób równość szans kandydatów wewnętrznych i zewnętrznych. Równolegle wspieramy proces budowy tych kompetencji i kształtowania ścieżek kariery.

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.

Programy szkoleniowe i rozwojowe dla Pracowników opracowywane są kompleksowo na cały rok, na podstawie zgłaszanych przez poszczególne działy kompetencji wymagających wzmocnienia (w danym dziale i na danym szczeblu organizacji). Proces planowania szkoleń na każdym jego etapie wspierany jest przez trenerów i specjalistów z działu HR. W żaden sposób nie jest on powiązany z kryteriami płci, wieku czy przekonań. Prawo do odpowiednio dobranych szkoleń mają wszyscy Pracownicy organizacji, niezależnie od funkcji, jaką pełnią.

W procesie planowania szkoleń korzystamy z oferty najlepszych firm szkoleniowych, uznanych trenerów i instytucji certyfikujących. Wśród nich są takie marki jak: Sandler Training Polska sp. z o.o., Kontrakt OSH, Maroney, ICAN, CIMA, MBA Koźmiński, Deloitte, PWC, E&Y, SEG i inne. Szkolenia najczęściej mają charakter warsztatowy, nastawiony na praktyczne ćwiczenie realnych przypadków, a część szkoleń ma później ściśle określoną kontynuację. Oprócz szkoleń i warsztatów Pracownicy korzystają również z takich form podnoszenia kompetencji jak mentoring i coaching.

Wiele programów rozwojowych realizujemy **wewnątrz firmy**, dostosowując ich treść i formę do wybranego grona odbiorców. Najważniejsze tematy szkoleń w 2018 roku to m.in.: Co nas motywuje?, Inteligencja emocjonalna, Warsztaty feedbackowe, Współpraca budująca relacje. Odbyły się też warsztaty fokusowe dotyczące budowania zespołu, motywacji, skutecznego działania itd.

Wybierając dla naszych Pracowników **szkolenia zewnętrzne**, kierujemy się przede wszystkim ich potrzebami na każdym z poziomów (postawa, wiedza, umiejętności) oraz doświadczeniem trenera. Najpopularniejszymi szkoleniami zewnętrznymi w 2018 roku były dla nas: warsztaty zarządcze (m.in. Budowanie zespołu, Angażujący lider, Psychologia szefa, Szef w roli coacha), szkolenia i warsztaty ogólnorozwojowe (m.in. Docenić współpracę, Memory booster techniki zapamiętywania, Autoprezentacja) oraz warsztaty skupione na kompetencjach związanych ze specyficznymi stanowiskami (np. Psychologia sprzedaży, Skuteczne negocjacje i prezentacje, Zaawansowana komunikacja ze strategicznym klientem).

Osoby pracujące w Zespole Infolinii Benefit Systems mają do dyspozycji trenera, który dba o indywidualny rozwój każdego z konsultantów. Dla tej grupy

Pracowników uruchomiona została również **Akademia Konsultanta** – cykl szkoleń m.in. z zakresu jakości obsługi, komunikacji i przeprowadzania trudnych rozmów. Nasi konsultanci wzięli również udział w warsztatach, na których wypracowane zostały usprawnienia z zakresu obsługi Infolinii i współpracy wewnątrz zespołu, a także zmiany, dzięki którym Pracownicy będą dobrze czuli się w swojej pracy.

W 2018 roku wprowadziliśmy nowe formy rozwoju umiejętności, takie jak:

- Program **Liga Talentów**, którego celem było wyłonienie najbardziej utalentowanych Pracowników w dziale zajmującym się obsługą Klientów kart sportowych¹³ i zapewnienie im dalszego rozwoju. W ramach programu zakwalifikowani Pracownicy brali udział w cyklicznych warsztatach, zarówno wzmacniających kompetencje ogólnorozwojowe, jak i w ramach wybranych, indywidualnych ścieżek specjalistycznych. Każdy z uczestników otrzymał dedykowanego opiekuna merytorycznego, dostęp do szkoleń, konferencji, warsztatów dopasowanych do kompetencji, które chce rozwijać
- szkolenia w formie webinarów
- warsztaty prowadzone w języku angielskim (Presentations Skills, Negotiation Skills, Writing Skills)
- cykl warsztatów Wellbeing oraz Warsztaty TRE – Tension & Trauma Releasing Exercises
- kurs dla kierowców Akademia Bezpiecznej Jazdy.

Szkolenia w Grupie Benefit Systems¹⁴

ROK	ŁĄCZNA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH	LICZBA PRACOWNIKÓW ¹⁵	ŚREDNIA LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH NA PRACOWNIKA
2018	53,9 tys.	1 296	41,6
2017	46,8 tys.	1 170	40,0

¹³ Dotyczy spółki dominującej Benefit Systems S.A.

¹⁴ Z uwzględnieniem szkoleń językowych (zajęcia grupowe i indywidualne)

¹⁵ Zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, stan na 31 grudnia 2018



1801
uczestników szkoleń,
w tym:



1314
uczestników szkoleń
zewewnętrznych



487
uczestników szkoleń
wewnętrznych



409
uczestników szkoleń
językowych



44 125
godzin szkoleniowych
łącznie

2.4.

ATRAKCYJNE MIEJSCE PRACY

Naszym celem jest nie tylko promowanie zdrowego, aktywnego stylu życia i dostarczanie Klientom i Użytkownikom kart sportowych gotowych rozwiązań w tym zakresie, ale również dbanie o naszych Pracowników, ich zdrowie i dobre samopoczucie.

Tworzymy przyjazne i atrakcyjne miejsce pracy, oferując korzystne warunki zatrudnienia i **jeden z najbardziej różnorodnych na rynku pakietów benefitów pozapłatcowych**¹⁶. Inwestujemy w poszerzanie kompetencji zawodowych naszych Pracowników i dajemy im szansę na rozwój ścieżki kariery wewnątrz Grupy¹⁷. Dbamy również o dobrą atmosferę pracy – wspólnie świętujemy różne okazje, integrujemy się podczas wydarzeń ogólnofirmowych i spotkań działowych. Jesteśmy dla siebie życzliwi, szanujemy się i pomagamy sobie nawzajem. A przy tym wszystkim działamy zgodnie z filozofią *work-life balance*.

O tym, że Pracownicy doceniają pracę w Benefit Systems, świadczą ich opinie wyrażane w corocznym badaniu satysfakcji i zaangażowania Aon¹⁸ oraz wiążący się z tym **tytuł Najlepszego Pracodawcy**¹⁹, który w 2018 roku otrzymaliśmy już po raz drugi. Tytuł ten przyznawany jest na podstawie opinii pracowników wyrażanej w ww. badaniu i ogólnej ocenie zaangażowania, która w 2018 roku wyniosła 73%²⁰. Jest to bardzo dobry wynik w porównaniu z wynikami osiąganymi przez innych pracodawców na polskim rynku (średnia wskaźnika zaangażowania dla polskich firm w 2018 roku to 50%).

Tak wysoki poziom satysfakcji i zaangażowania nie jest przypadkowy, ale wynika z szeregu działań podejmowanych w ostatnich latach przez Zarząd Benefit Systems i kierownictwo spółek z Grupy w odpowiedzi na potrzeby i opinie Pracowników. Frekwencja w tym cyklicznym badaniu wynosi zwykle ponad 90%

(91% w 2018), 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.

Badanie satysfakcji i zaangażowania Aon 2018: wybrane aspekty, wynik dla Benefit Systems (% pozytywnych odpowiedzi)

PYTANIE	WYNIK
Bez wahania polecił(a)bym naszą firmę koleżance/koledze szukającej/mu pracy.	79%
Mając ku temu okazję, mówię innym o zaletach pracy w tej firmie.	79%
Musiłyby zaistnieć poważne powody, żebym zrezygnował/a z pracy w tej firmie.	74%
Zachowuję odpowiednią równowagę między pracą a życiem osobistym.	79%
W naszej firmie panuje atmosfera otwartości i akceptacji różnic między ludźmi.	80%
W codziennych relacjach wewnątrz i na zewnątrz firmy traktujemy się z szacunkiem.	91%
Ogólnie jestem zadowolona/y z pracy w naszej firmie.	84%

¹⁶ Więcej o benefitach w rozdziale Benefity pozapłatcowe na stronie 43

¹⁷ Więcej informacji w rozdziale Szkolenia i rozwój na stronie 40

¹⁸ Więcej o badaniu w rozdziale Badanie zaangażowania Pracowników na stronie 46

¹⁹ Więcej o nagrodach w rozdziale Nagrody i wyróżnienia na stronie 34

²⁰ Dotyczy spółki dominującej Benefit Systems S.A.

2.5.

BENEFITY POZAPŁACOWE

Jako wiodący dostawca świadczeń pozapłacowych, także naszym Pracownikom oferujemy jeden z najbogatszych i najbardziej różnorodnych pakietów benefitów dostępnych na rynku. Ich zakres różni się w zależności od spółki i obejmuje świadczenia związane z:



AKTYWNOŚCIĄ FIZYCZNĄ

karta MultiSport, sale do ćwiczeń z pełnym wyposażeniem, bezpłatne zajęcia sportowe w biurze (m.in. joga, zdrowy kręgosłup, kalistenika, treningi biegowe), dofinansowanie treningów i strojów sportowych (siatkówka, piłka nożna), całkowity zwrot kosztów udziału w różnego rodzaju zawodach biegowych, ogólnodostępny stół do tenisa stołowego, piłkarzyki, rzutki²¹



OFERTĄ ŻYWIENIOWĄ

karta BenefitLunch, świeże owoce raz w tygodniu, dofinansowanie do oferty dostawcy dań śniadaniowych (tańsze o połowę kanapki, jogurty, sałatki, jajecznicza, smoothie itp.), dofinansowanie świeżo wyciskanych soków, ogólnodostępna kawa, herbata, zioła, mleko (również bez laktozy)



ZDROWIEM

bezpłatna opieka medyczna, możliwość wykupienia ubezpieczenia na życie, dofinansowanie do okularów



KULTURĄ, ROZRYWKĄ I RELAKSEM

program kafeteryjny (za otrzymane punkty można wykupić np. ofertę turystyczną), tańsze bilety do kina i teatru



EDUKACJĄ

dofinansowanie do studiów, szkolenia, kursy językowe, ogólnodostępna biblioteczka z literaturą specjalistyczną



RODZICIELSTWEM

dofinansowanie wyprawki szkolnej, dofinansowanie przedszkola i żłobka, pokój rodzica z dzieckiem w siedzibie centrali Spółki, prezenty dla dzieci pracowników na mikołajki, karty podarunkowe dla rodziców na Dzień Dziecka



FINANSAMI

pożyczki pracownicze na preferencyjnych warunkach, program kafeteryjny, w ramach którego Pracownicy raz na pół roku otrzymują doładowanie punktów na zakup wielu różnych świadczeń (m.in. zakupy w sklepach odzieżowych i obuwniczych, ze sprzętem RTV AGD, hipermarketach, a nawet paliwo), dofinansowanie transportu komunikacją miejską, karty podarunkowe z okazji ślubu lub narodzin dziecka



CZASEM PRACY

elastyczne godziny pracy, krótszy czas pracy w piątki (o pół godziny), przerwa na obiad wliczona w czas pracy²²



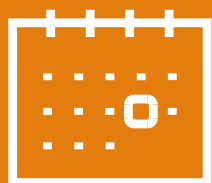
POMOCĄ W CODZIENNYCH SPRAWACH

usługa asystencka AskHenry.pl, w ramach której Pracownicy mogą zlecić dedykowanemu asystentowi z firmy zewnętrznej załatwienie bieżących, codziennych spraw (np. oddanie butów do szewca, odebranie czegoś ze sklepu czy nawet wyszukanie oferty na wakacje).

²¹ Dostępne dla Pracowników w siedzibie głównej Benefit Systems S.A.

²² Dotyczy osób pracujących w siedzibie głównej Benefit Systems S.A.

Pakiet benefitów jest stale wzbogacany.



URLOP STAŻOWY

W 2018 roku wprowadziliśmy tzw. urlop stażowy, czyli dodatkowe dni urlopu wypoczynkowego, które przysługują Pracownikom zatrudnionym u nas powyżej 3 lat²³. Liczba dni dodatkowego urlopu zależy od liczby przepracowanych lat (3 lata to 3 dodatkowe dni urlopu, 4 lata – 4 dni itd.).

Tak szeroki i różnorodny zakres świadczeń pozapłatowych jest co roku wysoko oceniany przez Pracowników Benefit Systems w badaniu satysfakcji i zaangażowania Aon.

Wyniki badania satysfakcji i zaangażowania Aon 2018: pozytywna ocena benefitów

Świadczenia pozapieniężne, które otrzymuję, odpowiadają potrzebom moim i mojej rodziny

71% BENEFIT
SYSTEMS

69% ŚREDNIA DLA FIRM
BEST EMPLOYERS POLAND



²³ Dotyczy spółek: Benefit Systems S.A., Benefit IP Sp. z o.o. sp. k., Benefit Systems International Sp. z o.o. i Fit Invest International Sp. z o.o.



2.6. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO

Motywowanie do prowadzenia aktywnego i zdrowego stylu życia w każdym wieku to nasza misja. Nie tylko w odniesieniu do Klientów i Użytkowników naszych kart sportowych – w tym zakresie dbamy również o naszych Pracowników. Oprócz bezpłatnej karty MultiSport, umożliwiającej korzystanie z obiektów sportowych w całej Polsce, oferujemy im również zajęcia sportowe w biurze (w siedzibie głównej spółki dominującej) i dofinansowanie innych aktywności sportowych, dostawców jedzenia ze zdrową żywnością czy automaty ze świeżo wyciskanymi sokami.

W ramach świadczeń pozapłacowych Pracownicy mogą również korzystać z oferty **opieki medycznej**. W spółce dominującej Benefit Systems S.A. oraz w spółkach: Benefit IP, MultiBenefit, Fit Invest, Benefit Systems International, VanityStyle i MyBenefit jest ona benefitem całkowicie finansowanym przez pracodawcę. W kilku innych spółkach Grupy działających w Polsce opieka medyczna jest współfinansowana przez pracodawcę lub Pracownicy mogą ją wykupić po preferencyjnych cenach.

W 2018 roku w siedzibie głównej spółki dominującej odbyła się **akcja bezpłatnych badań** dla Pracowników, w ramach której przez 3 dni mogli wykonać badania profilaktyczne oraz skorzystać z konsultacji specjalistycznych. Przeprowadzono ponad 500 badań i konsultacji. W trosce o zdrowie kobiet w naszej firmie wszystkim chętnym po 35. roku życia przekazaliśmy **urządzenia do domowej profilaktyki raka piersi** – Brastery, dzięki którym mogą samodzielnie wykonać dokładne badanie piersi. Ponadto każdego roku w okresie jesiennym w siedzibie głównej Benefit Systems S.A. organizujemy dla Pracowników akcję **bezpłatnych szczepień przeciwko grypie**.

Działalność spółek Grupy Benefit Systems z natury rzeczy nie naraża Pracowników na poważne uszczerbki na zdrowiu (jak np. w przypadku działalności produkcyjnej). Wykonują oni pracę typowo biurową, która w znikomym stopniu stwarza zagrożenie dla ich zdrowia i życia. Dla zapewnienia pełnego bezpieczeństwa każdy nowy Pracownik przechodzi obowiązkowe **szkolenie z zakresu BHP**. W naszych biurach znajdują się w pełni wyposażone **apteczki**. Organizujemy również **szkolenia z pierwszej pomocy** dla Pracowników – w 2018 roku odbyły się dwa takie szkolenia w siedzibie głównej spółki dominującej. Dodatkowo Pracownicy klubów fitness sieci zależnych od Benefit Systems przechodzą szkolenia specjalistyczne związane z obsługą sprzętu sportowego.

2.7. OCENY PRACOWNICZE

W naszej organizacji funkcjonuje program okresowych ocen pracowniczych, które odbywają się w cyklu półrocznym.

Ocena pracy dokonywana jest w styczniu i lipcu na podstawie realizacji celów ustalonych na dane półrocze wspólnie z Pracownikami (indywidualnie).

W 2018 roku ocena pracownicza dotyczyła Pracowników na wszystkich szczeblach organizacji w segmencie Kart Sportowych oraz Kafeterii²⁴. Ocenie podlegał każdy Pracownik z wyjątkiem tych, których dotyczyły umowy na okres próbny.



100%

Pracowników Benefit Systems S.A. podlegało ocenom okresowym w 2018 roku.

System ocen jest bezpośrednio powiązany z regulaminowymi premiami wypłacanymi w okresie następującym po dokonanej ocenie. Wysokość premii naliczana jest w zależności od stopnia realizacji celów mierzonego w procentach. Dokładamy starań, aby system ocen był sprawiedliwy, jasno zakomunikowany i zrozumiały oraz motywujący do zaangażowania się w wykonywaną pracę.

Ocnom samych Pracowników podlegają natomiast wszystkie ważne aspekty środowiska pracy, w tym m.in. kierownictwo, wpływ na decyzje i organizacja pracy. Ocena ta odbywa się w ramach dorocznego badania satysfakcji i zaangażowania Aon, które zostało szczegółowo opisane w kolejnym podrozdziale.

²⁴ Lista spółek znajduje się na stronie 81

2.8. BADANIE ZAANGAŻOWANIA PRACOWNIKÓW

Opinia naszych Pracowników jest dla nas ważna. Dlatego od 7 lat przeprowadzamy coroczne badanie satysfakcji i zaangażowania Aon. To największe i najbardziej obiektywne badanie pokazujące diagnozę organizacji pod kątem zaangażowania pracowników w Polsce. W badaniu Pracownicy oceniają pracodawcę pod kątem wielu aspektów. Badanie jest anonimowe, co zapewnia wiarygodność i szczerą udzielanych odpowiedzi.

Wyniki badania rozpatrywane są dla całej Grupy oraz odrębnie dla spółki dominującej. Spółka Benefit Systems S.A. osiąga jedno z najlepszych w Polsce wyników badania satysfakcji i zaangażowania Pracowników, plasując się tym samym w gronie laureatów konkursu Aon Najlepszy Pracodawca²⁵.

Badanie przeprowadzone w listopadzie 2018 roku wykazało, że ogólny poziom zaangażowania Pracowników Benefit Systems wyniósł 73%. Został on wyliczony na podstawie wyników uzyskanych w poszczególnych obszarach poruszanych w badaniu. Wynik ten jest nieco niższy niż w roku ubiegłym (80%), ale i tak znajduje się na bardzo wysokim poziomie na tle innych firm, które przeprowadzają badanie wśród swoich pracowników (131 firm w 2018 roku). Średni wskaźnik zaangażowania w Polsce w 2018 roku wyniósł 50%, a dla firm prowadzących podobną działalność do Benefit Systems (firm z segmentu usług profesjonalnych) – 57%. Frekwencja w tym cyklicznym badaniu wynosi w Benefit Systems zwykle około 90% (w 2018 roku wyniosła 91%, w 2017 – 92%).

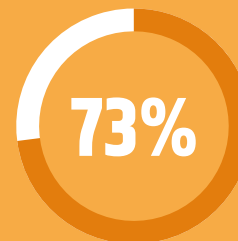


73% wskaźnik zaangażowania Pracowników Benefit Systems

Wyniki badania satysfakcji i zaangażowania Aon dla całej Grupy Benefit Systems wyniosły w 2018 roku 60%. Wynik ten jest niższy od wyniku osiągniętego przez spółkę dominującą, a mimo to plasuje nas o 10% powyżej średniej dla firm w Polsce.

²⁵ Więcej na ten temat w podrozdziale Nagrody i wyróżnienia na stronie 34

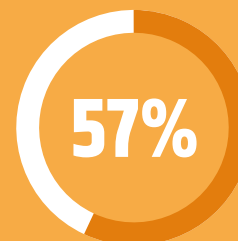
Ogólny wynik badania satysfakcji i zaangażowania Aon 2018



Benefit Systems



Grupa Benefit Systems



Średnia dla firm w Polsce z segmentu usług profesjonalnych

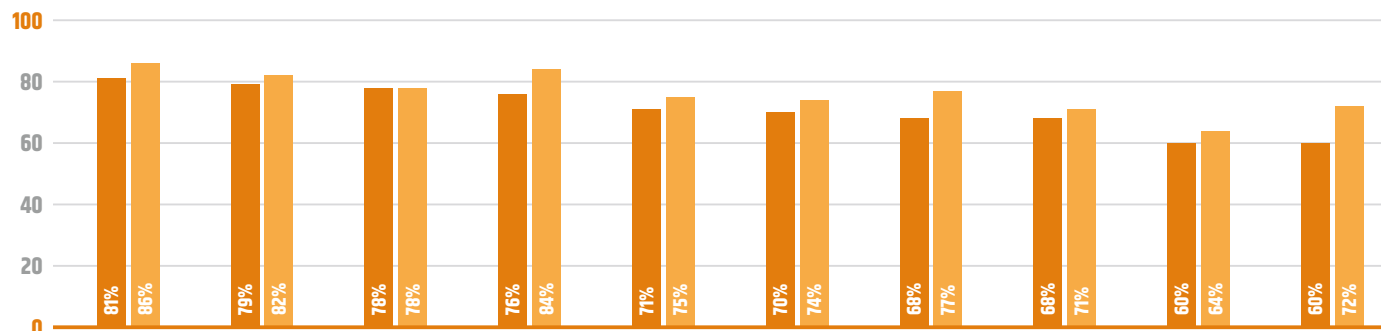


Średnia dla firm w Polsce

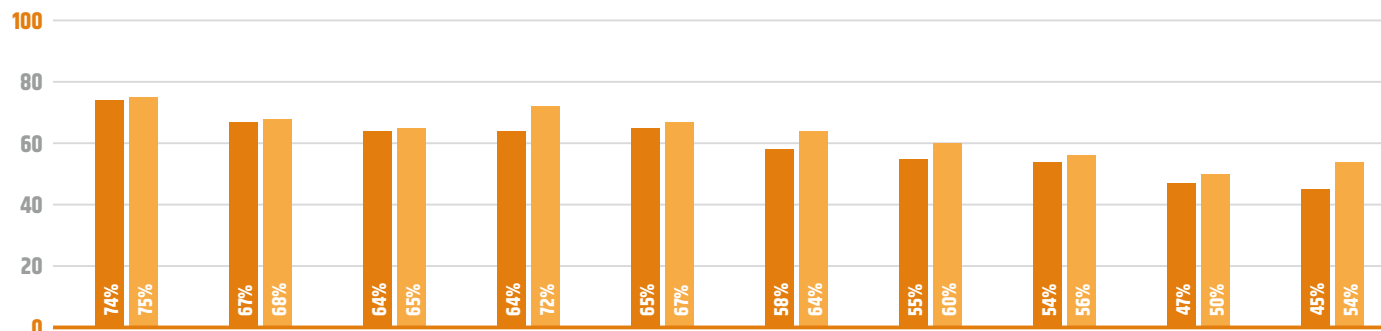
■ 2018 ■ 2017



Wyniki szczegółowe badania satysfakcji i zaangażowania Aon 2018 dla Benefit Systems



Wyniki szczegółowe badania satysfakcji i zaangażowania Aon 2018 dla Grupy Benefit Systems



Powyższe wyniki za rok 2018, mimo że są w większości wysokie, to plasują się na nieco niższym poziomie niż w roku poprzednim. Trwa proces dogłębnej analizy tych wyników przez Zarząd i kadre kierowniczą w celu wypracowania rozwiązań zwiększających satysfakcję Pracowników.

Różnice w wynikach pomiędzy spółką dominującą a całą Grupą wynikają w dużej mierze z zachowania autonomii i indywidualnego podejścia spółek do różnych obszarów, zarówno pracowniczych, jak i zarządczych.

Opinie Pracowników wyrażane w badaniu są nie tylko analizowane i doceniane przez Zarząd i kierownictwo, ale przekładają się na konkretne, pozytywne rozwiązania w przyszłości (m.in. przygotowanie programów rozwoju kariery dla poszczególnych obszarów biznesowych czy wprowadzenie całkowicie bezpłatnej opieki medycznej).



2.9.

PRAWA PRACOWNICZE I PRAWA CZŁOWIEKA

Poszanowanie praw człowieka, w tym poszanowanie praw naszych Pracowników, jest dla nas bardzo ważne.

W ramach Grupy przestrzegamy ogólnych ram Powszechnej deklaracji praw człowieka, konwencji Międzynarodowej Organizacji Pracy (MOP) i Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka.

Jako Grupa Benefit Systems nie mamy ogólnej polityki praw człowieka, ale opracowaliśmy i wdrożyliśmy szereg pakietów zasad i dokumentów, które odnoszą się do aspektów takich jak prawa pracowników, poszanowanie różnorodności, działania antymobbingowe czy przeciwdziałanie korupcji. Polityki te odnoszą się zarówno do środowiska wewnętrznego naszych spółek, czyli do Pracowników, jak i do otoczenia zewnętrznego, obejmującego wszystkie grupy interesariuszy (Klientów, Partnerów, Dostawców i Użytkowników).

Dążymy do tworzenia takiego środowiska pracy, które będzie odpowiadało na zróżnicowane potrzeby wszystkich osób, aby mogły one w pełni realizować swój

potencjał w życiu prywatnym i zawodowym. Jesteśmy tolerancyjni i szanujemy siebie nawzajem. Wierzymy, że poszanowanie różnorodności jest jednym z podstawowych praw człowieka i jego wolności.

Nasze wewnętrzne dokumenty, które odnoszą się do praw pracowników i ogólnych praw człowieka, to:

- **Polityka różnorodności** – zobowiązujemy się do równego traktowania każdego Pracownika, bez względu na płeć, wiek, pochodzenie etniczne, religię, orientację seksualną czy status rodzinny. Poprzez różnorodność rozumiemy dostrzeżenie wyjątkowości każdej osoby, jej niepowtarzalnych predyspozycji i kompetencji, niezależnie od dzielących nas różnic. Nad przestrzeganiem zasad polityki różnorodności czuwa Komitet ds. Różnorodności, który spotyka się raz na kwartał w celu weryfikacji celów i monitoringu prowadzonych działań²⁶.
- **Kodeks etyki BS_WAY** – opisuje podstawowe zasady etyczne i zobowiązania, jakie powinny być przestrzegane w naszej firmie, zarówno w relacjach między Pracownikami, jak i w relacjach z naszymi Klientami, Partnerami, Podwykonawcami i Użytkownikami. Załącznikami do Kodeksu etyki są: Polityka przeciwdziałania korupcji, Procedura dotycząca przyjmowania prezentów/korzyści, konfliktów interesów oraz zgłaszania nadużyć, a także Procedura poufnego przekazywania informacji o podejrzeniu nadużyć²⁷.
- **Dobre praktyki postępowania w przypadku mobbingu i dyskryminacji** – dokument zawiera instrukcje dla Pracowników mówiące, co zrobić i do kogo się zwrócić w firmie w przypadku zauważenia bądź stania się obiektem tych niepokojących zachowań²⁸.
- **Regulamin pracy** – zawierający podstawowe prawa i obowiązki pracodawcy i Pracownika.
- **Regulamin wynagradzania** – dokument ustalający warunki wynagrodzenia za pracę (wraz z kwotą minimalnej stawki wynagrodzenia zasadniczego dla osób zatrudnionych w okresie próbnym i po okresie próbnym) oraz inne świadczenia, takie jak premie, prowizje i nagrody dla Pracowników.
- **Ewidencja czasu pracy** – procedura zliczania i rozliczania nadgodzin, niedoczasu, przerywanego lub skumulowanego czasu pracy.

W spółce dominującej funkcjonuje **Rada Pracownicza**, której rolą jest reprezentowanie Pracowników m.in. poprzez przekazywanie ich pomysłów do Zarządu Spółki oraz konsultowanie różnych tematów i projektów zmian, które dzieją się w firmie.

²⁶ Więcej informacji o polityce różnorodności na stronie 19

²⁷ Szczegółowy opis Kodeksu BS_WAY znajduje się na stronie 19

²⁸ Więcej informacji na ten temat znajduje się na stronie 20

3 KLIENCI I UŻYTKOWNICY

- 3.1. Model współpracy z Klientami
- 3.2. Charakterystyka Klientów
- 3.3. Badania opinii Klientów
- 3.4. Miesięcznik Benefit
- 3.5. Użytkownicy
 - 3.5.1. Charakterystyka Użytkowników
 - 3.5.2. Infolinia
 - 3.5.3. Badania opinii Użytkowników
 - 3.5.4. Strefa dla Użytkowników
 - 3.5.5. Program aktywizujący 4 Pory Roku





Certified



Corporation

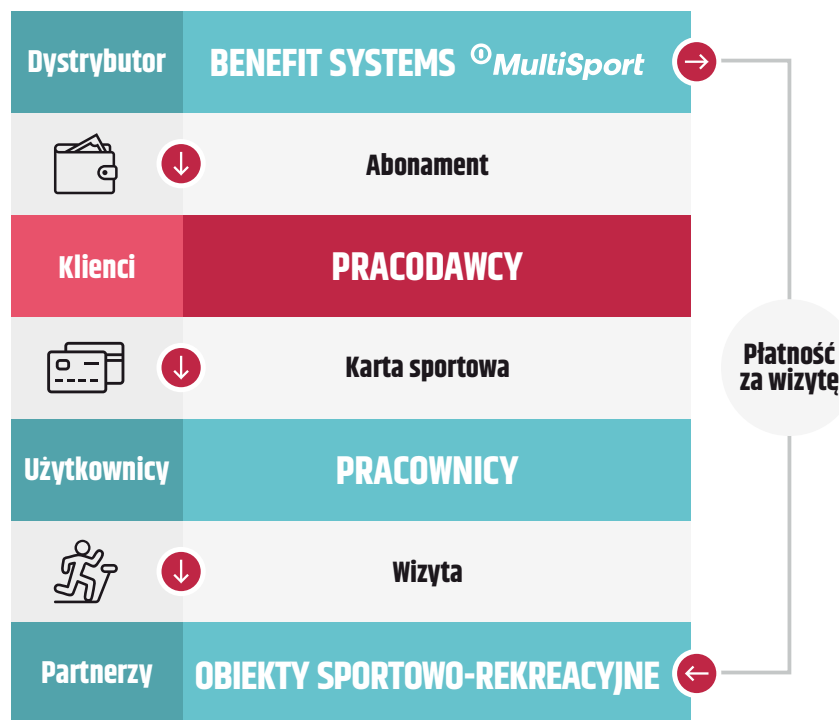
Obszar dotyczący klientów w ocenie B Corp mierzy wpływ, jaki firma wywiera na swoich klientów, skupiając się głównie na aspekcie, czy sprzedawane przez nią produkty lub usługi promują korzyść publiczną. Ta sekcja określa również, czy produkt lub usługa firmy ma na celu rozwiązanie problemu społecznego lub środowiskowego (poprawa zdrowia, ochrona środowiska, stworzenie możliwości ekonomicznych dla osób indywidualnych lub społeczności, promowanie sztuki/nauki lub zwiększenie przepływu kapitału do przedsiębiorstw nastawionych na cel).

NI

3.1. MODEL WSPÓŁPRACY Z KLIENTAMI

Jako Grupa Benefit Systems dajemy naszym Klientom gotowe i kompleksowe rozwiązania z zakresu świadczeń pozapłacowych, które mogą uatrakcyjnić ich ofertę i wizerunek na rynku pracy jako pracodawcy dbającego o zdrowie, kondycję i dobre samopoczucie swoich pracowników (obecnych i przyszłych). Oferujemy im szereg benefitów, które mogą elastycznie dopasować do potrzeb swoich pracowników.

Za sprzedaż naszego głównego produktu – **karty MultiSport** – odpowiedzialna jest spółka dominująca Benefit Systems S.A. Głównym adresatem tej oferty są pracodawcy zatrudniający powyżej 5 osób. Wśród nich znajdują się różnej wielkości firmy, przedsiębiorstwa, instytucje państwowe, stowarzyszenia i inne podmioty.



Nasz model współpracy z Klientami oparty jest zatem na relacji B2B. Benefit Systems za pośrednictwem Programu MultiSport łączy Klientów (firmy) oraz ich pracowników (Użytkownicy kart MultiSport) z właścicielami obiektów sportowo-rekreacyjnych, czyli naszymi Partnerami. Z uwagi na powyższy model współpracy Spółka nie ma 100% wpływu na jakość usługi²⁹, którą otrzymuje finalny odbiorca (Użytkownik karty MultiSport). Stawia sobie jednak za cel wspieranie w tym procesie całego łańcucha dostaw, generując korzyści dla branży i Użytkowników³⁰ oraz realizowanie elementów usługi powstających w Spółce i w Grupie z najwyższą starannością i w ciągłym dialogu z Klientem i finalnym Użytkownikiem.

Aby dostarczać usługi o najwyższym standardzie jakości, podejmujemy następujące działania:

- dokonujemy odpowiedzialnego i przemyślanego wyboru dostawców do sieci naszych obiektów partnerskich
- udzielamy rzetelnej informacji marketingowej przy obsłudze sprzedażowej i posprzedażowej
- przeprowadzamy regularne badania opinii naszego otoczenia (Klientów, Użytkowników i Partnerów) oraz badania rynku
- dostosowujemy ofertę do indywidualnych potrzeb odbiorców
- komunikujemy się w sposób dostępny, otwarty i zrozumiały dla wszystkich grup odbiorców.




Współpraca z Klientami w ramach **Segmentu Kafeterii**, za którą odpowiadają spółki MyBenefit i MultiBenefit, również oparta jest na relacji B2B. Kafeterie dają naszym Klientom (pracodawcom) pełną kontrolę nad wysokością i sposobem wydatkowania środków przyznanych pracownikom oraz proste rozliczenia realizowanych benefitów. Benefity te mogą być finansowane przez Klientów z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFS) lub ze środków obrotowych. Dostarczane są pośrednio i bezpośrednio przez sprawdzonych dostawców, których sieć liczy kilka tysięcy podmiotów i w dalszym ciągu jest rozwijana – zarówno o nowych dostawców, jak i nowe rodzaje benefitów.

²⁹ Z wyjątkiem naszych własnych klubów

³⁰ Więcej informacji na ten temat w rozdziale Partnerzy – nasi Kluczowi Dostawcy na stronie 62



3.2. CHARAKTERYSTYKA KLIENTÓW

Dostawca	MyBenefit [®] MultiKafeteria ←
 ↓	Abonament
Klient	PRACODAWCY
 ↓	Pakiet świadczeń
Użytkownik	PRACOWNICY
 ↓	Zakup
Partnerzy	ŚWIADCZENIA →

Prowizja

Do każdego Klienta staramy się podchodzić indywidualnie i elastycznie dostosowywać do jego potrzeb naszą ofertę oraz warunki współpracy, **w myśl zasady win-win**. Stale monitorujemy opinie Klientów, wykonując regularne badania satysfakcji³¹.

Najliczniejszą grupę Klientów Grupy Benefit Systems stanowią odbiorcy naszych kart sportowych³².

Ich liczba na koniec 2018 roku wyniosła ponad 15 tys. w Polsce i blisko 7 tys. za granicą. Należą do nich różnej wielkości firmy, instytucje państwowe, stowarzyszenia i inne podmioty, które zatrudniają minimum 5 osób.



Klienci Segmentu Kafeterii, obsługiwani przez spółki MyBenefit i MultiBenefit, to różnej wielkości przedsiębiorstwa, instytucje i inne podmioty, m.in. firmy produkcyjne, usługowe, handlowe oraz instytucje finansowe i rządowe, zatrudniające od kilkunastu aż do kilkudziesięciu tysięcy osób.

³¹ Więcej informacji o badaniach znajduje się w podrozdziale Badania opinii Klientów na stronie 52

³² Dotyczy kart Programu MultiSport, kart FitProfit i FitSport

3.3.

BADANIE OPINII KLIENTÓW

Jakość świadczonych usług jest dla nas bardzo ważna, dlatego podlega systematycznym badaniom.

Przeprowadzamy je zarówno we własnym zakresie (ankiety na grupach Klientów i Użytkowników), jak i przez renomowane firmy badawcze.

Kompleksowe badanie satysfakcji Klientów przeprowadzone w 2018 roku przez Ipsos Loyalty wykazało, że ogólne zadowolenie ze współpracy z Benefit Systems plasuje się na bardzo wysokim poziomie, zbliżonym do pomiaru wykonanego rok wcześniej.

98%

Aż 98% Klientów jest usatysfakcjonowanych relacjami z naszą firmą i jakością obsługi.

Corocznie utrzymujemy wysoki wynik badania NPS (Net Promoter Score) w odniesieniu do naszych Klientów. Wynik za rok 2018 to 69 punktów. Odsetek respondentów gotowych polecić Benefit Systems innej firmie (promotorów) wyniósł 72%.

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



90%

Badania wykazały również, że w przypadku, gdyby Klienci mieli ponownie wybrać dostawcę usług w obszarze pozapłacowych świadczeń pracowniczych, ponad 90% wybrałoby raz jeszcze Benefit Systems.

Przekłada się to na plany dalszej współpracy – co dziesiąty respondent zamierza rozszerzyć współpracę z Benefit Systems, a niemal 90% zamierza kontynuować ją na obecnych warunkach.

W badaniu zapytaliśmy również o współpracę z dedykowanym opiekunem Klienta. Około 60% respondentów zna swojego opiekuna po stronie Benefit Systems, a 94% z nich ocenia współpracę z nim pozytywnie. Wskaźnik NPS dla opiekunów wyniósł 71 punktów, utrzymując trend wzrostowy (w 2017 roku wyniósł 64 punkty, w 2016 – 54). Odsetek promotorów gotowych polecić obsługę naszych opiekunów innej firmie to wysokie 78%.

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

3.4.

MIESIĘCZNIK BENEFIT

Od stycznia 2012 roku wydajemy miesięcznik „Benefit”, który skierowany jest głównie do naszych Klientów, ale nie tylko.

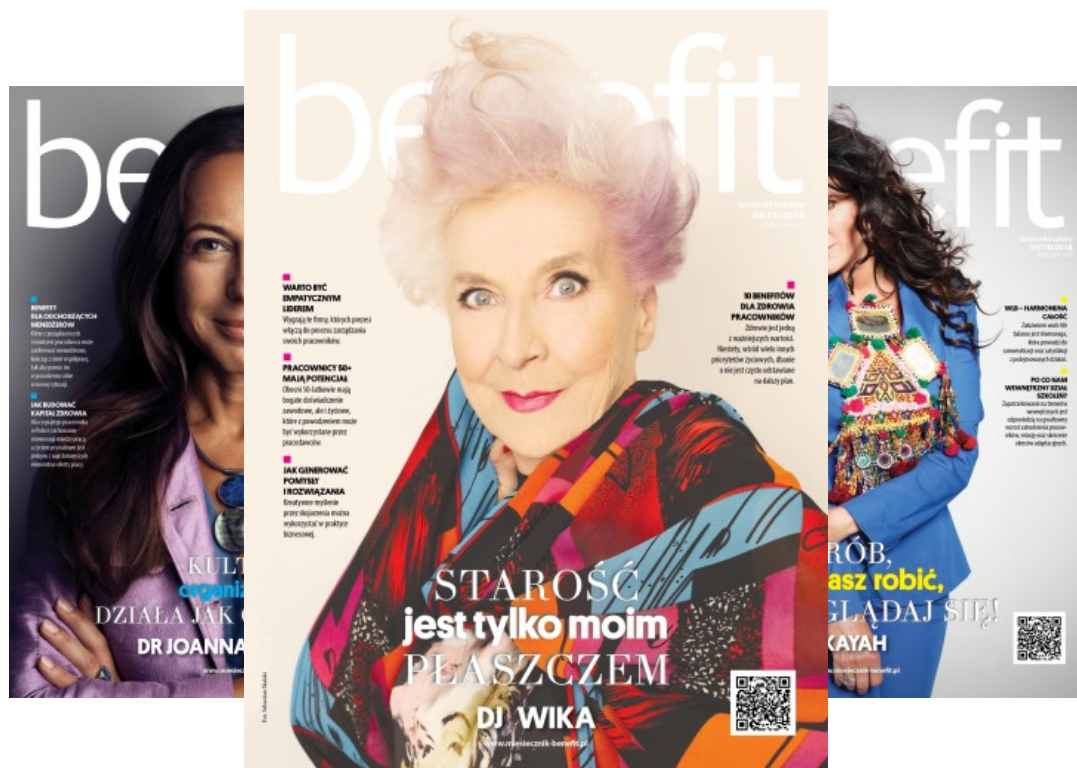
Dociera bezpośrednio m.in. do pracowników działów HR, działów kadr i płac oraz menedżerów i osób zainteresowanych tematyką związaną z zarządzaniem, rozwojem osobistym i aktywnym stylem życia.

Od początku powstania miesięcznika przyświecał mu jeden cel – edukacja zarówno Klientów (pracodawców), jak i pracowników w zakresie tematyki związanej z pozapłacowymi świadczeniami pracowniczymi, trendami w zarządzaniu, przywództwem, rozwojem, dobrymi praktykami w HR, na rynku pracy oraz zdrowym

i aktywnym stylem życia. Na łamach „Benefitu” publikowane są artykuły specjalistów i praktyków zajmujących się ww. tematyką.

Od początku wydawania miesięcznika na jego okładkach gościli znani i cenieni ludzie ze świata kultury, sportu, polityki, a także biznesu, m.in.: Lech Wałęsa, Maciej Orłoś, Maryla Rodowicz, Zbigniew Wodecki, Jurek Owsiak, Marek Kamiński, Anna Dymna, Dorota Wellman, Adam Małysz czy prof. Jacek Santorski. W 2018 roku na okładce pojawili się m.in.: Iwona Guzowska, Urszula Dudziak, dr Joanna Heidtman, Katarzyna Dowbor i Kayah.

Miesięcznik ma charakter ogólnopolski. Jest drukowany i dystrybuowany w nakładzie 8 tys. egzemplarzy. Jego bezpłatną prenumeratę można zamówić poprzez stronę internetową www.miesiecznik-benefit.pl. Wydawany jest również w formie elektronicznej i trafia do bazy blisko 10 tys. prenumeratorów online.



3.5.

UŻYTKOWNICY

3.5.1.

CHARAKTERYSTYKA UŻYTKOWNIKÓW

Użytkownikami produktów Grupy Benefit Systems są osoby, które produkty te otrzymują za pośrednictwem swoich pracodawców, a naszych Klientów.

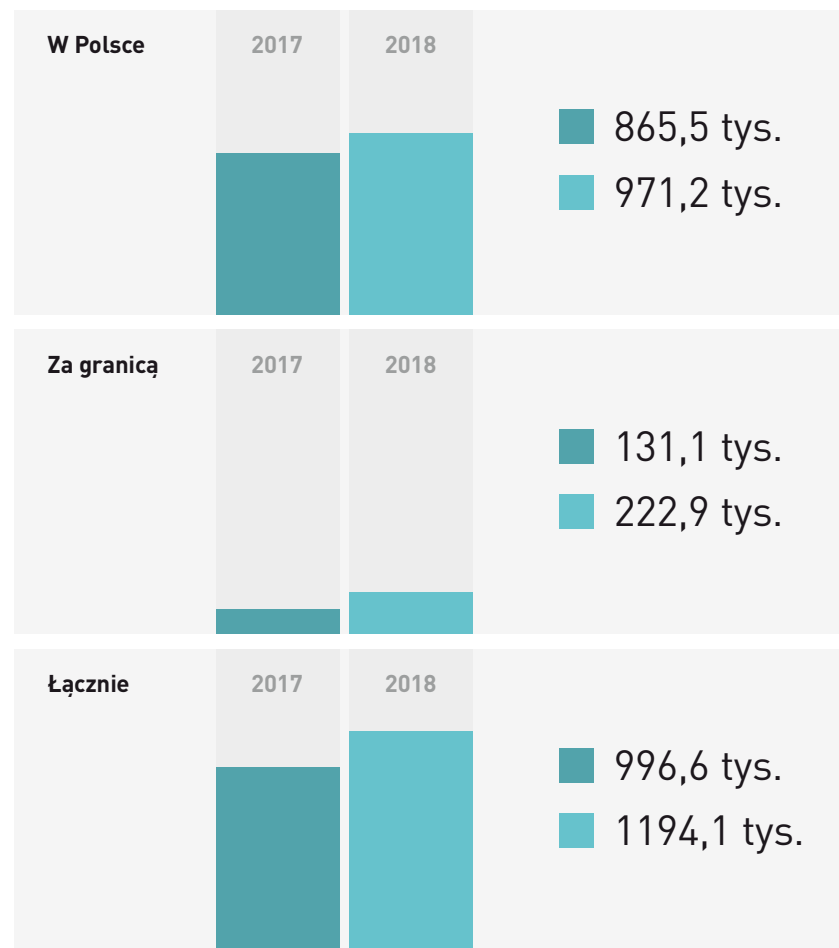
Działając w modelu biznesowym B2B, na etapie sprzedaży nie mamy bezpośredniego kontaktu z Użytkownikami. Docieramy do nich natomiast poprzez platformy dedykowane kartom sportowym (Strefę MultiSport oraz platformę FitHero.pl), a także poprzez komunikację mailową i newslettery.

Użytkownikami naszego głównego produktu, kart MultiSport, są:

- **osoby posiadające karty typu „Pracownik”** – pracownicy zatrudnieni w przedsiębiorstwach, instytucjach państwowych, stowarzyszeniach i innych podmiotach będących naszymi Klientami, które otrzymują karty sportowe od swoich pracodawców w ramach benefitów pozapłatcowych
- **osoby posiadające karty typu „Osoba towarzysząca”** – osoby związane z posiadaczami kart typu „Pracownik”, którym karta zostaje przez nich udostępniona (najczęściej są to członkowie rodziny, partnerzy lub osoby bliskie)
- **osoby posiadające karty typu „Kids” i „Dziecko”** – są to osoby posiadające karty typu „Pracownik”, do których mogą zamówić dodatkowe karty dla swoich dzieci
- **osoby posiadające karty typu „Senior”** – czyli osoby powyżej 60. roku życia, związane z posiadaczami kart typu „Pracownik”, którym karta zostaje udostępniona (najczęściej są to członkowie rodziny, rodzice lub dziadkowie).

Liczba Użytkowników wszystkich kart sportowych obsługiwanych przez spółki Grupy Benefit Systems wyniosła na koniec 2018 roku blisko **1 mln 200 tys.**, z czego ponad **970 tys.** w Polsce oraz **223 tys.** na rynkach zagranicznych.

Liczba Użytkowników (aktywnych kart sportowych)



3.5.2.

INFOLINIA

Szczególną wagę przykładamy do kanału komunikacji, jakim jest Infolinia, która daje możliwość kontaktu z nami przez 7 dni w tygodniu³³.

Zdecydowana większość osób, które zgłaszają się na Infolinię Benefit Systems (drogą telefoniczną i mailową), to Użytkownicy Programu MultiSport – około 90% wszystkich zgłoszeń.

O wysokiej jakości naszej oferty i obsługi świadczy **bardzo niski wskaźnik reklamacji** – średnia liczba reklamacji, jakie otrzymujemy poprzez Infolinię, wynosi 20 w ciągu miesiąca, co stanowi zaledwie 0,002% wszystkich zgłoszeń. Aż 90% reklamacji rozpatrywanych jest w bardzo krótkim czasie, nieprzekraczającym 48 godzin. Dbamy również, by nasi rozmówcy nie czekali długo na połączenie z konsultantem – aż 84% połączeń odbieramy w czasie maksymalnie 20 sekund.

Osoby pracujące w Zespole Infolinii Benefit Systems mają do dyspozycji wewnętrznego trenera, który dba o indywidualny rozwój każdego z Konsultantów. Dla tej grupy Pracowników uruchomiona została również Akademia Konsultanta – cykl szkoleń m.in. z zakresu jakości obsługi, komunikacji i przeprowadzania trudnych rozmów telefonicznych. W 2018 roku nasi Konsultanci wzięli również udział w warsztatach „Moja idealna infolinia, mój idealny konsultant, mój idealny szef”, na którym wypracowane zostały usprawnienia z zakresu obsługi Infolinii i współpracy wewnątrz zespołu, a także zmiany, dzięki którym nasi Pracownicy będą czuli się dobrze, wykonując swoje codzienne obowiązki służbowe.

Dla utrzymania wysokich standardów obsługi, w 2018 roku wprowadziliśmy **Kodeks dobrych praktyk**, którego celem jest zwiększenie bezpieczeństwa danych osobowych Użytkowników, Klientów i Partnerów. Ponadto wdrożyliśmy system comiesięcznych spotkań Zespołu Infolinii, podczas których Konsultanci otrzymują informację o aktualnych wynikach spółki, różnego rodzaju akcjach i wydarzeniach dla Użytkowników oraz planowanych zmianach, aby posiadać pełną wiedzę o tym, co się dzieje, i w razie potrzeby udzielić kompletnych informacji swojemu rozmówcy.

³³ Z wyłączeniem świąt ustawowo wolnych od pracy

Praca Infolinii Benefit Systems w 2018 roku



159 768
Liczba połączeń telefonicznych



64 293
Liczba wiadomości e-mail



20
Średnia liczba zgłoszonych reklamacji na miesiąc
(0,002% wszystkich zgłoszeń)



90%
Liczba reklamacji rozpatrzonych < 48 godzin



84% połączeń
Średni czas oczekiwania na połączenie < 20 sekund



3.5.3.

BADANIE OPINII UŻYTKOWNIKÓW

Aby usprawniać naszą codzienną pracę i monitorować procesy obsługi, przeprowadzamy regularne badania opinii naszych Użytkowników, które realizowane są zasobami wewnętrznymi za pomocą badań online i badań CATI.

Badane obszary to:

- **Badanie satysfakcji Użytkowników po kontakcie z naszą Infolinią** – regularnie badamy jakość tej integralnej części obsługi posprzedażowej, stawiając sobie za cel bycie liderem w tej dziedzinie. Każdego roku wyniki badania zadowolenia

wśród osób dzwoniących na Infolinię Benefit Systems plasują nas w gronie najlepszych. Wyniki wskaźnika NPS (Net Promoter Score) w roku 2018 dla tego obszaru wyniosły 73 punkty, a aż 98% Użytkowników pozytywnie oceniło swoje zadowolenie z kontaktu z naszymi konsultantami.

- **Badanie Użytkowników korzystających ze Strefy MultiSport** – za pomocą badań online monitorujemy zadowolenie Użytkowników naszych kart sportowych, którzy mają okazję korzystać ze Strefy MultiSport. Ich wyniki NPS oscylują między 55 a 57 punktów w zależności od danego kwartału 2018. Dodatkowo sprawdzamy, jak Użytkownicy oceniają wizyty w klubach sportowych, które mieli okazję odwiedzać dzięki naszej karcie sportowej – aż 94% spośród badanych Użytkowników ocenia swoją wizytę pozytywnie.
- **Badanie Użytkowników korzystających z platformy e-MultiSport oraz MultiKafeteria** – realizowane online, po skorzystaniu z danej platformy i złożeniu na niej zamówienia. Wynik NPS na pierwszej z nich wyniósł 58 punktów, a na platformie kafeteryjnej 21 punktów.

Oprócz badań realizowanych wewnętrznie, podobnie jak w przypadku Klientów i Partnerów, wdrożyliśmy coroczny pomiar satysfakcji Użytkowników MultiSport realizowany przez zewnętrzną agencję badawczą. Dzięki badaniu zrealizowanemu we współpracy z Kantar TNS udało nam się ustalić, że Użytkownicy karty MultiSport mają silną relację z produktem. Poziom ten karta zawdzięcza przede wszystkim wysokiej ocenie ogólnej produktu – 92% użytkowników ocenia ją pozytywnie.

Wraz z pozytywną oceną samego produktu, wysoki poziom osiąga skłonność Użytkowników do polecenia karty MultiSport swoim znajomym lub rodzinie. NPS na poziomie 29 przy 48% promotorów to wynik świadczący o wysokiej ocenie korzyści, jakie użytkownicy osiągają, korzystając z karty. O wysokiej lojalności świadczy także deklaracyjna skłonność do pozostania Użytkownikiem karty, wynosząca ponad 80%.

Spośród różnych analizowanych cech karty MultiSport najważniejsze i jednocześnie najlepiej oceniane aspekty to: zasady korzystania, jakość oferowanych usług, ich dostępność oraz zgodność świadczenia z duchem czasu. To pozytywny sygnał od Użytkowników – cenią kartę w tych obszarach, które w największym stopniu generują silną relację z produktem.

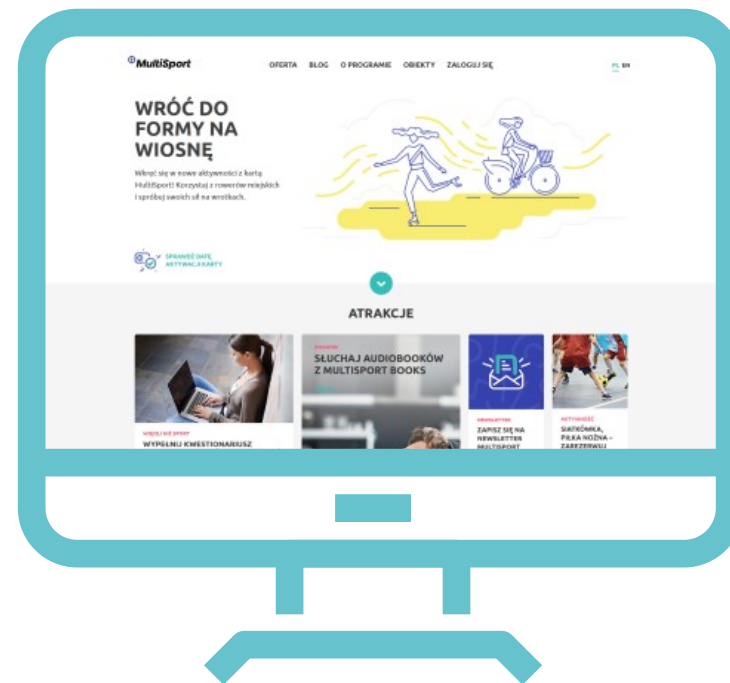


3.5.4.

STREFA DLA UŻYTKOWNIKÓW

Użytkownicy Programu MultiSport mogą korzystać z **platformy komunikacyjnej Strefa MultiSport**, która znajduje się na stronie www.kartamultisport.pl. Jest to serwis dedykowany głównie osobom posiadającym karty MultiSport i MultiActive, w którym znajdują wiele interesujących i przydatnych informacji na temat aktywnego stylu życia i zdrowej diety, a także motywację i wsparcie.

Serwis jest ogólnodostępny. Dostęp do pełnej zawartości posiadają Użytkownicy Programu MultiSport, którzy zarejestrują się w serwisie. Z wybranych treści mogą natomiast korzystać osoby niezalogowane i takie, które nie są użytkownikami programu i nie posiadają naszej karty sportowej. Dzięki temu dajemy szeroki dostęp do wielu artykułów i porad, które mogą zmotywować i zachęcić do wejścia na ścieżkę aktywnego trybu życia i zdrowia.



Każdy Użytkownik, który założy konto w strefie, może m.in.:

- korzystać z darmowych dodatków, takich jak MultiSport Books, MultiSport Diet, MultiSport Bike i MultiSport Logic
- brać udział w wyzwaniach, np. „30 dni bez cukru”, „4 tygodnie z warzywami”
- brać udział w konkursach i zdobywać nagrody
- otrzymywać nagrody w Programie Motywacyjnym „Wsparcie na starcie”
- sprawdzać liczbę swoich wejść do obiektów sportowych (w przypadku kart MultiActive z limitem wejść).

MultiSport Diet to innowacyjna dieta online wspierająca Użytkowników Programu MultiSport w osiąganiu ich celów żywieniowych. Dzięki kompleksowej opiece dietetyków i codziennie ksztattowanym planom podpowiada, jak świadomie i mądrze rozpocząć zmiany w odżywianiu. Użytkownicy mają do wyboru 12 rodzajów diet w zależności od preferencji czy stanu zdrowia, m.in. wegetariańską, wysokobiałkową, bezglutenową, cukrzycową czy dla osób z chorobą Hashimoto. Z oferty skorzystało już ponad 100 tys. Użytkowników zarejestrowanych w Strefie MultiSport.

Dbając również o rozwój intelektualny naszych Użytkowników, udostępniliśmy im **MultiSport Logic**. To zestaw gier opracowanych przez specjalistów w zakresie rozwoju intelektu oraz treningu poznawczego. Do wyboru jest 6 planów treningowych, m.in. na pamięć, na koncentrację czy dla seniorów. Przed rozpoczęciem gry do wykonania są cztery testy dotyczące zdolności poznawczych. Na podstawie wyników system zaproponuje zestaw treningów. Po odbyciu 20 sesji treningowych lub po 4 tygodniach można przystąpić do testów ponownie i sprawdzić swoje postępy. Z tej propozycji skorzystało ponad 23 tys. Użytkowników zarejestrowanych w Strefie MultiSport.

Użytkownicy, korzystając z darmowego dodatku **MultiSport Books**, mogą pobierać kody na darmowe audiobooki ze strony Audioteka.pl. W zależności od promocji Użytkownik może pobrać 2 lub 3 kody na audiobooki spośród specjalnie przygotowanej listy tytułów (bestsellery, dla dzieci, motywacyjne itp.). W 2018 roku z promocji skorzystało ponad 70 tys. Użytkowników.

MultiSport Bike to system rowerów miejskich, w ramach którego Użytkownik ma codziennie 60 minut jazdy rowerem miejskim za darmo. Z tej propozycji w 2018 roku skorzystało ponad 110 tys. zarejestrowanych Użytkowników.

W ciągu miesiąca do strefy loguje się średnio ponad 280 tys. unikalnych Użytkowników.

Na koniec roku 2018 liczba wszystkich zarejestrowanych Użytkowników strefy przekroczyła 338 tys. Oznacza to, że **niemal 1/3 użytkowników Programu MultiSport w Polsce posiada konto w Strefie MultiSport**.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom naszych Użytkowników, w 2018 roku rozpoczęliśmy prace nad nową wersją **Aplikacji Mobilnej MultiSport**, która pełni funkcję rozbudowanej wyszukiwarki obiektów sportowych, z możliwością spersonalizowania kryteriów wyszukiwania (według lokalizacji i rodzaju aktywności sportowych) oraz poznania szczegółów danego obiektu.

W trosce o wygodę naszych Użytkowników pracujemy również nad **Wirtualną Kartą MultiSport**, czyli aplikacją mobilną, za pomocą której Użytkownicy Programu MultiSport będą mogli korzystać z obiektów sportowych bez konieczności okazywania fizycznej karty sportowej. Uruchomienie aplikacji planowane jest na rok 2019.

Użytkownicy kart FitProfit mogą korzystać z dedykowanej aplikacji mobilnej, która zawiera takie funkcjonalności jak: wyszukiwarka obiektów sportowych i usług rabatowych, możliwość zapisywania pomiarów ciała, spersonalizowane diety, smaczne i zdrowe przepisy, dostęp do bloga o zdrowym stylu życia FitHero.pl oraz sekcję z wpisami motywacyjnymi, wyzwaniami i materiałami coachingowymi.

Spółka VanityStyle, oferująca karty sportowe FitProfit i FitSport, prowadzi **blog FitHero.pl**. To platforma przeznaczona dla wszystkich zainteresowanych sportem oraz zdrowym trybem życia. Różnorodność tematów poruszanych na blogu pozwala czytelnikom czerpać wiedzę, a także poznawać ciekawostki z zakresu motywacji, diety, treningów i zdrowia. Poprzez regularne, cotygodniowe publikowanie artykułów przygotowanych we współpracy z trenerami i sportowcami, ekspertami w swoich dziedzinach, blog pozwala na sprawne pozycjonowanie kart FitProfit oraz FitSport, zachęcając aktualnych i potencjalnych Użytkowników do zainteresowania się ofertą obiektów dostępnych w ramach programów. W 2018 roku liczba odwiedzających platformę FitHero.pl wyniosła ponad 121 tys.

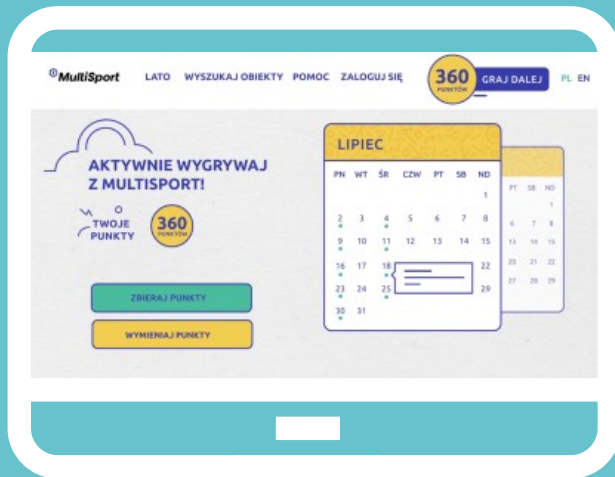
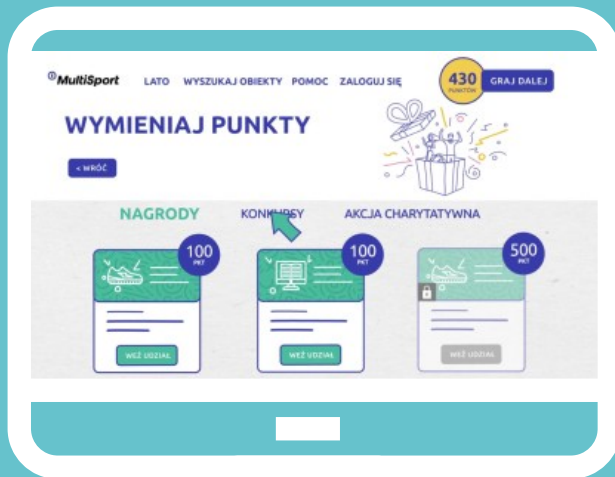
3.5.5. PROGRAM AKTYWIZUJĄCY 4 PORY ROKU

Zależy nam, aby nasi Użytkownicy dbali o zdrowie i kondycję przez cały rok. 4 Pory Roku to program mający na celu zwiększenie ich aktywności i zachęcenie do korzystania z Programu MultiSport.

Stanowi dopełnienie oferty podstawowej o inne, głównie sezonowe elementy, również związane ze sportem i rozwojem osobistym.

Program podzielony jest na cztery okresy, w zależności od pory roku. W każdym z nich wdrażamy nowe usługi dodatkowe (np. latem różnego rodzaju zajęcia na świeżym powietrzu), organizujemy również akcje specjalne. Tworzymy je na podstawie oczekiwań i potrzeb Użytkowników potwierdzonych badaniami opinii. Najwięcej aktywności proponujemy latem i zimą.

W okresie letnim Użytkownicy w ramach Programu MultiSport mogą korzystać z dodatkowych aktywności, takich jak baseny otwarte, parki trampolin, parki linowe, badminton, zajęcia fitness dla dzieci czy rowery miejskie. Ponadto w 2018 roku po raz pierwszy przygotowaliśmy dla naszych Użytkowników **Wakacyjną Grę MultiSport** (Grywalizację). Zabawa polegała na zdobywaniu punktów za określone aktywności. Zebrane punkty uprawniały do odbierania nagród. Do zdobycia były m.in. bilety do kina i muzeum, bony wartościowe do sklepów sportowych, księgarni czy bon wakacyjny. Akcja przeprowadzona została na stronie Strefy MultiSport i cieszyła się bardzo dużym zainteresowaniem, o czym świadczy liczba wejść na stronę – **wyższa o 81%** w porównaniu z liczbą wejść podczas akcji letniej przeprowadzonej w 2017 roku. W akcji wzięło udział 100 tys. aktywnych Użytkowników, którzy odebrali łącznie 185 tys. nagród.



Ponieważ zależy nam na angażowaniu naszych Użytkowników w niesienie pomocy innym, Grywalizacja dodatkowo **miała aspekt CSR-owy i wspierała projekt charytatywny**. Użytkownicy, którzy się w nią zaangażowali, mogli dowolną liczbę swoich punktów przeznaczyć na cel charytatywny, dzięki czemu spółka Benefit Systems zakupiła i przekazała ponad 100 wyprawek sportowych do najbardziej potrzebujących szkół w Polsce.

W okresie zimowym Użytkownicy w ramach Programu MultiSport mają do dyspozycji dodatkowe atrakcje, takie jak lodowisko, górka lodowa czy curling. Ponadto na płycie Stadionu Narodowego w Warszawie (obok lodowiska), w ramach Programu Zimowy Narodowy, stworzyliśmy specjalną strefę sportowo-edukacyjną dla całych rodzin: **MultiSportLab**.



Odwiedzający mogą w niej skorzystać m.in. z porad dietetyka, trenera i fizjoterapeuty, zbadać skład ciała na specjalnych wagach, komputerowo sprawdzić wady postawy, skorzystać z pomiarów ciśnienia tętniczego oraz dowiedzieć się więcej o zdrowym stylu życia. Dla najmłodszych przygotowaliśmy aktywności sportowe w ramach Programu Aktywne Szkoły MultiSport³⁴.

O atrakcjach, jakie będą dostępne w ramach Programu 4 Pory Roku, informujemy z dużym wyprzedzeniem. Komunikacja odbywa się wielotorowo: wysyłka informacji w newsletterach do Użytkowników, bezpośredni kontakt z Klientami, którzy przekazują dalej informację swoim pracownikom, akcje promocyjne w środkach komunikacji miejskiej, na naszych stronach internetowych czy poprzez miesięcznik Benefit.

4 SPOŁECZNOŚĆ

- 4.1. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy
- 4.2. Model współpracy z Partnerami
- 4.3. Programy wsparcia dla Partnerów
- 4.4. Badania opinii Partnerów
- 4.5. Pozostali dostawcy i łańcuch dostaw
- 4.6. Program Dobry MultiUczynek
- 4.7. Program Aktywne Szkoły MultiSport
- 4.8. Program MultiSport Senior

...mach oceny
...ar dotyczący
...muje ocenę relacji
...nerami, jej różnorodność
...nia z lokalną
... Zawiera ona
...rzecz tych
...łania
...ytatywne, w
...usługi stworz
...wrestiach społec
...jako
...ęp do podstawowych usług,
...wia, edukacji, możliwości
...micznych czy sztuki.



Certified



Corporation

W ramach oceny B Corp obszar dotyczący społeczności obejmuje ocenę relacji organizacji z partnerami, jej różnorodność i powiązania z lokalną społecznością. Zawiera ona praktyki i polityki na rzecz tych społeczności, a także działania charytatywne, w tym produkty lub usługi stworzone z myślą o kwestiach społecznych, jako dostęp do podstawowych usług, zdrowia, edukacji, możliwości ekonomicznych czy sztuki.

S

4.1.

PARTNERZY – NASI KLUCZOWI DOSTAWCY

Jednym z kluczowych warunków sukcesu działalności Benefit Systems jest współpraca z Partnerami zewnętrznymi – właścicielami obiektów sportowych.

Niepodważalne doświadczenie biznesowe oraz polityka przejrzystości dla wszystkich działań Benefit Systems sprawiają, że od lat budujemy współpracę i utrzymujemy dobre relacje z rozległą siecią Partnerów, którzy honorują karty MultiSport. Spółka Benefit Systems, działając w modelu B2B, przykładą ogromną wagę do relacji ze swoimi Dostawcami, ciesząc się renomą zaufanego partnera ukierunkowanego na wspólny sukces. 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.



W 2018 roku w ramach oferty Programu MultiSport Benefit Systems współpracował z 3225 Partnerami, umożliwiając aktywne spędzenie czasu w 4263 obiektach sportowo-rekreacyjnych.

4.2.

MODEL WSPÓŁPRACY Z PARTNERAMI

Zgodnie z modelem B2B Benefit Systems we współpracy z Partnerami pełni niejako rolę pośrednika, przykładając szczególną wagę do poziomu usług i produktów dostarczanych przez sieć obiektów partnerskich Programu MultiSport. Dostawcy usług sportowych są na bieżąco weryfikowani w zakresie:



rzetelności rozliczeń na podstawie liczby wizyt rejestrowanych przez system Benefit Systems



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. Przypadki potencjalnej niezgodności zakresu usług w obiektach sportowo-rekreacyjnych z informacją marketingową udzieloną przez Benefit Systems (dostępną na stronie www.benefitsystems.pl) są na bieżąco weryfikowane i eliminowane dzięki zgłoszeniom Użytkowników poprzez Infolinię. Negatywna opinia w zakresie przestrzegania standardów etycznych może wykluczyć Partnera/Dostawcę z dalszej lub potencjalnej współpracy.



4.3.

PROGRAMY WSPARCIA DLA PARTNERÓW

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, takich jak:



Pożyczki na otwarcie nowego obiektu lub modernizację już istniejącej placówki (ponad 30 mln zł w latach 2017-2018).



Cykle szkoleń biznesowych z ICAN Institute – wzmocnienie kompetencji zarządczych wśród kadry obiektów sportowych.



Program muzyczny GO ON – pakiety muzyczne do odtwarzania w obiektach sportowo-rekreacyjnych (w tym pakiet muzyki zwolnionej z opłat).



Promocja aktywności fizycznej wśród społeczności lokalnych poprzez wspieranie eventów organizowanych z inicjatywy klubów sportowych.



Akademia MultiSport – cykl szkoleń dedykowanych Partnerom, które pomagają w codziennym prowadzeniu działalności w branży sportowej. Zagadnienia poruszane na szkoleniach to: 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”, która bezpośrednio przekłada się na jakość usług obiektów sportowych.



Rozwój infrastruktury i dostępności obiektów sportowych, z których korzystają nie tylko Użytkownicy kart sportowych, ponieważ obiekty sieci partnerskiej niezależnie od zaangażowania kapitałowego Grupy są ogólnodostępne.



Program pierwszej pomocy – w 2018 roku odbył się pilotaż szkoleń dla naszych Partnerów, w ramach którego mogli oni skorzystać z bezpłatnych warsztatów z zakresu pierwszej pomocy. Celem szkoleń było zwrócenie uwagi Partnerów na bezpieczeństwo osób ćwiczących w obiektach sportowych. W czasie pilotażu odbyło się 10 szkoleń, w których wzięto udział 115 osób. 113 na 115 uczestników potwierdziło w ankiecie, że szkolenie zdecydowanie podniosło ich kompetencje w zakresie pierwszej pomocy.

Bardzo ważnym aspektem dbałości o współpracę z Partnerami jest płynność finansowa – zapewniamy regularne i rzetelne rozliczenia na podstawie miesięcznej liczby wizyt Użytkowników kart sportowych. 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. Dużym ułatwieniem kwestii związanych z rozliczeniami jest stworzenie specjalnej platformy Strefa Partnera. Ten dedykowany serwis umożliwi Partnerom dokonywanie wszystkich działań związanych ze współpracą z Benefit Systems za pomocą jednego narzędzia. Narzędzie to i jego funkcjonalności będą rozwijane w kolejnych latach.



4.4.

BADANIA OPINII PARTNERÓW

Jednym z wymiarów dbałości Benefit Systems o relacje z Partnerami jest branie pod uwagę ich opinii na temat współpracy w ramach Programu MultiSport.

By realizować ten cel, przeprowadzamy regularnie szereg badań i analiz dotyczących oceny jakości działań Benefit Systems w oczach Partnerów. Należą do nich:

- Badania wewnętrzne – przeprowadzane przez cały rok; weryfikujące doświadczenia naszych Partnerów z bieżącej współpracy (realizowane dla różnych kategorii Partnerów, z wykorzystaniem metodologii NPS (Net Promoter Score).
- Coroczne badanie satysfakcji Partnerów – realizowane we współpracy z instytutem badawczym Ipsos, pozwalające zweryfikować ogólną satysfakcję i lojalność naszych Partnerów.

- Coroczne, niezależne badanie satysfakcji oprócz weryfikacji ogólnego zadowolenia ze współpracy z naszą firmą umożliwia Partnerom wypowiedzenie się na temat jakości obsługi przez naszych opiekunów oraz pozwala ocenić poszczególne obszary współpracy z nami. Jego wyniki z roku 2018 pokazują, że ogólny poziom zadowolenia ze współpracy z Benefit Systems jest wysoki – 94% Partnerów jest zadowolonych ze współpracy z naszą firmą. Porównując wynik rokrocznie, możemy zaobserwować, że zadowolenie systematycznie rośnie – w 2017 roku wynik wynosił 93% zadowolonych Partnerów, a w 2016 roku – 91%. Niezmiennie najwyższą satysfakcją ze współpracy cieszą się pływalnie (100%), najniższą natomiast – obiekty oferujące sztuki walki, taniec i jogę (88%). Nastąpił wzrost chęci rekomendacji Benefit Systems w porównaniu z rokiem poprzednim – obecny wskaźnik NPS wyniósł 64 (vs 59 w 2017 w roku). Najwyższą lojalność wykazują pracownicy pływalni (NPS: 79), zdecydowanie najniższą natomiast – osoby z obiektów posiadających w swojej ofercie sztuki walki, jogę i taniec (NPS: 43) – niski wynik w tej grupie Partnerów był odnotowany także w 2017 r.

Nie uległy zmianie elementy budujące satysfakcję ze współpracy z firmą. Największy wpływ na poczucie zadowolenia mają:

- bieżąca współpraca
- sprawność załatwiania spraw
- warunki finansowe współpracy
- elastyczność – możliwość negocjowania warunków umowy i cen.

Partnerzy są bardzo zadowoleni ze współpracy z dedykowanym opiekunem – wynik jest porównywalny z wynikiem z 2017 r. (92% w 2018 vs 93% w 2017). Zadowolenie ze współpracy z opiekunem jest zbliżone u Partnerów oferujących różne rodzaje aktywności fizycznej. Na ogólną satysfakcję ze współpracy z opiekunem największy wpływ mają:

- zaangażowanie w obsługę / chęć niesienia pomocy
- łatwość kontaktu z opiekunem
- wiedza i kompetencje
- częstotliwość kontaktu ze strony opiekuna.



4.5.

POZOSTALI DOSTAWCY I ŁAŃCUCH DOSTAW

Oprócz Partnerów, z którymi współpracujemy w ramach Programu MultiSport, prowadzimy również współpracę z dostawcami z Segmentu Kafeterii oraz Fitness.

Aby współpraca z Partnerami z obu segmentów była optymalna i zgodna z naszymi standardami, opieramy ją na specjalnie w tym celu stworzonej polityce zakupowej. Ma ona na celu planowanie i efektywne dokonywanie zakupów na najbardziej korzystnych warunkach handlowych, przy zachowaniu najwyższej jakości towarów i usług, z zachowaniem zasad etycznych i wartości, którymi kierują się spółki Grupy. Główne zasady obowiązujące przy wyborze Dostawców to:

- Poszanowanie zasady konkurencyjności – w procesie dokonywania wyboru Dostawcy stosuje się zasadę dokonywania oceny ofert w ilości umożliwiającej wybór najkorzystniejszej dostępnej oferty rynkowej, w celu zapewnienia wysokiej efektywności ponoszonych wydatków.
- Efektywne wzmocnienie współpracy, budowanie i podtrzymywanie relacji z obecnymi Dostawcami, przy jednoczesnym zapewnieniu organizacji możliwości pozyskiwania nowych Dostawców zgodnie z potrzebami.
- Zorientowanie na wspieranie małych, lokalnych przedsiębiorców i firm rodzinnych w procesie doboru Dostawców.
- Obiektywna ocena warunków cenowych i jakościowych przy jednoczesnej analizie zasad etycznych, jakimi kierują się Dostawcy. W szczególności spółki Grupy eliminują Dostawców, którzy działają sprzecznie z zasadami opisanymi w Kodeksie etyki BS_WAY.
- Opieranie relacji biznesowych na wzajemnym uczciwym traktowaniu i współpracy na zasadach win-win.

W oparciu o politykę zakupową zachowujemy zasadę prowadzenia łańcucha dostaw dla naszych kluczowych Partnerów. Są nimi:

ŁAŃCUCH DOSTAW

Dostawcy wszystkich rodzajów kart MultiSport oraz kart BenefitLunch



Dostawcy sprzętu IT



Dostawcy artykułów biurowych, wyposażenia biura oraz artykułów spożywczych



Dostawcy sprzętu sportowego

W 99,9% przypadków zamawiany przez nas towar dostarczany jest za pośrednictwem firm kurierskich, pozostałe 0,1% stanowią transporty własne dostawców posiadających flotę pojazdów. Większość naszych dostawców to firmy, które produkują sprzęt i wyposażenie w Polsce lub Europie.



Komputery firmy Dell, na których pracujemy, są produkowane w Polsce i na Węgrzech – to jeden z powodów, dla których wybraliśmy właśnie tę markę.



W ofercie śniadaniowej naszego dostawcy nie ma słomek dodawanych do koktajli, smoothies i soków.



Owoce dla pracowników siedziby głównej dostarczane są w drewnianych, ekologicznych skrzynkach.



Stosujemy papier ekologiczny produkowany z materiałów z odzysku, a nasze urządzenia drukujące mają certyfikaty energooszczędności.

4.6.

PROGRAM DOBRY MULTIUCZYNEK

Aktywizowanie i uwrażliwianie społeczności lokalnych na działania wolontariackie to część misji Benefit Systems. Jak zostało wspomniane w zeszłorocznym raporcie niefinansowym, jako organizacja społecznie odpowiedzialna, od 2015 roku prowadzimy nasz autorski program filantropijno-wolontariacki **Dobry Multi-Uczynek**, w ramach którego Pracownicy zgłaszają projekty na rzecz różnego rodzaju instytucji, placówek oraz organizacji pozarządowych. Projekty dedykowane są głównie dzieciom i młodzieży będącym w trudnej sytuacji życiowej, osobom z niepełnosprawnościami, seniorom, osobom bezdomnym, a także zwierzętom i inicjatywom proekologicznym. Od początku istnienia Dobrego MultiUczynku naszym wsparciem merytorycznym i Partnerem programu jest Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu. Prezes Stowarzyszenia w Warszawie jest członkiem kapituły wybierającej projekty do realizacji.

Dobry
MultiUczynek



Od 2015 roku w ramach Dobrego MultiUczynku organizujemy 2 tury programu rocznie, do których Pracownicy zgłaszają swoje pomysły na realizację projektów. Po zakończeniu przyjmowania zgłoszeń kapituła programu wyłania 3 duże i 10 małych projektów, które dzięki wsparciu finansowemu Benefit Systems są realizowane. Do tej pory zrealizowaliśmy łącznie **ponad 80 projektów** o różnej tematyce, w które zaangażowanych było **ponad 200 Pracowników (wolontariuszy)**. Łączna wartość dotychczasowych projektów przekroczyła **kwotę 1 mln zł**.

Dobry MultiUczynek jest dla nas wyjątkowo ważną inicjatywą, ponieważ dzięki niemu nie tylko możemy świadczyć pomoc materialną i niematerialną najbardziej

potrzebującym osobom i instytucjom, ale także inspirujemy do pomagania naszych Pracowników. Inicjatywa wolontariatu pracowniczego wpływa również na integrację ze środowiskiem pracy i zacieśnienie więzi wewnątrz organizacji. Dzięki Dobremu MultiUczynkowi nasi Pracownicy mogą nie tylko pomagać potrzebującym, ale również angażować się w życie firmy i wzajemnie inspirować do działań wolontariackich. Oprócz tego w ramach programu inspirujemy także środowisko lokalne, Pracownicy angażują do realizacji projektów swoje rodziny, przyjaciół i znajomych, dzięki czemu wolontariat Dobrego MultiUczynku Benefit Systems z roku na rok staje się coraz bardziej bogatą i rozpoznawalną inicjatywą.

Podczas realizacji wszystkich projektów Dobrego MultiUczynku towarzyszy nam hasło „**Jesteśmy społecznie zaangażowani**”.



Dobry MultiUczynek w Schronisku dla Bezdomnych Zwierząt w Chorzowie, 2018



Dobry MultiUczynek w Schronisku dla zwierząt w Korabiewicach, 2017



Ponad 80
projektów
wolontariacko-
-filantropijnych



Ponad 200
wolontariuszy

Do tej pory dzięki inicjatywie naszych Pracowników pomogliśmy organizacjom takim jak: Fundacja Gajusz, Instytut-Pomnik Centrum Zdrowia Dziecka, Szpital Dziecięcy przy ul. Niekańskiej w Warszawie, Fundacja Alaska, Stowarzyszenie Piłki Nożnej Osób Niepełnosprawnych „Amp Futbol”, Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy w Lesznie, Fundacja Everest, Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta, SOS Wioski Dziecięce, Ośrodek Adopcyjny Towarzystwa Przyjaciół Dzieci w Warszawie, Schronisko Viva!, Schronisko dla Bezdomnych Zwierząt w Żyrardowie, w Chorzowie i wielu, wielu innym.

Dobry MultiUczynek od początku istnienia cieszył się dużym zainteresowaniem wśród Pracowników, dlatego w 2018 roku postanowiliśmy uruchomić podobny program również dla Użytkowników kart MultiSport.

dobry MultiUczynek

We wrześniu rozpoczęliśmy pierwszą edycję programu, do której mogli zgłaszać inicjatywy filantropijno-wolontariackie związane ze sportem i aktywnością fizyczną wszyscy Użytkownicy kart typu „Pracownik”. Projekty, podobnie jak w „pracowniczym” Dobrym MultiUczynku, były zgłaszane na rzecz różnego rodzaju instytucji, placówek i organizacji pozarządowych. Liderzy projektów (Użytkownicy) zgłaszali projekty poprzez specjalnie stworzoną platformę:

www.kartamultisport.pl/dobry-multiuczynek



Uroczyste wręczenie przez Zarząd Benefit Systems S.A. symbolicznych czeków Liderom programu Dobry MultiUczynek, 5 grudnia 2018



6 zwycięskich projektów



33 994 głosy internautów

Otrzymaaliśmy **blisko 100 projektów** związanych ze sportem i aktywnością fizyczną, dedykowanych różnego rodzaju placówkom lub organizacjom pozarządowym. Spośród wszystkich zgłoszeń kapituła programu składająca się z przedstawicieli Benefit Systems oraz partnera programu Stowarzyszenia Centrum Wolontariatu, po wnikliwej analizie wybrała 10 najciekawszych i zgodnych z regulaminem projektów, które przeszły do półfinału – głosowania internautów. Głosowanie trwało przez 3 tygodnie i pozwoliło na wyłonienie **6 finałowych projektów**, które otrzymały największą liczbę głosów. Łącznie na wszystkie projekty oddano **33 994 głosy**, a budżet przeznaczony na realizację projektów wyniósł 166 tys. zł. 5 grudnia 2018 roku, przy okazji Światowego Dnia Wolontariatu, w siedzibie głównej Benefit Systems odbyło się uroczyste wręczenie symbolicznych czeków dla liderów i przedstawicieli beneficjentów zwycięskich projektów. Po uroczystości wszyscy uczestnicy wzięli udział w warsztatach edukacyjnych dla przyszłych wolontariuszy Programu Dobry MultiUczynek, przeprowadzonych przez Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu.

Od stycznia do końca czerwca 2019 roku zwycięskie projekty są realizowane zgodnie z budżetem i harmonogramem działań stworzonym przez liderów (Użytkowników) oraz przedstawicieli beneficjentów. Pośród laureatów znalazły się projekty o tematyce sportowej i rekreacyjnej dla: Zespołu Szkolno-Przedszkolnego nr 21 we Wrocławiu, Domu Dziecka nr 9 w Warszawie, Szkoły Podstawowej w Rychnowach, Fundacji Family Challenge, Fundacji Kluboteka Dojrzałego Człowieka oraz Szkoły Podstawowej z oddziałem integracyjnym nr 43 we Wrocławiu.

W związku z dużym zainteresowaniem, po zakończeniu pierwszej edycji, jesienią 2019 zamierzamy kontynuować program, uruchamiając kolejną edycję Dobrego MultiUczynku dla Użytkowników kart MultiSport.

4.7. PROGRAM AKTYWNE SZKOŁY MULTISPORT

Aktywne Szkoły MultiSport to projekt, który został stworzony w odpowiedzi na narastający problem braku ruchu wśród polskich dzieci.

W ramach tej inicjatywy spółka Benefit Systems wspólnie z Fundacją V4Sport edukuje i inspirowa rodziców, nauczycieli, dzieci, a także przedstawicieli lokalnych władz do projektowania rozwiązań wspierających aktywność fizyczną odpowiadającą potrzebom młodego pokolenia. Według zaleceń Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) dzieci (5-17 lat) powinny podejmować minimum 60 minut zaplanowanej aktywności fizycznej każdego dnia. Codzienna dawka aktywności fizycznej wśród dzieci:

- wspiera rozwój układu kostnego i mięśniowego
- poprawia koncentrację i ułatwia przyswajanie wiedzy, wspierając aktywność mózgu
- rozwija koordynację ruchową
- wspiera układ krążenia, układ oddechowy i immunologiczny
- wpływa pozytywnie na sen
- poprawia samopoczucie i samoocenę
- rozwija kompetencje społeczne (radzenie sobie z porażkami i zmęczeniem, pokonywanie trudności oraz nauka przyjmowania sukcesów).

Najnowsze badania HBSC (Health Behaviour in School-aged Children, 2018) dowodzą, że jedynie 21 proc. dziewcząt i 24 proc. chłopców w wieku 11 lat w Polsce ma zapewnioną odpowiednią ilość ruchu. Już dziś 31,2 proc. ośmiolatków w Polsce ma nadmierną masę ciała, a z otyłością zmagają się 12,7 proc. z nich. Co dziesiąty drugoklasista ma nieprawidłowe wartości ciśnienia tętniczego (wskaźnik ten związany jest z poziomem nadwagi i otyłości; badanie COSI 2016). Pierwszą edycję projektu uruchomiliśmy pod koniec 2017, roku angażując prawie 10 tysięcy dzieci z 35 dolnośląskich szkół w dwuetapową aktywność sportową.



**Aktywne Szkoły
MultiSport**

W ramach Aktywnych Szkół MultiSport:



EDUKUJEMY

Organizujemy warsztaty dla dzieci, rodziców, grona pedagogicznego szkoły i przedstawicieli samorządu na temat znaczenia aktywności fizycznej i zdrowego żywienia dzieci.



TWORZYM

Wspólnie ze szkołą i rodzicami opracowujemy pomysły na wprowadzenie większej aktywności w szkolnej codzienności, np. aktywne przerwy, lekcje w ruchu czy sportowa droga do szkoły.



SPRAWDZAMY

W ciągu roku dwukrotnie mierzymy poziom sprawności fizycznej dzieci z klas IV-VI (opcjonalnie I-III) w specjalnie zaprojektowanej przestrzeni, z którą odwiedzamy szkołę. To 9 stacji z ćwiczeniami fizycznymi EuroFit+, takimi jak: skok w dal, próba ścisku, zwis na drążku. Dzięki pomiarowi nauczyciele i rodzice mogą się dowiedzieć, jaki jest wyjściowy poziom sprawności fizycznej dzieci i jakie efekty przyniosły wprowadzone plany treningowe.

Aktywne Szkoły MultiSport to projekt, który udowadnia, że ciekawie zaaranżowane zajęcia sportowe budują zaangażowanie dzieci. Test sprawności EuroFit+ prowadzony jest w szkołach w formie fabularyzowanej zabawy, która łączy w sobie aktywność fizyczną i uwielbianą przez dzieci technologię. Zadaniem uczniów przystępujących do projektu jest pokonanie Potworów z Galaktyki Bezruchu podczas wykonywania poszczególnych ćwiczeń (bazujących na europejskim teście sprawności fizycznej EuroFit). Dzieci wkraczają w kolorowy świat, a ich zmaganiom towarzyszą dźwięki, animacje i gadżety.

Wyniki uzyskane w ramach testu EuroFit+ przeliczane są na punkty w międzyszkolnej rywalizacji turniejowej. Szkoły, które wprowadziły najciekawsze programy aktywizacji uczniów lub wykonały największy progres sprawności fizycznej wśród uczniów, otrzymały granty finansowe na zakup sprzętu sportowego o łącznej wartości 85 tys. zł.

W 2018 roku Program Aktywne Szkoły MultiSport stał się częścią Narodowego Dnia Sportu oraz Zimowego Narodowego. W listopadzie 2018 r. inicjatywa została zaprezentowana podczas międzynarodowej konferencji „Movement to Move”, organizowanej w Australii przez Active Healthy Kids Global Alliance (AHKGA). Podczas wydarzenia komitet organizacyjny konferencji wyróżnił Program Aktywne Szkoły MultiSport. Więcej informacji na temat projektu odnaleźć można na stronie internetowej www.aktywneszkoły.pl oraz na profilu Facebook fb.com/AktywneSzkołyMultiSport.





4.8.

PROGRAM MULTISPORT SENIOR

Według prognoz ONZ, do 2050 roku światowa populacja osób powyżej 60. roku życia ma się podwoić, a w grupie krajów rozwijających się ma wzrosnąć czterokrotnie – w perspektywie 32 lat seniorzy mają stanowić 21 proc. mieszkańców Ziemi, co oznacza blisko 2 miliardy ludzi. Choć długość życia rośnie, nie podnosi się jego jakość, a jedną z przyczyn jest brak aktywności fizycznej wśród seniorów. Według raportu MultiSport Index 2018 czynnikiem najsilniej determinującym aktywność fizyczną jest wiek – im starsza osoba, tym prawdopodobieństwo, że będzie mniej aktywna, rośnie. Z tego powodu wśród nieaktywnych Polaków (38 proc.) największą grupę stanowią emeryci i renciści (59 proc.) oraz osoby w wieku 60+ (56 proc.)³⁵.

³⁵ Wojciech Nowiak, Starzenie się społeczeństw i migracja – dwa główne wyzwania Europy w II dekadzie XXI wieku. Czy jesteśmy gotowi na zmiany?

Brak ruchu obniża sprawność fizyczną oraz zwiększa prawdopodobieństwo wystąpienia poważnych chorób sercowo-naczyniowych. Aktywny tryb życia jest wskazany w każdej grupie wiekowej, a u seniorów jest jednym z najważniejszych czynników wpływających pozytywnie na ich zdrowie psychofizyczne. Z wiekiem coraz trudniej jednak zmieniać nawyki związane z aktywnością, dlatego konieczne są inicjatywy aktywizujące osoby starsze i zwiększające ich świadomość w zakresie bezpiecznych form aktywnego wypoczynku. Z myślą o tym spółka Benefit Systems stworzyła Program **MultiSport Senior**. Jego głównym celem jest zachęcenie osób starszych do podejmowania różnorodnych aktywności dopasowanych do ich potrzeb. Produktem programu jest **karta MultiSport Senior** – pierwsza w Polsce karta sportowa przeznaczona **dla osób powyżej 60. roku życia**. Kartę MultiSport Senior może zamówić każda osoba posiadająca kartę MultiSport lub MultiActive typu Pracownik, za pośrednictwem działu kadr w firmie lub platformy eMultiSport (w zależności od sposobu zamawiania kart wybranego przez pracodawcę). Pilotaż programu był realizowany w 2018 roku i wzięto w nim udział 1500 seniorów z całej Polski, testując różne usługi pakietu MultiSport. Na koniec 2018 roku w ramach programu seniorzy mogli korzystać z 2511 obiektów sportowych w całej Polsce i wszystkich usług dostępnych dla kart MultiSport. W 2019 roku program będzie dalej rozwijany.

Regularny trening fizyczny:

- zmniejsza ryzyko chorób cywilizacyjnych
- poprawia koordynację ruchową
- korzystnie wpływa na układ sercowo-naczyniowy
- wspomaga aktywność intelektualną
- obniża ciśnienie tętnicze
- poprawia jakość snu
- opóźnia proces demencji i postępowanie choroby Alzheimera
- poprawia samopoczucie i jakość życia.

³⁶ Raport MultiSport Index 2018

³⁷ Wojciech Nowiak, Starzenie się społeczeństw i migracja – dwa główne wyzwania Europy w II dekadzie XXI wieku. Czy jesteśmy gotowi na zmiany?

³⁸ Raport Instytutu Badań Strukturalnych oraz Ministerstwa Sportu i Turystyki, Ocena korzyści

**38% Polaków jest nieaktywnych,
z czego 56% to seniorzy³⁶**

**W 2050 roku seniorzy będą stanowić 21%
mieszkańców Ziemi, co oznacza blisko 2 miliardy
ludzi. W Polsce będzie to prawie 12 mln ludzi³⁷.**

**Gdyby co drugi nieaktywny Polak zaczął ćwiczyć,
to w skali roku³⁸:**



440 mln złotych
o tyle spadłyby wydatki
na ochronę zdrowia



11 tys.
o tyle spadłaby liczba chorujących
z powodu niewydolności układu krążenia



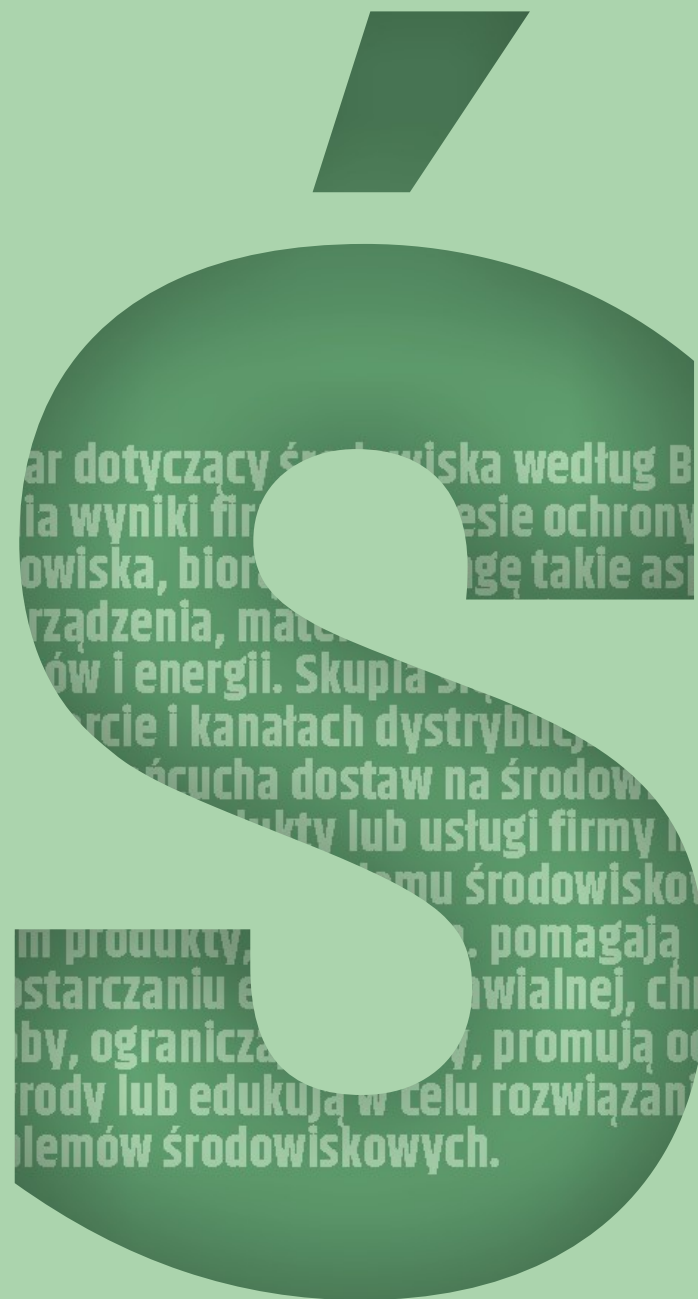
3 mld złotych
o tyle spadłyby koszty pracodawców
z tytułu zmniejszonej absencji w pracy



25 tys.
o tyle zmniejszyłaby się liczba
zgonów ogółem

5 ŚRODOWISKO

- 5.1. Polityka środowiskowa
- 5.2. Nasze biuro jest EKO
- 5.3. Program Z naturą fair play
- 5.4. Zużycie energii elektrycznej i papieru





Certified



Corporation

Obszar dotyczący środowiska według B Corp ocenia wyniki firmy w zakresie ochrony środowiska, biorąc pod uwagę takie aspekty jak urządzenia, materiały, emisje oraz zużycie zasobów i energii. Skupia się również na transporcie i kanałach dystrybucji oraz wpływie łańcucha dostaw na środowisko. Ocenia, czy produkty lub usługi firmy mają na celu rozwiązanie problemu środowiskowego, w tym produkty, które m.in. pomagają w dostarczaniu energii odnawialnej, chronią zasoby, ograniczają odpady, promują ochronę przyrody lub edukują w celu rozwiązania problemów środowiskowych.

2

5.1.

POLITYKA ŚRODOWISKOWA

Działalność Grupy Benefit Systems nie ma charakteru produkcyjnego, więc nie wywiera znacząco negatywnego wpływu na środowisko naturalne. Niemniej jednak staramy się minimalizować wszelkie, nawet drobne, szkodliwe z ekologicznego punktu widzenia skutki naszej działalności i szukamy proekologicznych rozwiązań.

Głównym celem Benefit Systems 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 Współpracowników³⁹.

Jednym z naszych celów w tym obszarze jest kształtowanie wrażliwości naszych Pracowników na kwestie środowiskowe, nie tylko w kontekście wykonywanej pracy, ale także w życiu prywatnym. Inicjujemy różnego rodzaju działania o charakterze proekologicznym i edukujemy Pracowników w tym zakresie. Postępujemy zgodnie z opracowaną przez nas polityką środowiskową, która określa nasze działania oraz zobowiązania, jakie podjęliśmy w celu zmniejszenia negatywnego wpływu na środowisko naturalne. Wśród nich są:

- poszukiwanie nowych rozwiązań w zakresie zmniejszania oddziaływania na środowisko naturalne, w tym zmniejszanie zużycia energii, wody oraz ilości wytwarzanych odpadów
- realizowanie zakupów z uwzględnieniem kryterium oddziaływania na środowisko naturalne
- współpraca z instytucjami i organizacjami działającymi w obszarach zrównoważonego rozwoju, ochrony środowiska oraz edukacji ekologicznej
- włączanie w kolejne działania proekologiczne naszych Pracowników i Współpracowników
- przestrzeganie obowiązujących nas przepisów prawa w zakresie ochrony środowiska
- raportowanie działań środowiskowych i ich rezultatów w dorocznych raportach niefinansowych spółki.



5.2. NASZE BIURO JEST EKO

Jako siedzibę główną Benefit Systems wybraliśmy budynek biurowy⁴⁰ będący połączeniem nowoczesnych technologii, komfortu pracy oraz dbałości o środowisko naturalne. Biurowiec ten posiada certyfikat BREEAM na poziomie Excellent. Wyposażony jest w innowacyjne rozwiązania technologiczne służące m.in. ograniczaniu zużycia energii elektrycznej i wody. Jednocześnie jest to dogodna lokalizacja z łatwym dostępem środkami komunikacji miejskiej oraz rozbudowaną infrastrukturą i udogodnieniami dla rowerzystów (duża stacja rowerów miejskich w bezpośrednim sąsiedztwie, parking i szatnia dla rowerzystów).

Energia elektryczna, z której korzystamy w budynku siedziby głównej, pochodzi w 100% ze źródeł odnawialnych (elektrownie wodne). W korytarzach i toaletach znajdują się czujniki ruchu, dzięki którym światło włącza się tylko wtedy, gdy wykryje ruch. Klimatyzacja sterowana jest strefowo według pomieszczeń i indywidualnych potrzeb, wyłącza się, jeśli w danej strefie zostanie otwarte okno. Dzięki zamontowanym w toaletach (w kranach i pisuarach) czujnikom ruchu zapobiegamy nadmiernemu zużyciu wody. 90% papieru, jaki wykorzystujemy do celów biurowych, to papier ekologiczny. Ograniczamy jego zużycie poprzez dwustronne drukowanie oraz korzystanie z elektronicznego obiegu dokumentów. W każdym copy roomie znajduje się informacja przypominająca Pracownikom zasady ekologicznego drukowania.

90%

papieru, jaki wykorzystujemy do celów biurowych w siedzibie głównej Benefit Systems, to papier ekologiczny

W naszych biurach korzystamy z energooszczędnych urządzeń, takich jak drukarki, komputery, lodówki. Wykorzystujemy do oświetlenia żarówki LED, które są najbardziej energooszczędne i przyjazne środowisku. Nasze urządzenia biurowe (np. drukarki) wyłączają się automatycznie, jeśli nie są używane.

Zarządzamy odpadami zgodnie z wymogami określonymi przez stosowne władze lokalne i zachęcamy naszych Pracowników do świadomego sortowania odpadów w biurze i poza nim. W siedzibie głównej Benefit Systems **segregujemy plastik, szkło i aluminium**. Posiadamy również specjalne pojemniki na papier, który jest przeznaczony na makulaturę. Odpady niebezpieczne dla środowiska utylizujemy zgodnie z wymogami środowiskowymi. W 2019 roku wprowadziliśmy nowy 5-frakcyjny system segregacji odpadów.

Zarówno w siedzibie głównej spółki dominującej, jak i w większości naszych klubów fitness prowadzimy zbiórkę nakrętek po napojach – w ramach akcji charytatywnych. Działanie to ma również wymiar proekologiczny i pozwala na przetworzenie oraz powtórne wykorzystanie plastiku.

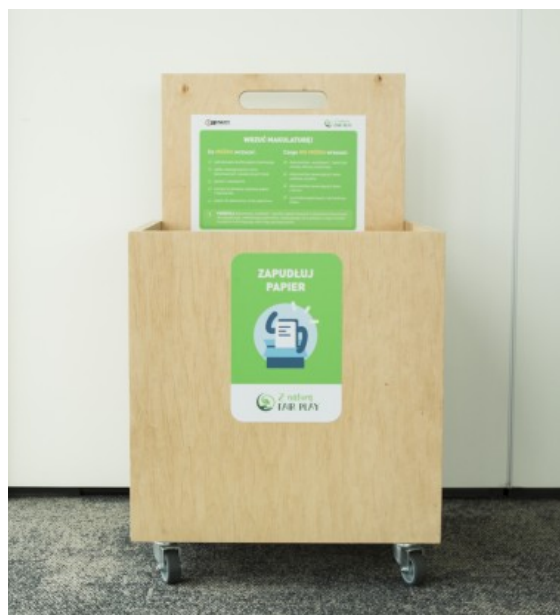
Biuro spółki dominującej w Warszawie posiada **Certyfikat Zielone Biuro**, przyznany przez Fundację Partnerstwo dla Środowiska. Certyfikat ten wyróżnia instytucje, firmy, organizacje pozarządowe i samorządy, które chcą się stale doskonalić, podejmować nowe inicjatywy na rzecz ochrony środowiska i wzmacniać swój proekologiczny wizerunek. Zdobywanie certyfikatu było procesem kilkuetapowym, zakończonym audytem certyfikującym. W ramach certyfikacji m.in. przeprowadziliśmy warsztaty proekologiczne dla Pracowników, stworzyliśmy politykę środowiskową, a także wprowadziliśmy biodegradowalne środki czystości. W 2019 roku planujemy uzyskać certyfikat Green Office, który przyznawany jest przez międzynarodową Fundację dla Edukacji Ekologicznej.

⁴⁰ Biurowiec Warsaw Spire w Warszawie

5.3.

PROGRAM Z NATURĄ FAIR PLAY

W 2018 roku kontynuowaliśmy nasz autorski, proekologiczny program „Z naturą fair play”, który skierowany jest głównie do Pracowników w siedzibie głównej Benefit Systems, ale również do podmiotów, z którymi współpracujemy. Poprzez informacje wizualne umieszczone w różnych miejscach biura w postaci naklejek i plakatów edukujemy naszych Pracowników i podpowiadamy, jak być bardziej EKO (np. gaś światło, drukuj oszczędnie).





5.4.

ZUŻYCIE ENERGII ELEKTRYCZNEJ I PAPIERU

Przeprowadzony we wrześniu 2017 roku w siedzibie głównej 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 w Grupie Benefit Systems w 2018 roku wyniosło **27 403,28 MWh**. Porównanie zużycia do roku ubiegłego dla całej Grupy nie jest możliwe ze względu na brak kompletnych danych (zestawienie rok do roku pojawi się w kolejnym raporcie – za rok 2019). Zużycie energii elektrycznej w siedzibie głównej Benefit Systems S.A. było nieco wyższe niż w roku 2017 ze względu na większą liczbę Pracowników.

ZUŻYCIE ENERGII ELEKTRYCZNEJ W SIEDZIBIE GŁÓWNEJ BENEFIT SYSTEMS⁴¹

	2018	2017
Zużycie w MWh	416,76	378,65
% catkowitego zużycia w spółce Benefit Systems S.A.	96,6%	92,7%

⁴¹W której mieszczą się spółki: Benefit Systems S.A., Benefit IP, MultiBenefit, Benefit Systems International



Ilość zużytego papieru w siedzibie głównej Benefit Systems

RODZAJ WYDRUKU	LICZBA STRON W ROKU 2018	LICZBA STRON W ROKU 2017
Wydruk czarno-biały	721 304	636 361
Wydruk kolorowy	579 343	535 624
SUMA	1 300 647	1 171 985

Skutecznie zachęcamy naszych kontrahentów do akceptowania lub wystawiania faktur w postaci elektronicznej. Na koniec 2018 roku 85% Partnerów Benefit Systems S.A. posługiwało się fakturą elektroniczną w rozliczeniach z Benefit Systems. Jednocześnie 46% Klientów akceptowało tę formę ze strony Benefit Systems.

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 sphywałyby do Klientów bezpośrednio z obiektów sportowych w miejsce jednego dokumentu rozliczającego świadczenie abonamentowe Benefit Systems.



Liczba Klientów i Partnerów Benefit Systems rozliczanych na podstawie e-faktury:

6739 w roku 2018
6519 w roku 2017

Dążymy również do eliminacji fizycznych (papierowych i plastikowych) nośników dla świadczeń oferowanych w ramach Segmentu Kafeterii poprzez zastępowanie ich świadczeniami elektronicznymi (np. kody do kina). 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).



0 zł

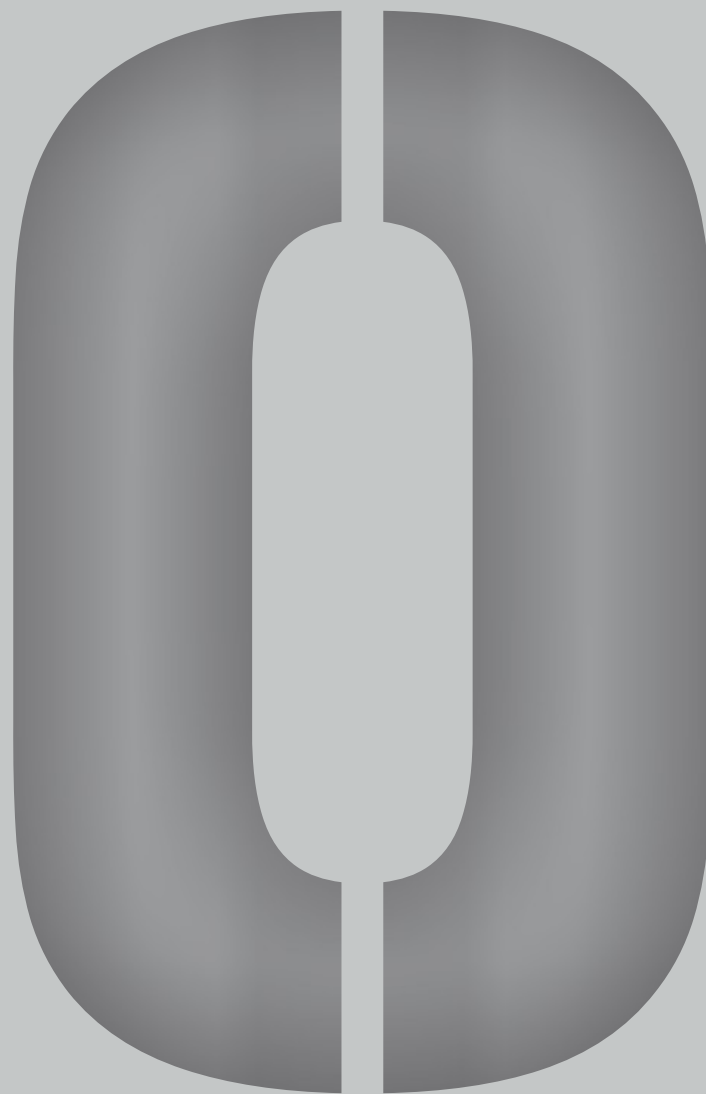
Kwota istotnych kar i sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska dla Grupy Benefit Systems w roku 2018.

W kolejnych latach będziemy prowadzić dalsze działania proekologiczne, włączając w nie naszych Pracowników i Współpracowników, a także Klientów oraz Partnerów.

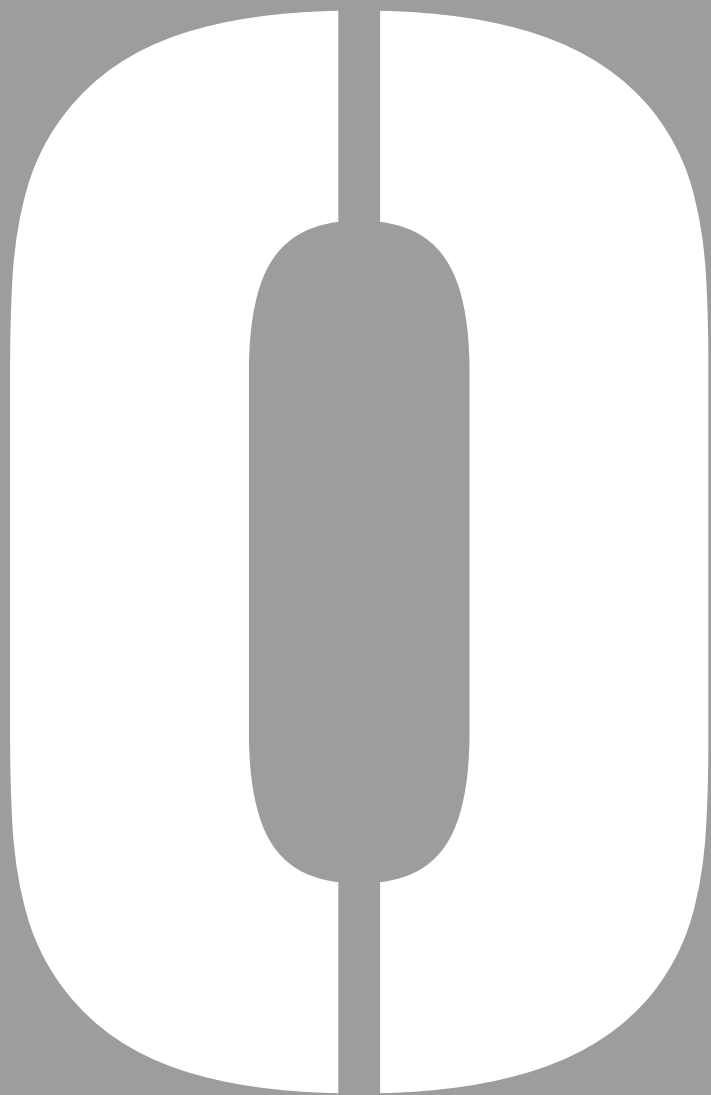
Podjęte działania środowiskowe i ich rezultaty będziemy raportować w dorocznych raportach niefinansowych spółki.

6 O RAPORCIE

- 6.1 Podsumowanie
- 6.2 Metodologia i wskaźniki
- 6.3 Zakres informacji niefinansowych wymaganych przez UoR







Niniejszy Raport stanowi realizację obowiązku wynikającego ze znowelizowanej ustawy o rachunkowości – art. 49b ust. 2 i 3 – w zakresie rozszerzonego raportowania niefinansowego. Został sporządzony jako łączne odrębne sprawozdanie jednostki i Grupy Kapitałowej na temat informacji niefinansowych. Raport ujawnia istotne dane, polityki i ryzyka oraz podejmowane działania i wyniki związane z zagadnieniami: środowiskowymi, spraw społecznych i pracowniczych, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji. Zawiera opis rezultatów stosowania w spółkach Grupy Benefit Systems poszczególnych polityk dotyczących tych zagadnień – m.in. w postaci kluczowych niefinansowych wskaźników efektywności związanych z działalnością jednostki.

Grupa Benefit Systems raportuje zagadnienia niefinansowe oraz związane z nimi cele i praktyki odpowiedzialnego biznesu w cyklu rocznym, w terminach przyjętych dla rocznego sprawozdania finansowego. W niniejszym Raporcie zaprezentowano dane za okres od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r. [chyba że w określonym fragmencie treści wskazano inaczej].

Raport zawiera zwięzły opis modelu biznesowego jednostki oraz opis działalności poszczególnych segmentów operacyjnych w Grupie Benefit Systems: Segmentu Kart Sportowych, Segmentu Zagranica, Segmentu Kafeterii i Segmentu Fitness. Prezentuje wyniki społeczne, środowiskowe i ekonomiczne Grupy, przy czym główny nacisk położony jest na segment operacyjny „Karty Sportowe”, który od początku stanowił rdzeń działalności Grupy. Segment Kafeterii reprezentuje znacznie mniejszą skalę zatrudnienia, przychodów i aktywów, ale jako istotny kanał dla dystrybucji kart sportowych oraz jako rozszerzenie oferty świadczeń pozapłatcowych spółki dominującej, niemal od początku pełnił rolę komplementarną wobec flagowego produktu Spółki i Grupy. 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.



W związku z różnorodnością podmiotów należących do Grupy oraz dużą liczbą podmiotów, które dołączyły do Segmentu Fitness i Segmentu Zagranica w ostatnich latach, prowadzimy działania zmierzające do ujednolicenia w ramach poszczególnych segmentów stosowanych polityk i dobrych praktyk.

Niniejszy Raport został poddany weryfikacji wewnętrznej przez kluczowych Pracowników firmy.

Składamy serdeczne podziękowania Pracownikom spółek należących do Grupy Benefit Systems za duże zaangażowanie w proces raportowania danych niefinansowych za 2018 rok i pomoc w przygotowaniu niniejszego Raportu.

Dziękujemy również Pracownikom, których zdjęcia pojawiły się w tej publikacji.



Kontakt w sprawie Raportu i zagadnień
CSR w Benefit Systems:

csr@benefitsystems.pl

WYKAZ SPÓŁEK GRUPY BENEFIT SYSTEMS UWZGLĘDNIONYCH W NINIEJSZYM RAPORCIE

SEGMENT OPERACYJNY	NAZWA SPÓŁKI	UDZIAŁ W KAPITALE NA DZIEŃ 31.12.2018
Segment Kart Sportowych	Benefit Systems S.A.	100%
	VanityStyle Sp. z o.o.	100%
	FitSport Polska Sp. z o.o.	100%
	Benefit IP Sp. z o.o.	100%
	Benefit IP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k.	100%
Segment Fitness	Fit Invest Sp. z o.o.	100%
	Fitness Academy Sp. z o.o.	100%
	Fitness Academy Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością SKA	100%
	AM Classic Sp. z o.o.	100%
	Jupiter Sport Sp. z o.o.	100%
	Fitness za Rogiem Sp. z o.o.	100%
	Fabryka Formy S.A.	100%
	Fitness Place Sp. z o.o.	100%
	Wesolandia Sp. z o.o.	100%
	Zdrofit Sp. z o.o.	100%
	M Group Sp. z o.o.	100%
	Fitness Management Sp. z o.o.	100%
	Masovian Sports Center Sp. z o.o.	100%
	NewCo2 Sp. z o.o.	100%
Fit Fabric Sp. z o.o.	52,50%	
NewCo3 Sp. z o.o.	100%	
Segment Zagranica	Benefit Systems International Sp. z o.o.	100%
	Benefit Systems Bulgaria EOOD	100%
	Benefit Systems D.O.O.	100%
	Benefit Systems Greece MIKE	100%
	Benefit Systems Slovakia S.R.O.	83%
	MultiSport Benefit S.R.O.	78,80%
	Form Factory S.R.O.	100%
	Fit Invest Bulgaria EOOD	100%
	Beck Box Club Praha S.R.O.	100%
	Fit Invest International Sp. z o.o.	100%
Segment Kafeterie	MyBenefit Sp. z o.o.	100%
	MultiBenefit Sp. z o.o.	100%

Struktura Raportu niefinansowego Grupy Benefit Systems za rok 2018 opiera się na 5 głównych obszarach badania organizacji w ramach certyfikacji B Corp. Raport uwzględnia wytyczne międzynarodowego standardu Global Reporting Initiative (GRI Standards).

W Raporcie najszerzej odnosimy się do kwestii, które są szczególnie istotne dla naszej branży i jej otoczenia, a jednocześnie stanowią istotną część naszego biznesu. Punktem wyjścia dla określenia zawartości raportu stały się więc analiza potrzeb i oczekiwań naszych interesariuszy oraz perspektywa Pracowników i kadry zarządzającej naszej firmy. Treść Raportu została wypracowana w oparciu o wiedzę uzyskaną m.in. podczas panelu interesariuszy przeprowadzonego w ramach pierwszego procesu raportowania za 2017 rok. W panelu tym poza zaproszonymi gośćmi (przedstawiciele interesariuszy) brali udział niezależni zewnętrzni konsultanci ds. CSR (firma CSRinfo) oraz osoby odpowiedzialne za raportowanie działań dotyczących społecznej odpowiedzialności po stronie Spółki.

Opracowując nasz Raport, korzystaliśmy z wytycznych międzynarodowego standardu Global Reporting Initiative. Raport za 2018 rok jest przygotowany według najnowszej wersji standardu GRI Standards, na poziomie aplikacji CORE.

Przeprowadzony zgodnie z wytycznymi GRI Standards proces raportowania umożliwił wyłonienie najistotniejszych dla Benefit Systems aspektów raportowania. Zgodnie z zasadą istotności wyrażoną w wytycznych standardu GRI Standards, Raport dotyczy aspektów, które odzwierciedlają znaczący wpływ ekonomiczny, środowiskowy i społeczny organizacji lub znacząco wpływają na oceny i decyzje interesariuszy.



Tabela obok przedstawia kluczowe aspekty (tematy) raportowania niefinansowego Grupy Benefit Systems zdefiniowane m.in. w oparciu o wnioski z panelu z interesariuszami przeprowadzonego na potrzeby Raportu za rok 2017, na których opieraliśmy się również w procesie raportowania za rok 2018.

OBSZAR	KLUCZOWE ASPEKTY	STOPIEŃ ISTOTNOŚCI
Relacje z otoczeniem	Relacje z Partnerami	Wysoki
	Relacje z Klientami	Wysoki
	Relacje z Użytkownikami	Wysoki
Zarządzanie i etyka biznesu	Zgodność działalności z prawem	Wysoki
	Zarządzanie ryzykami pozafinansowymi	Wysoki
	Transparentność i dialog z interesariuszami	Wysoki
Miejsce pracy	Zaangażowanie pracowników	Wysoki
	Rekrutacja	Wysoki
	Warunki zatrudnienia	Wysoki
	Różnorodność	Wysoki
	Rozwój pracowników	Wysoki
Prawa człowieka	Wolontariat pracowniczy	Wysoki
	Poszanowanie praw człowieka	Wysoki
Zaangażowanie społeczne	Promocja aktywności fizycznej i zdrowego stylu życia	Wysoki

Aspekty raportowania niefinansowego Grupy Benefit Systems, które zostały zdefiniowane jako obszary o średniej i niższej wadze, przedstawia tabela obok. Aspekty o najniższej wadze to aspekty, które nie zostały uznane jako kluczowe, jednak nadal odnoszą się do działalności Grupy Benefit Systems.

OBSZAR	ASPEKTY O ŚREDNIEJ I NIŻSZEJ WADZE	STOPIEŃ ISTOTNOŚCI	
Relacje z otoczeniem	Relacje z Dostawcami	Średni	
	Ochrona danych osobowych	Średni	
	Komunikacja marketingowa	Średni	
Zarządzanie i etyka biznesu	Strategia biznesowa firmy i plany na przyszłość	Średni	
	Etyka, przeciwdziałanie korupcji i nadużyciom	Średni	
Miejsce pracy	Komunikacja wewnętrzna	Średni	
	Skala zatrudnienia	Średni	
	Przeciwdziałanie mobbingowi	Średni	
Zaangażowanie społeczne	Współpraca z organizacjami społecznymi i działalność charytatywna	Średni	
Środowisko	Zarządzanie środowiskowe	Średni	
Miejsce pracy	BHP w miejscu pracy	Niski	
	Środowisko	Zużycie zasobów: energii, wody, innych	Niski
		Edukacja ekologiczna pracowników	Niski
	Emisje do powietrza, odpady i ścieki	Niski	

Poniżej znajduje się tabela z ujętymi w Raporcie wskaźnikami GRI Standards, a także wskaźnikami własnymi, określonymi do raportowania niefinansowego Grupy za rok 2018.

TABELA WSKAŹNIKÓW GRI STANDARDS

NR WSKAŹNIKA	OPIS WSKAŹNIKA	MIEJSCE W RAPORCIE	NR STRONY
WSKAŹNIKI PROFILOWE			
ASPEKT RAPORTOWANIA: PROFIL ORGANIZACJI			
102-1	Nazwa organizacji	1.1. Historia	06
102-2	Opis działalności organizacji, główne marki, produkty i/lub usługi	1.2. Profil działalności i model biznesowy	08
102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	1.3. Struktura grupy i segmenty	09
102-4	Lokalizacja działalności operacyjnej	1.3. Struktura grupy i segmenty	09
102-5	Forma własności i struktura prawna organizacji	1.3. Struktura grupy i segmenty	09
102-6	Obsługiwane rynki	1.7. Obsługiwane rynki i skala działalności	18
102-7	Skala działalności	1.7. Obsługiwane rynki i skala działalności	18
102-8	Dane dotyczące pracowników oraz innych osób świadczących pracę na rzecz organizacji	2.1. Struktura zatrudnienia	38
102-9	Opis łańcucha dostaw	4.5. Pozostali dostawcy i łańcuch dostaw	65
102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	1.3 Struktura grupy i segmenty	09
102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	1.10. Zarządzanie ryzykiem	25
102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	1.9. Strategia biznesowa i standardy zarządzania 1.10. Zarządzanie ryzykiem	23 25
102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	1.9. Strategia biznesowa i standardy zarządzania 1.10. Zarządzanie ryzykiem	23 25
102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	1.10. Zarządzanie ryzykiem	25
102-15	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk	1.10. Zarządzanie ryzykiem	25
102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności	19
102-18	Struktura nadzorcza organizacji	1.9. Strategia biznesowa i standardy zarządzania	23
102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	1.5. Dialog z interesariuszami	14
102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	Nie dotyczy	-
102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	1.5. Dialog z interesariuszami	14
102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	6.1. Podsumowanie	80
102-46	Proces definiowania treści raportu	6.1. Podsumowanie	80

NR WSKAŹNIKA	OPIS WSKAŹNIKA	MIEJSCE W RAPORCIE	NR STRONY
102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	6.2. Metodologia i wskaźniki	82
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	-
102-49	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	Nie dotyczy	-
102-50	Okres raportowania	6.1. Podsumowanie	80
102-51	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	6.1. Podsumowanie	80
102-52	Cykl raportowania	6.1. Podsumowanie	80
102-53	Dane kontaktowe	6.1. Podsumowanie	80
102-54	Wskazanie, czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	6.2. Metodologia i wskaźniki	82
102-55	Indeks GRI Tabela wskaźników GRI oraz wytycznych Ustawy o rachunkowości	6.2. Metodologia i wskaźniki	82
102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	6.1. Podsumowanie	80
205-2	Komunikacja i szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności	19
205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności	19
OBZAR: ŚRODOWISKO			
ASPEKT RAPORTOWANIA: ZARZĄDZANIE ŚRODOWISKOWE			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	5.1. Polityka środowiskowa	74
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	5.2. Nasze biuro jest EKO 5.3. Program Z naturą fair play	75 76
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	5.4. Zużycie energii elektrycznej i papieru	77
302-1	Zużycie energii w organizacji	5.4. Zużycie energii elektrycznej i papieru	77
307-1	Kwota istotnych kar i sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	5.2. Nasze biuro jest EKO	75
Wskaźnik własny	Liczba e-faktur stosowanych w rozliczeniach	5.4. Zużycie energii elektrycznej i papieru	77
Wskaźnik własny	Liczba wydruków	5.4. Zużycie energii elektrycznej i papieru	77

NR WSKAŹNIKA	OPIS WSKAŹNIKA	MIEJSCE W RAPORCIE	NR STRONY
OBSZAR: RELACJE Z OTOCZENIEM			
ASPEKT RAPORTOWANIA: RELACJE Z PARTNERAMI			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności 1.13. Jesteśmy społecznie odpowiedzialni 4.1. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy	19 32 62
103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	4. Społeczność	61
103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	4.4. Badania opinii Partnerów	64
Wskaźnik własny	Wybrane wyniki badania satysfakcji partnerów	4.4. Badania opinii Partnerów	64
ASPEKT RAPORTOWANIA: RELACJE Z KLIENTAMI			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności 1.13. Jesteśmy społecznie odpowiedzialni 3.1. Model współpracy z Klientami	19 32 50
103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	3.1. Model współpracy z Klientami	50
103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	3.3. Badanie opinii Klientów	52
Wskaźnik własny	Wybrane wyniki badania satysfakcji klientów	3.3. Badanie opinii Klientów	52
ASPEKT RAPORTOWANIA: RELACJE Z UŻYTKOWNIKAMI			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności 1.13. Jesteśmy społecznie odpowiedzialni 3.5. Użytkownicy	19 32 54
103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	3.5. Użytkownicy 3.5.5. Program aktywizujący 4 Pory Roku	54 59
103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	3.5.3. Badanie opinii Użytkowników	56
Wskaźnik własny	Wybrane wyniki badania satysfakcji użytkowników	3.5.3. Badanie opinii Użytkowników	56
Wskaźnik własny	Wyniki badania jakości infolinii	3.5.2. Infolinia	55

NR WSKAŹNIKA	OPIS WSKAŹNIKA	MIEJSCE W RAPORCIE	NR STRONY
OBSZAR: MIEJSCE PRACY			
ASPEKT RAPORTOWANIA: WARUNKI ZATRUDNIENIA I REKRUTACJA			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności 2. Pracownicy	19 37
103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	2. Pracownicy	37
103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	2. Pracownicy	37
401-1	Całkowita liczba i wskaźnik zatrudnienia nowych pracowników	2.2. Rekrutacja	39
401-2	Świadczenia dodatkowe (benefity) zapewniane pracownikom pełnoetatowym	2.5. Benefity pozapłacowe	43
401-3	Urlop macierzyński / ojcowski	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności	19
ASPEKT RAPORTOWANIA: ZAANGAŻOWANIE PRACOWNIKÓW			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności 2. Pracownicy	19 37
103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	2. Pracownicy	37
103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	2. Pracownicy	37
404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	2.3. Szkolenia i rozwój	40
404-2	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego	2.3. Szkolenia i rozwój	40
404-3	Procent pracowników otrzymujących regularne oceny swoich wyników	2.7. Oceny pracownicze	45
Wskaźnik własny	Wybrane wyniki badania zaangażowania pracowników	2.8. Badanie zaangażowania Pracowników	46
ASPEKT RAPORTOWANIA: RÓŻNORODNOŚĆ			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności	19
103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	2. Pracownicy	37
103-3	Ewaluacja podjęcia do zarządzania	2.8. Badanie zaangażowania Pracowników	46
405-2	Stosunek pensji podstawowej i wynagrodzenia kobiet i mężczyzn	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności	19

NR WSKAŹNIKA	OPIS WSKAŹNIKA	MIEJSCE W RAPORCIE	NR STRONY
ASPEKT RAPORTOWANIA: ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE I PROMOCJA ZDROWEGO TRYBU ŻYCIA			
103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności 1.13. Jesteśmy społecznie odpowiedzialni. Strategia CSR i B-Corp	19 32
103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	1.13. Jesteśmy społecznie odpowiedzialni. Strategia CSR i B-Corp	32
103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	1.13. Jesteśmy społecznie odpowiedzialni. Strategia CSR i B-Corp 2.8. Badanie zaangażowania Pracowników	32 46
Wskaźnik własny	Skala wydatków na działania społeczne, liczba projektów prowadzonych w ramach wolontariatu pracowniczego	4.6. Program Dobry MultiUczynek	66
Wskaźnik własny	Działania promujące zdrowie i aktywny styl życia	2.5. Benefity pozapłatcowe 3.5.4. Strefa dla Użytkowników 3.5.5. Program aktywizujący 4 Pory Roku 4.7. Program Aktywne Szkoły MultiSport 4.8. Program MultiSport Senior	43 57 59 69 71
Wskaźnik własny	Liczba i nakład magazynów nt. zdrowia i motywowania pracowników	3.4. Miesięcznik Benefit	53

6.3.

ZAKRES INFORMACJI NIEFINANSOWYCH WYMAGANYCH PRZEZ UoR

ZAKRES INFORMACJI NIEFINANSOWYCH	MIEJSCE W RAPORCIE	NR STRONY
Forma sporządzenia informacji niefinansowych	6.1. Podsumowanie	80
Opis modelu biznesowego	1.2. Profil działalności i model biznesowy	08
Opis procedur należytej staranności	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności 1.11. Bezpieczeństwo danych	19 28
Opis istotnych ryzyk i sposobu zarządzania nimi	1.10. Zarządzanie ryzykiem	25
Opis polityk stosowanych w obszarze społecznym	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności 4.5. Pozostali dostawcy i łańcuch dostaw	19 65
Opis polityk stosowanych w obszarze pracowniczym	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności 2.9. Prawa pracownicze i prawa człowieka	19 48
Opis polityk stosowanych w obszarze poszanowania praw człowieka	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności 2.9. Prawa pracownicze i prawa człowieka	19 48

ZAKRES INFORMACJI NIEFINANSOWYCH	MIEJSCE W RAPORCIE	NR STRONY
Opis polityk stosowanych w obszarze środowiskowym	5.1. Polityka środowiskowa	74
Opis polityk stosowanych w obszarze przeciwdziałania korupcji	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności	19
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze społecznym	1.13. Jesteśmy społecznie odpowiedzialni. Strategia CSR i B-Corp 4.4. Badania opinii Partnerów	32 64
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze pracowniczym	1.13. Jesteśmy społecznie odpowiedzialni. Strategia CSR i B-Corp 2.8. Badanie zaangażowania Pracowników	32 46
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze poszanowania praw człowieka	1.13. Jesteśmy społecznie odpowiedzialni. Strategia CSR i B-Corp 2.8. Badanie zaangażowania Pracowników	32 46
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze środowiskowym	5.2. Nasze biuro jest EKO 5.3. Program Z naturą fair play 5.4. Zużycie energii elektrycznej i papieru	75 76 77
Opis rezultatów stosowanych polityk w obszarze przeciwdziałania korupcji	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności	19
Informacja o zastosowanych standardach, zasadach, wytycznych	6. O raporcie	79

WYBRANE NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI ZWIĄZANYCH Z DZIAŁALNOŚCIĄ FIRMY

WSKAŹNIK	MIEJSCE W RAPORCIE	NR STRONY
Wynik badania satysfakcji i zaangażowania Pracowników	2.8. Badanie zaangażowania Pracowników	46
Liczba godzin szkoleniowych	2.3. Szkolenia i rozwój	40
Wskaźnik retencji po urlopie rodzicielskim	1.8. Misja, wizja, wartości. Kodeks etyki BS_WAY i polityka różnorodności	19
Liczba wolontariuszy w Programie Dobry MultiUczynek dla Pracowników	4.6. Program Dobry MultiUczynek	66
Liczba zgłoszeń do Programu Dobry MultiUczynek dla Użytkowników	4.6. Program Dobry MultiUczynek	66
Poziom satysfakcji Klientów z jakości obsługi i relacji z firmą	3.3. Badania opinii Klientów	52
Wskaźnik reklamacji zgłaszanych poprzez Infolinię	3.5.2. Infolinia	55
Poziom ogólnej oceny produktu (karty MultiSport) przez Użytkowników	3.5.3. Badania opinii Użytkowników	56
Poziom zadowolenia Partnerów ze współpracy	4.4. Badania opinii Partnerów	64
Liczba Klientów kart sportowych	3.2. Charakterystyka Klientów	51
Liczba Użytkowników kart sportowych	3.5.1. Charakterystyka Użytkowników	54
Liczba Partnerów Programu MultiSport	4.1. Partnerzy – nasi kluczowi Dostawcy	62
Liczba kontrahentów rozliczających się na podstawie faktury elektronicznej	5.4. Zużycie energii elektrycznej i papieru	77
Wykorzystanie papieru ekologicznego do celów biurowych	5.2. Nasze biuro jest EKO	75

Raport niefinansowy Grupy Benefit Systems

2018

Opracowanie graficzne i skład DTP: Agencja Reklamowa ArtGroup, www.artgroup.pl

Ekologiczny druk cyfrowy: Drukarnia Print Point, www.printpoint.pl

© 2018 Grupa Benefit Systems. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Nazwa i logo Grupy Benefit Systems są znakami towarowymi zastrzeżonymi Benefit IP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. z siedzibą przy Pl. Europejskim 2, 00-844 w Warszawie
Na potrzeby publikacji Raportu niefinansowego Benefit Systems 2018 został wykorzystany papier produkowany w 100% z makulatury w technologii przyjaznej dla środowiska naturalnego, posiadający certyfikat FSC®.