

RAPORT NIEFINANSOWY CSR

SPÓŁKA BENEFIT SYSTEMS S.A.

Spis treści



GRUPA BENEFIT SYSTEMS - KLUCZOWE LICZBY

Nasza filozofia CSR

FIRMA	8
PROFIL DZIAŁALNOŚCI	9
STRATEGIA I STANDARDY ZARZĄDZANIA	22
BIZNES	39
Nasi Partnerzy	40
Nasi Klienci	43
PRACOWNICY	48
ŚRODOWISKO	59
O RAPORCIE	64

Kluczowe liczby



Spółka Benefit Systems

681,5 mln

przychodów Spółki za 2017

120,1 mln

zysku brutto Spółki za 2017

800,8 tys.

kart sportowych w Polsce

13 tys.

zaufało nam blisko 13 000 firm
i instytucji

4 tys.

współpracuje z nami blisko 4 000 obiektów

630

miast w całej Polsce posiada
obiekty partnerskie

1 karta

= dziesiątki tysięcy możliwości aktywności



Nasza filozofia zrów- noważonego rozwoju

¹ Badanie satysfakcji i zaangażowania AON. Więcej informacji: Nagrody i Wyróżnienia.

² Działalność wydawnicza jest realizowana pośrednio – poprzez spółkę zależną BIP Sp. z o.o. sk.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Jako czołowy dostawca świadczeń pozapłacowych oraz jeden z Najlepszych Pracodawców 2017¹, Benefit Systems podejmuje się też szerokiego edukowania rynku na temat skutecznego budowania satysfakcji i zaangażowania pracowników, wspierania ich rozwoju i identyfikacji z odpowiedzialnym społecznie pracodawcą. W tym celu Spółka nie tylko uczestniczy w konferencjach

branżowych, ale od stycznia 2012 roku wspiera wydawanie czasopisma miesięcznik „Benefit”², w nakładzie 10,5 tys. egzemplarzy, który cieszy się popularnością i sympatią odbiorców – od początku roku 2017 funkcjonując również w wersji on-line.

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

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

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

Zarząd Benefit Systems S.A.

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

Firma

Profil działalności

Strategia i standardy zarządzania

Struktura

Otoczenie



Firma

Profil działalności

Strategia i standardy zarządzania

Struktura

Otoczenie

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

https://www.benefitsystems.pl/fileadmin/benefitsystems/relacje_inwestorskie/raporty/roczny-skonsolidowany-2017/26586869_Sprawozdanie_Zarzadu_z_dzialalnosci_Grupy_Kapitalowej_Benefit_Systems_za_2017.pdf

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

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

Klientów Spółki należy ponad 12 tysięcy firm i instytucji zatrudniających ponad 2,5 mln pracowników.

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

GRUPA BENEFIT SYSTEMS

Benefit Systems S.A. to spółka dominująca w Grupie Benefit Systems. Na przestrzeni ostatnich lat Spółka konsekwentnie rozwijała swoją działalność i portfolio ofertowe zarówno poprzez rozwój organiczny, jak i konsekwentnie rozbudowując podległą strukturę kapitałową poprzez kolejne akwizycje. Benefit Systems S.A. jest jednostką dominującą w Grupie Kapitałowej Benefit

Systems, którą na dzień 31 grudnia 2017 roku współtworzyło dodatkowo 28 spółek zależnych bezpośrednio lub pośrednio oraz 9 spółek o niższym stopniu powiązania.

Szczegółowe informacje dotyczące formy prawnej i lokalizacji poszczególnych spółek oraz struktury grupy i przynależności do segmentów operacyjnych znajdują się w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Grupy Benefit Systems za rok 2017 - https://www.benefitsystems.pl/relacje_inwestorskie/raporty

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

SEGMENTY RYNKU

Grupa Kapitałowa Benefit Systems działa w 4 segmentach:

- **Karty Sportowe** – oferujące dostęp do szerokiej oferty obiektów sportowych i rekreacyjnych. Na koniec pierwszego półrocza 2017 roku aktywnych było 808,8 tys. kart w Polsce.
- **Segment Fitness** – tworzą go sieci klubów sportowych w całej Polsce, w których Grupa Kapitałowa Benefit Systems posiada akcje bądź udziały.
- **Segment Zagranica** – sprzedaż kart sportowych na rynkach zagranicznych. Na koniec omawianego okresu w Czechach, na Słowacji i w Bułgarii sprzedaż kart osiągnęła poziom 131,1 tys. sztuk.
- **Segment Kafeterie** – nowoczesny kanał dystrybucji zarówno świadczeń pozapłacowych w obszarze kultury, turystyki, jak również kart sportowych.

Flagowym produktem Spółki jest program MultiSport, który zapewnia niemal nieograniczony dostęp do najlepszych i najpopularniejszych obiektów spor-

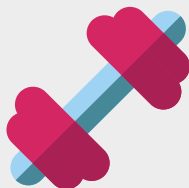
towych na terenie całej Polski. Grupa posiada w ofercie także inne karty sportowe, np. karty FitProfit czy FitSport. Łącznie z samych produktów sportowych Spółki korzysta ponad 808,8 tys. Użytkowników w Polsce. MultiSport to jeden z najpopularniejszych programów aktywizujących pracowników w Polsce, który umożliwia prowadzenie aktywnego i zdrowego trybu życia, dzięki dostępowi do blisko 4 000 obiektów sportowo - rekreacyjnych w około 630 miastach Polski.

Jednym z celów strategicznych Spółki jest rozwijanie rynku fitness, które ma na celu umocnienie oraz zwiększenie atrakcyjności flagowego produktu, czyli programu MultiSport. Dzięki inwestycjom kapitałowym w kluby fitness Benefit Systems gwarantuje rosnącej grupie Użytkowników kart sportowych

stabilną i atrakcyjną infrastrukturę sportowo-rekreacyjną.

ZASIĘG I SKALA DZIAŁALNOŚCI

Koncepcja programu MultiSport powstała i dynamicznie rozwija się w Polsce, jednak jest obecna także w innych krajach poprzez podmioty zależne od Benefit Systems S.A. [Więcej na ten temat w raporcie niefinansowym Grupy Benefit Systems.](#)



CO OFERUJEMY?

- Karty sportowe
- Programy kafeteryjne
- Usługi klubów fitness



GDZIE?

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

**SPÓŁKA BENEFIT SYSTEMS –
JEDNOSTKOWE SPRAWOZDANIE FINANSOWE
[TYS. PLN]**

	12 miesięcy 2017	12 miesięcy 2016 Przekształcone
Przychody ze sprzedaży	681 554	565 266
Zysk z działalności operacyjnej powiększony o amortyzację (EBITDA)	112 005	85 112
Zysk z działalności operacyjnej (EBIT)	96 413	76 632
Zysk przed opodatkowaniem	126 292	90 469
Zysk netto	100 159	70 390
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	94 334	94 588
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	(169 254)	(75 846)
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	47 134	11 766
Zmiana netto stanu środków pieniężnych i ich ekwiwalentów	(27 786)	30 508
Zysk netto na jedną akcję przypadający akcjonariuszom (w PLN na akcję)	38,23	27,40

Tabela 1: Wybrane dane finansowe Spółki Benefit Systems

**SPÓŁKA BENEFIT SYSTEMS –
JEDNOSTKOWE SPRAWOZDANIE FINANSOWE
[TYS. PLN]**

	31 grudnia 2017	31 grudnia 2016 Przekształcone
Aktywa trwałe	487 100	331 156
Aktywa obrotowe	177 932	154 930
Aktywa razem	665 032	486 086
Zobowiązania długoterminowe	151 409	169 974
Zobowiązania krótkoterminowe	235 268	115 876
Kapitał własny	278 355	200 236
Kapitał podstawowy	2 675	2 600
Liczba akcji (szt)	2 674 842	2 599 642

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

Spółka Benefit Systems jest częścią Grupy w której wyróżnione są takie segmenty operacyjne jak: Karty Sportowe, Fitness, Zagranica, Kafeterie. Spółka centralizuje w sobie zarząd i funkcje wspólne dla tych segmentów. Pełni również funkcje właścicielskie w stosunku do podmiotów zależnych, które specjalizują się w poszczególnych działalnościach.

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

	Karty Sportowe	Fitness	Zagranica	Kafeteria	Uzgodnienia	Razem
Przychody ze sprzedaży	730 744	180 173	91 936	67 447	(105 514)	964 786
Koszt własny sprzedaży	(539 522)	(153 161)	(71 720)	(44 190)	109 466	(699 127)
Zysk brutto ze sprzedaży	191 222	27 012	20 216	23 257	3 952	265 659
Koszty sprzedaży	(28 524)	(13 327)	(12 059)	(3 742)	(95)	(57 747)
Koszty ogólnoadministracyjne	(29 370)	(24 190)	(13 617)	(6 866)	(13 901)	(87 944)
w tym Program Motywacyjny	0	0	0	0	(9 141)	(9 141)
Pozostałe przychody i koszty operacyjne	(870)	(2 908)	(79)	(91)	5 590	1 642
Strata ze sprzedaży jedn. zależnych	0	(199)	0	0	0	(199)
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	132 458	(13 612)	(5 539)	12 558	(4 454)	121 411
Przychody i koszty finansowe	0	(10 360)	(891)	(194)	3 259	(8 186)
Udział w wyniku jednostek wycenianych MPW	0	6 775	0	0	(3 709)	3 066
Zysk (strata) brutto	132 458	(17 197)	(6 430)	12 364	(4 904)	116 291
EBITDA	141 291	9 145	(5 421)	13 932	(3 418)	155 529
Aktywa segmentu	603 925	439 740	32 675	100 185	(414 490)	762 035

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

NASZA OFERTA

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

Obecnie w ofercie dostępne są karty o nazwach:

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

a ponadto – dedykowane grupom wiekowym Użytkowników:

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

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

ZMIANY STRUKTURY GRUPY BENEFIT SYSTEMS

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

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

Nowo nabyta Wesolandia Sp. z o.o. jest właścicielem kompleksu rekreacyjnego Aquapark Wesolandia, składającego

się m.in. z zespołu basenowego, klubu fitness oraz kortu tenisowego, zlokalizowanego w Warszawie.

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

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

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

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

EKONOMICZNE I POZAEKONOMICZNE EFEKTY DZIAŁALNOŚCI

Spółka Benefit Systems wywiera także tzw. pozaekonomiczny wpływ na otoczenie poprzez takie aspekty jak:

- promocja aktywnego stylu życia i zdrowia,
- rozwój infrastruktury sportowej w sieci klubów partnerskich (zależnych i niezależnych),
- rozwój branży świadczeń pozapłaconych, mentoring i edukacja w tej dziedzinie,
- pomoc lokalnej społeczności (wolontariat pracowniczy i działania filantropijne),
- tworzenie atrakcyjnego miejsca pracy, stwarzanie możliwości rozwoju zawodowego i osobistego,

Szczegółowa lista spółek należących do Grupy Benefit Systems znajduje się w Sprawozdaniu Zarządu z działalności – www.benefitsystems.pl/relacje-inwestorskie/raporty

Szczegóły dotyczące wskaźników ekonomicznych naszej działalności prezentowane są w raportach finansowych dostępnych na stronie korporacyjnej: www.benefitsystems.pl/relacje-inwestorskie/raporty

- dbanie o środowisko, promowanie postaw ekologicznych,
- rozwój gospodarki poprzez m.in. regulowanie podatków pośrednich i bezpośrednich, zatrudnienie pracowników, inwestycje w rozwój i działalność dobroczynną.

PROMUJEMY ZDROWIE I AKTYWNY STYL ŻYCIA

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

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

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

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

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

Szczególnie w okresie letnim, gdy statystyki pokazują, że aktywność fizyczna słabnie, Benefit Systems zachęca do regularności i różnorodności treningów oferując - poza standardową szeroką ofertą sportową dostępną m.in. w polskich letnich kurortach - również szereg świadczeń dodatkowych.

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

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

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

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

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

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

grupy interesariuszy jaką są Użytkownicy, szczególnie ci rzadziej korzystający z kart MS.

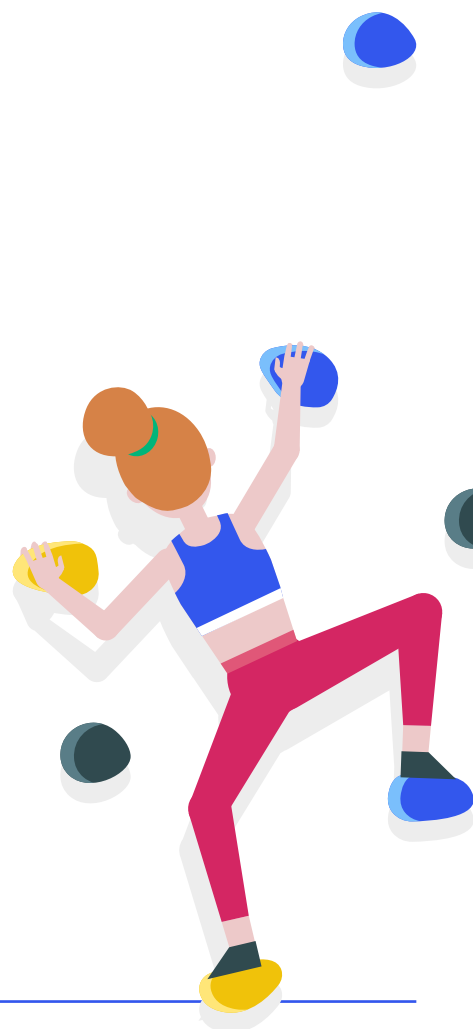
Niewymiernym sukcesem tak osiągniętej dodatkowej aktywności jest poprawa jakości życia, lepsze zdrowie i dłuższe życie, które według specjalistów są ściśle związane z aktywnością sportową.

85%

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

73%

Użytkowników uważa, że dzięki karcie MultiSport ćwiczy częściej.



ROZWIJAMY INFRASTRUKTURĘ SPORTOWĄ

Jak wynika z modelu biznesowego programu MultiSport, przystąpienie do niego przez Partnera wiąże się z jego otwarciem na dodatkowy popyt ze strony posiadaczy kart sportowych, którzy zdecydowanie preferują obiekty z sieci partnerskiej. Na koniec 2017 roku w Polsce funkcjonowało ponad 808,8 tysięcy aktywnych kart sportowych dostarczonych na rynek przez Benefit Systems S.A.

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

Dodatkowo, rzetelni Partnerzy mogą liczyć na dodatkowe korzyści ze strony Spółki w postaci dedykowanych programów dofinansowania (pożyczki, dzierżawy sprzętu, sponsoring), skróconych do technicznego minimum terminów płatności oraz wsparcia operacyjnego (budowanie kompetencji twardych i miękkich, udostępnianie rozwiązań systemowych) - więcej na ten temat w dalszej części Raportu.

Milowym krokiem w rozwoju wielu klubów był zapoczątkowany przez Benefit Systems w roku 2011 program dzierżawy sprzętu sportowego³. Inwestycja w rozwój infrastruktury sportowej, jaką dotychczas poczyniła Spółka i Grupa, spowodowała, że dzięki programom

³ obecnie program kontynuowany jest przez spółkę Benefit Partners sp. z o.o.

⁴ W roku 2017 zostały otwarte 22 nowe kluby w ramach sieci inwestycyjnych Benefit Systems (w tym 7 w sieci Calypso, 5 w sieci Fitness Academy, 4 w sieci Zdrofit)

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

Wiele z inwestycji sportowych dotyczy nowo powstałych obiektów, a ich liczne otwarcia są możliwe dzięki wsparciu finansowemu ze strony Spółki i Grupy⁴.

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

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

wynikają one z braku odpowiedniego obiektu sportowego w bliskiej odległości od miejsca zamieszkania lub pracy Użytkownika albo z nadmiernego obłożenia istniejących obiektów sportowych.

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

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



ROZWIJAMY BRANŻĘ ŚWIADCZEŃ POZAPŁACOWYCH

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

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

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

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

Karty sportowe – obiektywne korzyści dla pracodawców

- 56% Użytkowników kart MS sprawdza przy zmianie pracy, czy nowy pracodawca oferuje program MultiSport (SW Research dla BS).
- 80% Użytkowników kart MS uznaje karty sportowe za czynnik motywujący do pracy (SW Research dla BS).
- 6% zmniejszyłaby się liczba absencji pracowniczych a ich koszt zmalałby o 3 mld zł, gdyby co druga nieaktywna

osoba zaczęła ćwiczyć (MSIT).

- Optymalizacja kosztów (możliwe korzyści prawno -podatkowe związane ze sposobem finansowania kart – m.in. przy udziale środków ZFŚS)

Karty sportowe – obiektywne korzyści dla pracowników

- Odciążenie budżetu domowego;
- Możliwość dywersyfikacji podejmowanej aktywności fizycznej bez dodatkowych kosztów;
- Regularna aktywność fizyczna i ruch zwiększają odporność na stres⁵;
- Aktywność fizyczna obniża ryzyko wystąpienia niekorzystnych zmian związanych z procesem starzenia się (o 37% niższe ryzyko wystąpienia demencji);
- Aktywność fizyczna zmniejsza ryzyko wystąpienia cukrzycy typu II o średnio 35%;
- Korzystanie z akcji specjalnych dostępnych dla posiadaczy kart sportowych.

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

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

Od stycznia 2012 roku wydawane jest czasopismo (miesięcznik) Benefit⁶, cieszące się niesłabnącą pozytywną opinią wśród głównych odbiorców, którymi są m.in. pracownicy działów HR, działów

⁵ prof. John Ratey z Harvard Medical School zidentyfikował w mózgu białka decydujące o odporności na stres, których poziom zależy od dotlenienia mózgu.

⁶ Działalność wydawnicza Spółki Benefit Systems S.A. realizowana jest pośrednio – poprzez spółkę zależną BIP.

kadr i płac oraz menedżerowie i osoby zainteresowane tematyką związaną z zarządzaniem, rozwojem osobistym i aktywnym stylem życia. Miesięcznik ma charakter ogólnopolski i wydawany jest w nakładzie 10,5 tys. egzemplarzy. To bezpłatny periodyk, który w formie papierowej trafia na biurka przedstawicieli wyżej wymienionych branż, wśród których są także Klienci Benefit System oraz Użytkownicy kart MultiSport.

W niezależnym badaniu z 2016 roku 94% adresatów potwierdziło, że czasopismo to uznaje za atrakcyjne. Najwyżej ocenione zostały: przystępność, z jaką

pisane są artykuły oraz tematyka dobie-rana do czasopisma - jej szeroki zakres. Najbardziej interesujące dla czytelników miesięcznika Benefit okazują się tematy o motywacji pracowników (45%) oraz te dotyczące aspektów prawnych (25%). Uwagę czytelników często przykuwa też okładka której twarzami są znane i lubiane osobowości ze świata kultury, sportu czy polityki udzielające w każdym z numerów wywiadów na temat ich motywacji, zaangażowania i pasji do pracy lub życia

Pomimo świadomości zdrowego stylu życia i powszechności programu kart

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



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



WSPIERAMY LOKALNE SPOŁECZNOŚCI

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

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

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

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

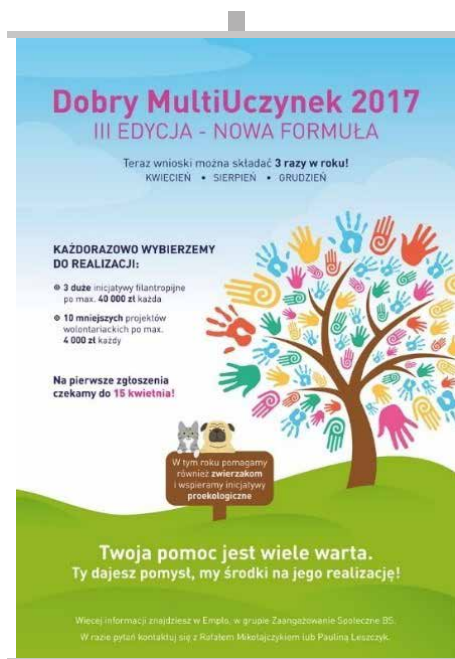
⁷ W ciągu 3 lat trwania programu

Dobry MultiUczynek w liczbach:

- start programu Dobry MultiUczynku: rok 2015,
- w 2017 roku III edycja, już w nowej formule, z możliwością składania wniosków i otrzymania grantów 3 razy w roku,
- dotychczas łącznie złożonych 138 wniosków ze strony Pracowników,
- 64 projekty filantropijne i wolontariackie zrealizowane,
- ponad 1 mln zł przeznaczonych przez Spółkę na inicjatywy Dobrego MultiUczynku⁷,
- zaangażowanych w sumie około 230 pracowników,
- uśmiechy podziękowania za zrealizowaną pomoc: niezliczone.

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

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



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



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

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



Firma

Profil działalności

Strategia i standardy zarządzania

Struktura

Otoczenie

MODELE BIZNESOWE GŁÓWNYCH SEGMENTÓW BIZNESOWYCH

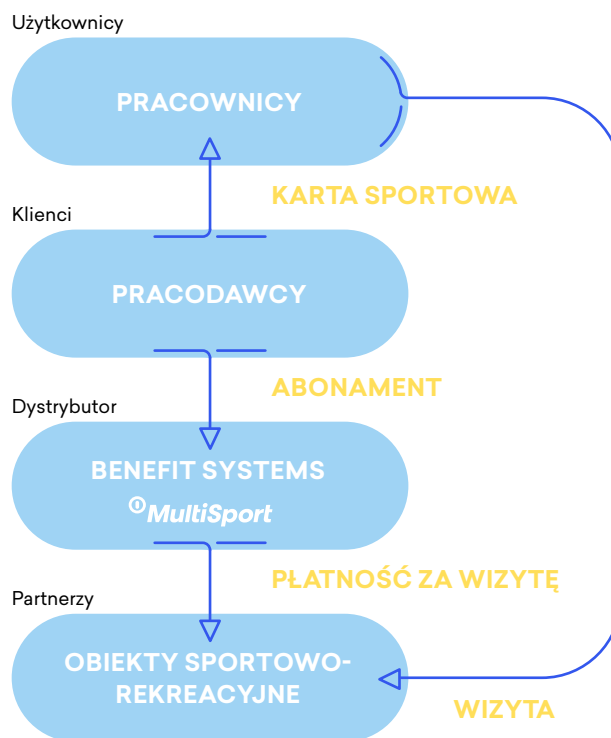
SEGMENT KART SPORTOWYCH

Produkty i Usługi: Karta (program) MultiSport i produkty pokrewne (karty o różnym zakresie dostępu do sieci obiektów partnerskich oraz o różnych limitach liczby wizyt - szczegóły w dalszej części Raportu). W ramach tego segmentu karty dostarczane są tylko na rynek polski.⁸

Model biznesowy: Rynek B2B - Masowy produkt dla klienta biznesowego

KORZYŚCI DLA KLIENTA

- efektywne narzędzie motywacyjne, niezależne od lokalizacji, wieku pracowników, typów zespołów;
- podniesienie lojalności pracowników, redukcja ilości zwolnień lekarskich, zmniejszenie rotacji pracowników;
- podniesienie atrakcyjności jako obecnego i potencjalnego pracodawcy.



⁸ Poza Spółką Benefit Systems karty sportowe na rynek dostarczają jeszcze 2 inne spółki z Grupy Benefit Systems: Vanity Style, FitSport Polska.

KORZYŚCI DLA UŻYTKOWNIKA KOŃCOWEGO

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

STRATEGIA BIZNESOWA

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

Strategia Spółki Benefit Systems przewiduje:

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

Spółka Benefit Systems nie publikuje budżetu rocznego ani krótkoterminowych prognoz finansowych. Mamy przekonanie, że bieżące wyniki Grupy pozwalają na realizację zamierzeń inwestycyjnych w oparciu o posiadane środki finansowe oraz finansowanie dostępne z zewnątrz.

Ogólne kierunki rozwoju wyrażone zostały w prospekcie emisyjnym spółki Benefit Systems S.A., a aktualne plany biznesowe, analizowane szanse i ryzyka związane z dynamicznym otoczeniem, w jakim funkcjonuje Spółka są

przedstawiane w raportach okresowych (roczne, półroczne i kwartalne sprawozdania finansowe Spółki lub Grupy) oraz bezpośrednio komentowane przez Zarząd, m.in. przy okazji kwartalnych konferencji wynikowych.

NASZA POSTAWA, ROZUMIENIE MISJI I WIZJI SPÓŁKI I GRUPY

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

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

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

Innowacje. Firma jest liderem, potrafi działać inaczej i kreować nową jakość na rynku. Chcemy wprowadzać wewnątrz organizacji rozwiązania, które są niestandardowe i mogą być przykładem dla innych.

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

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

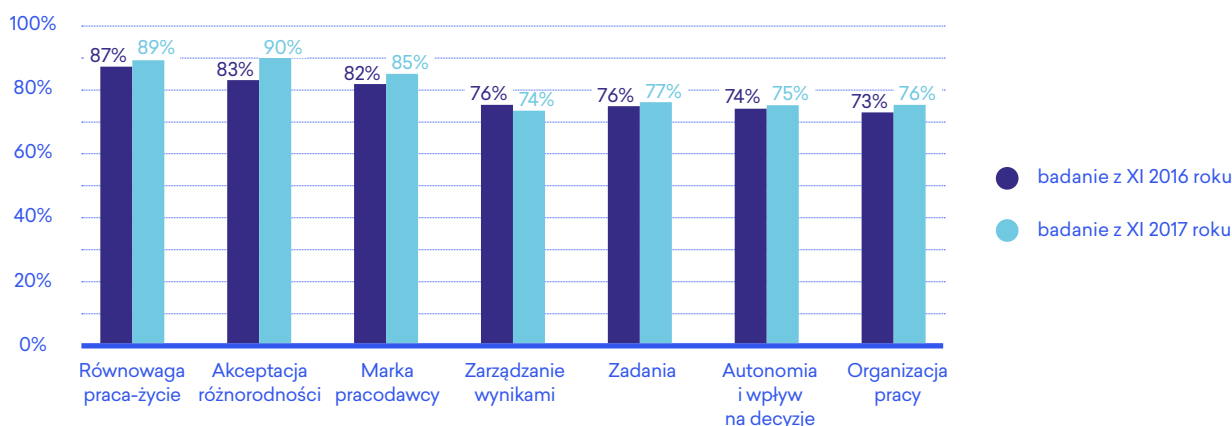
Zasadą działania Benefit Systems jest podejście **win-win opierające się na partnerstwie**. Ważne są dla nas relacje z Klientami, Użytkownikami naszych produktów, partnerami, dostawcami i pracownikami. W transparentny i part-

nerski sposób współpracujemy także z naszymi akcjonariuszami.

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

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

WYKRES: WYBRANE ASPEKTY ŚRODOWISKA PRACY W OCENIE PRACOWNIKÓW BENEFIT SYSTEMS S.A.⁹



STANDARDY ZARZĄDZANIA

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

Spółka opracowuje i monitoruje wykonanie planów kilkuletnich oraz szczegó-

łowych 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 pre-

mii półrocznych lub prowizji – zgodnie z Regulaminem Wynagradzania.

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

Celem programu jest stworzenie systemu motywacyjnego, który będzie sprzyjał efektywnej i lojalnej pracy nastawionej na osiąganie wysokich wyników finansowych oraz długoterminowy wzrost wartości spółki dominującej. Program zostaje uruchomiony na poziomie zależnym od osiągniętego progu zysku brutto¹⁰ za dany rok obrotowy.

¹⁰ Do roku 2016 Program Motywacyjny oparty był o roczny wynik EBITDA.

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

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

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

Główny nadzór korporacyjny Spółki Benefit Systems odbywa się w sposób bezpośredni lub w ramach posiedzeń Rady Nadzorczej, która spełnia kryte-

ria niezależności wymienione w Kodeksie Dobrych Praktyk Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie. Nadzór korporacyjny realizowany jest także poprzez współdzielenie zasobów ludzkich.

ETYKA

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

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 w firmowym intranecie oraz na stronie korporacyjnej https://www.benefitsystems.pl/fileadmin/benefitsystems/csr/polityka-roznorodnosci/bs_way_05.pdf

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

W celu przeciwdziałania wszelkim przejawom dyskryminacji Benefit Systems S.A. określił i przyjął Politykę Różnorodności. Podstawą zarządzania różnorodnością w Benefit Systems S.A. jest stwarzanie równych szans w rekrutacji, w dostępie do rozwoju zawodowego i awansu.

Również przy wyborze władz Spółki oraz jej kluczowych Pracowników organy de-

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

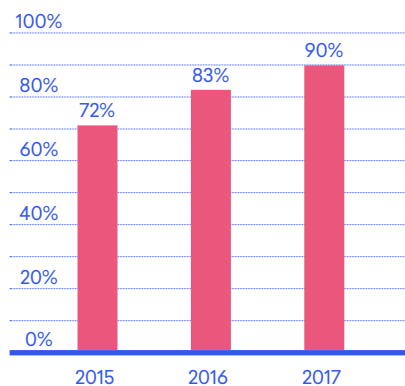
Zapewnienie przejrzystych kryteriów oceny pracowników oraz wdrażanie zasad równego traktowania jest w ocenie Benefit Systems jednym z podstawowych warunków funkcjonowania firmy odpowiedzialnej społecznie.

POLITYKA RÓŻNORODNOŚCI W SPÓŁCE BENEFIT SYSTEMS

Pracownicy Spółki to osoby pochodzące z różnych środowisk, wykazujące się różnymi umiejętnościami i talentami, reprezentujące różne style myślenia i punkty widzenia oraz mające różne doświadczenia życiowe i zawodowe.

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

AKCEPTACJA RÓŻNORODNOŚCI W OCENIE PRACOWNIKÓW BENEFIT SYSTEMS SA



90% PRACOWNIKÓW FIRMY BENEFIT SYSTEMS SA OCENIA WYSOKO LUB BARDZO WYSOKO POZIOM AKCEPTACJI RÓŻNORODNOŚCI W SWOIM ŚRODOWISKU PRACY



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

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

ści dzięki znacznej różnorodności ich składów - zarówno pod względem doświadczenia, wieku, płci jak i przebiegu kariery w Spółce Benefit Systems oraz poza nią.

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

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



PODTRZYMAMY RÓŻNORODNOŚĆ W ORGANACH NADZORCZYCH, ZARZĄDZAJĄCYCH I ADMINISTRUJĄCYCH POD WZGLĘDEM ISTOTNYCH DLA NAS ASPEKTÓW.

BENEFIT SYSTEMS S.A.

	Mężczyźni	Kobiety	% ogólnej liczby pracowników	do 30 lat	30-40 lat	40-50 lat	powyżej 50 lat
Rada Nadzorcza	4	1	1%	0	0	3	2
Zarząd	3	2	1%	0	2	3	0
kadra wyższego szczebla	3	2	1%	0	1	4	0
Kadra średniego szczebla	7	5	2%	0	7	5	0
Kadra niższego szczebla	20	28	10%	8	29	11	0
Pozostali	137	275	85%	200	180	30	2
Razem	174	313	100%	208	219	56	4

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

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

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

BENEFIT SYSTEMS S.A.	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Razem
Liczba Pracowników upoważnionych do urlopu rodzicielskiego	21	15	36
Liczba Pracowników którzy skorzystali z urlopu rodzicielskiego	21	1	22
Liczba Pracowników którzy powrócili do pracy po urlopie rodzicielskim (2017)	16	1	17
Liczba Pracowników którzy powrócili do pracy po urlopie rodzicielskim(2016) i dalej pracowali przez 12 miesięcy	17	0	17

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

Istotną częścią realizacji polityki różnorodności jest tworzenie właściwej atmosfery w pracy, która sprawia, że Pracownicy czują się szanowani i doceniani oraz mają poczucie, że mogą się

rozwijać i w pełni realizować swój potencjał zawodowy¹¹. Opis polityk w tym obszarze znajduje się w części raportu Pracownicy - > Rozwój i szkolenia.

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

¹¹ Opis polityk w tym obszarze znajduje się w części raportu Pracownicy Rozwój i szkolenia

STOSUNEK PODSTAWOWEGO WYNAGRODZENIA MĘŻCZYŹN DO WYNAGRODZENIA KOBIEŃ WYNOŚIŁ W 2017 ROKU:

BENEFIT SYSTEMS S.A.	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do wynagrodzenia kobiet w %
Kierownictwo wyższego szczebla	9	13	101%
Kierownictwo niższego szczebla	28	20	118%
Pozostali pracownicy	275	137	117%
Razem	312	170	132%

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



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



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

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

OCENY PRACOWNICZE

Program ocen pracowniczych na podstawie wspólnie ustalanych z Pracownikami celów półrocznych dotyczył w 2017 roku wszystkich szczebli organizacji¹². Ocenie podlegał każdy Pracownik z wyjątkiem tych, których dotyczyły umowy na okres próbny. System ocen jest bezpośrednio powiązany z regulaminowymi premiami wypłacanymi w okresie następującym po dokonanej ocenie. Spółka dokłada starań, aby system ocen był sprawiedliwy, jasno zakomunikowany i motywujący do zaangażowania w wykonywane działania.

Ocenom samych Pracowników podlegają również wszystkie ważne aspekty środowiska pracy – w tym kierownictwo, jakiemu podlegają poszczególne Zespoły, organizacja pracy oraz wpływ na decyzje¹⁴. Spółka Benefit Systems osiągnęła jeden z najlepszych w Polsce wyników badania satysfakcji Pracowników, plasując się tym samym w gronie laureatów konkursu na Najlepszego Pracodawcę.

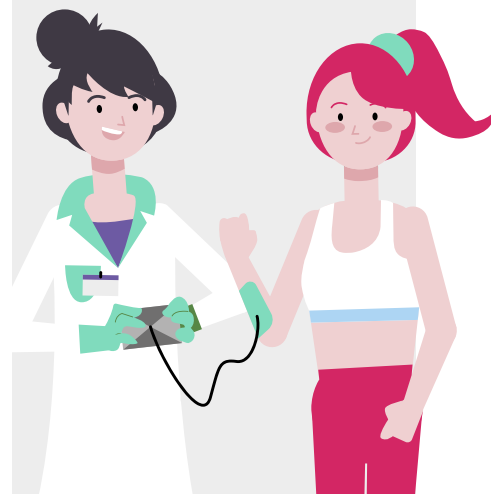
¹² W tym członkowie Zarządu podlegają ocenom na osobnych zasadach ustalanych przez Radę Nadzorczą Spółki

¹³ z wyłączeniem pracowników, zatrudnionych na okres próbny

¹⁴ Więcej na temat badania AON w dalszej części raportu.



100% PRACOWNIKÓW PODLEGAŁO OCENOM OKRESOWYM W 2017 ROKU¹³



STRATEGIA SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU

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

Cele priorytetowe w odniesieniu do poszczególnych grup zidentyfikowanych interesariuszy

Partnerzy (Dostawcy)

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

Dzielimy się swoim doświadczeniem oraz możliwościami z naszymi Partnerami.

Klienci i Użytkownicy

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

Pracownicy

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

Społeczeństwo

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

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

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

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

Akcjonariusze

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

Środowisko

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

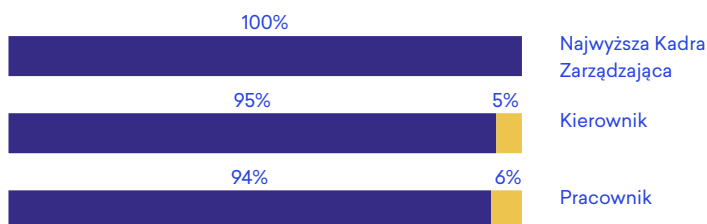
Efekty powyższych postulatów są na bieżąco monitorowane m.in. poprzez prowadzone regularnie badania:

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

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

Opinia Pracowników na temat podejmowanych działań CSR¹⁵

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



¹⁵ Badanie AON opinii pracowników Benefit Systems S.A., listopad 2016

ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

Ryzyka zidentyfikowane w Spółce Benefit Systems:

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

Szczegółowy opis ryzyk stricte finansowych, sposoby działania i ograniczenia ich wpływu na działalność Benefit Systems S.A. zostały szerzej opisane w Sprawozdaniu Zarządu Spółki Benefit Systems za rok 2017.

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

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

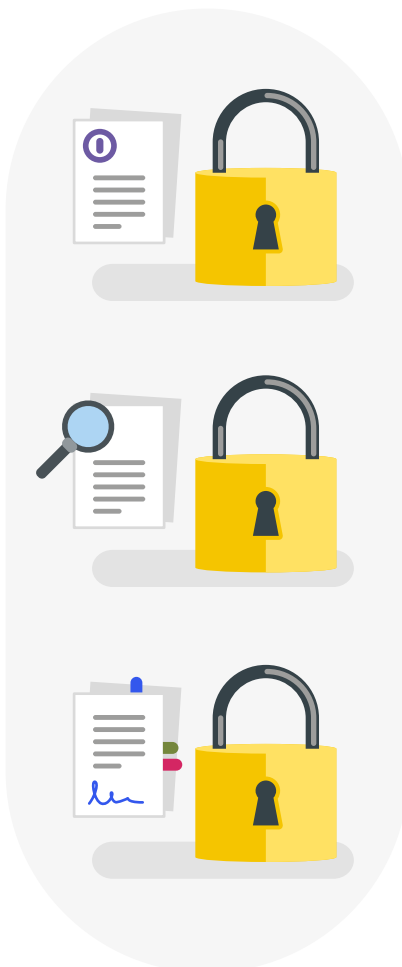
- Identyfikacja kluczowych procesów w organizacji;
- Dokumentacja kluczowych procesów w organizacji

- Identyfikacja kluczowych ryzyk w poszczególnych procesach;
- Zaadresowanie kluczowych ryzyk.

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

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

System ten składa się z trzech poziomów:



1 POZIOM

Właściciele biznesowi

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

2 POZIOM

Wewnętrzne funkcje kontrolne

kontroling, Compliance, jakość, ochrona i funkcja prawna

3 POZIOM

Audyt wewnętrzny

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

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

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

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

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

- przygotowanie i wdrożenie dokumentu Polityki Zarządzania Ryzykiem Grupy,¹⁶
- przygotowanie polityki zarządzania Zgodnością (Compliance),
- dostosowanie po wdrożeniu nowego systemu ERP.

Począwszy od pierwszego audytu Spółki Benefit Systems w roku 2010, poprzedzającego jej debiut na giełdzie, Spółka i Grupa każdego roku publikują opinie biegłego rewidenta bez zastrzeżeń. W roku 2017 odpowiedzialna za badanie sprawozdań była spółka PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o., wybrana do badania i przeglądu sprawozdań za lata 2017 i 2018. Benefit Systems S.A., jako spółka notowana na giełdzie (od kwietnia 2011 roku), przestrzega wy-

sokich 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.¹⁷

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

NAGRODY I WYRÓŻNIENIA

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

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

W październiku 2017 Benefit Systems otrzymał tytuł Solidnego Pracodawcy 2017 w kategorii ogólnopolskiej. Spółka otrzymała najwyższe oceny w zakresie warunków pracy, ścieżki kariery, terminowości wypłat oraz warunków socjalnych. Benefit Systems otrzymał wysokie noty również w kategorii opinii o pracodawcy, zarówno wewnętrznej, jak i pochodzącej od władz lokalnych czy urzędów pracy. Ponadto szeroki wachlarz benefitów, w tym karta MultiSport, ciekawe szkolenia oraz aktywizacja Pracowników poprzez zajęcia organizowane w firmie, okazały się również bardzo ważne podczas analizy Spółki.

¹⁶ W tym opis systemu zarządzania kryzysowego

¹⁷ Lista interesariuszy i kanałów komunikacji z nimi w dalszej części Raportu.

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

¹⁸ Wskaźnik zaangażowania – jeden z kluczowych wskaźników diagnozowanych w badaniach Aon Hewitt, definiuje na ile organizacja skutecznie buduje angażujące i przyjazne środowisko pracy dla pracowników. Średni poziom zaangażowania wśród badanych organizacji w Polsce jest na stabilnym poziomie od 2013 roku i wynosi 51%, zaś średni wskaźnik wśród Najlepszych Pracodawców wyniósł 74%.

¹⁹ Badanie Aon Best Employers

²⁰ Rozstrzygnięcie konkursu AON Best Employers przypada zwykle na drugą połowę roku kalendarzowego.

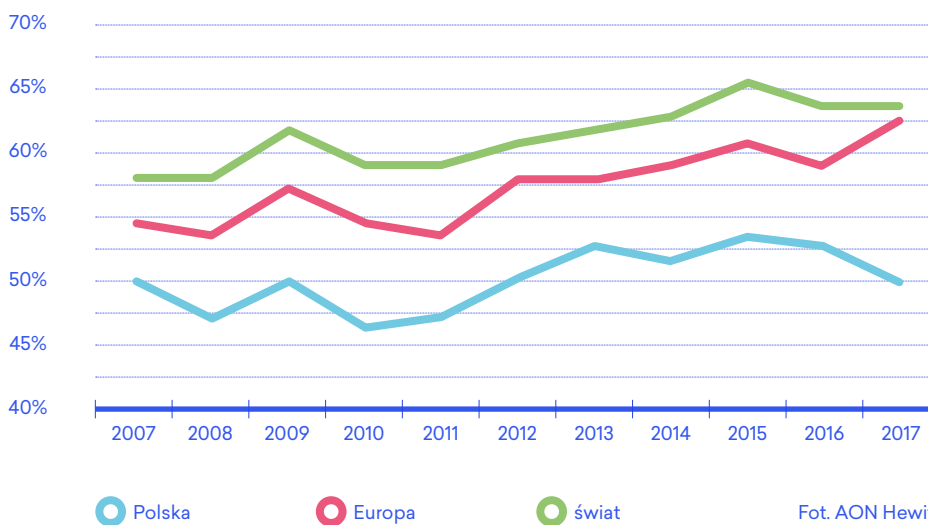
Ponadto zdobyliśmy tytuł AON Najlepszego Pracodawcy 2017 i znaleźliśmy się w zaszczytnym gronie firm, które mogą pochwalić się najlepszymi wynikami badania satysfakcji i zaangażowania AON Hewitt¹⁸. Wysoki poziom satysfakcji i zaangażowania Pracowników Spółki cieszy tym bardziej, że przeciwstawia się on statystynom polskiego rynku pracy: jak dowodzą badania aż 52% polskich Pracowników nie czuje się zaangażowanych w wykonywaną pracę, a różnica pomiędzy Polską i Europą w tym zakresie osiągnęła rekordową wartość – 14%. W Polsce poziom zaangażowania Pracowników wyniósł w 2017 roku jedynie 48%, dla porównania w Europie wskaźnik ten wynosi 62%, a globalnie 63%¹⁹. Jesteśmy dumni że tworzymy organizację, w której na przekór tym trendom poziom zaangażowania wyniósł 79%, a badanie w kolejnym roku umocniło jeszcze ten wynik do 80%, dając realne szanse na utrzymanie tytułu Najlepszego Pracodawcy w kolejnej edycji.²⁰

Ponadto, w poprzednich latach spółka Benefit Systems otrzymywała liczne

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

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

W EUROPIE ZAANGAŻOWANIE ROŚNIE, W POLSCE MALEJE.



Fot. AON Hewitt

NASZA OFERTA PRODUKTÓW I USŁUG

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

SKALA DZIAŁANIA

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

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

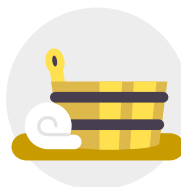
USŁUGI DOSTĘPNE W RAMACH PROGRAMU MULTISPORT



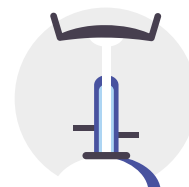
Basen



Indoor Cycling



Sauna



Spinning



Ścianka wspinaczkowa



Zajęcia fitness



Aqua aerobik



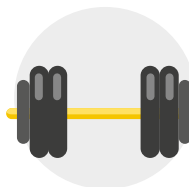
Grota solna



Joga



Lodowisko



Siłownia



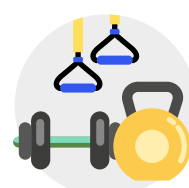
Squash



Sztuki właki



Taniec



Cross Trening

BEZPIECZEŃSTWO DANYCH

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

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

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

ich postaci i sposobów przetwarzania.

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

Każdy nowy Pracownik zostaje przeszkolony podczas odbywającego się kilkanaście razy w roku²⁵ szkolenia na temat obowiązków w zakresie ochrony danych, w związku z wykonywaną przez niego pracą. Jeżeli zaistnieje taka konieczność organizowane są szkolenia dodatkowe – np. w sytuacjach zidentyfikowania incydentu; związanych ze zmianą procedur, przepisów; w związku z potrzebą działu lub komórki.

Instrukcja postępowania w sytuacji naruszenia ochrony danych osobowych wymienia potencjalne sytuacje i rodzaje naruszeń oraz zasady zarządzania konkretnymi przypadkami.

Każdy Pracownik, Współpracownik, Dostawca lub Klient Benefit Systems, w przypadku zauważenia naruszenia zasad bezpieczeństwa danych osobowych lub podejrzenia naruszenia zasad bezpieczeństwa danych osobowych przetwarzanych w Benefit Systems, zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Administratora Bezpieczeństwa Informacji Benefit Systems S.A.

oraz dodatkowe jasno określone osoby. Każde zgłoszenie podlega analizie i ocenie, celem ustalenia jego adekwatności, istotności, odpowiedzialności i eliminacji zagrożeń w przyszłości.

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

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

²⁵ lub w pierwszy dzień pracy nowego pracownika

KAŻDY NOWY SYSTEM INFORMATYCZNY PRZED URUCHOMIENIEM PRZECHODZI AUDYT BEZPIECZEŃSTWA

BENEFIT SYSTEMS JAKO ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH WDRAŻA POLITYKĘ RETENCJI DANYCH BY UNIKNĄĆ PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH BEZ PODSTAWY PRAWNEJ

PARTNERZY (OBIEKTY SPORTOWE) NIE MAJĄ DOSTĘPU DO DANYCH OSOBOWYCH UŻYTKOWNIKÓW.

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



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



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

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

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

**INNOWACYJNOŚĆ, BADANIA
I ROZWÓJ W SPÓŁCE BENEFIT
SYSTEMS**

Istotność obszaru Innowacji oraz Badań i Rozwoju dla celów zrównoważonego rozwoju została podkreślona poprzez jego umieszczenie na liście 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju określonych przez ONZ na lata 2015-2030.²¹ Cele Zrównoważonego Rozwoju wskazują połączenie między strategią biznesową a globalnymi priorytetami²², obejmując szeroki wachlarz zagadnień związanych ze zrównoważonym rozwojem. Działalność Spółki w wielu aspektach przyczynia się do realizacji postulatów Zrównoważonego Rozwoju wyrażonego m.in. jako cel nr 9 tj. „Budowanie stabilnej infrastruktury, promowanie inkluzyjnej i zrównoważonej industrializacji oraz wspieranie innowacji”.

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

Spółka dokłada starań, aby na każdym etapie świadczenia usługi rozpoznawać i wdrażać innowacyjne rozwiązania niosące wygodę, funkcjonalność i korzyści dla środowiska naturalnego²³ poprzez:

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

²¹ <https://sustainabledevelopment.un.org/>

²² Agenda 2030 - <https://www.mr.gov.pl/strony/zadania/polityka-rozwoju-kraju/agenda-2030/>

²³ Mniejsze zużycie papieru, plastiku lub energii elektrycznej.

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

BADANIA I ROZWÓJ

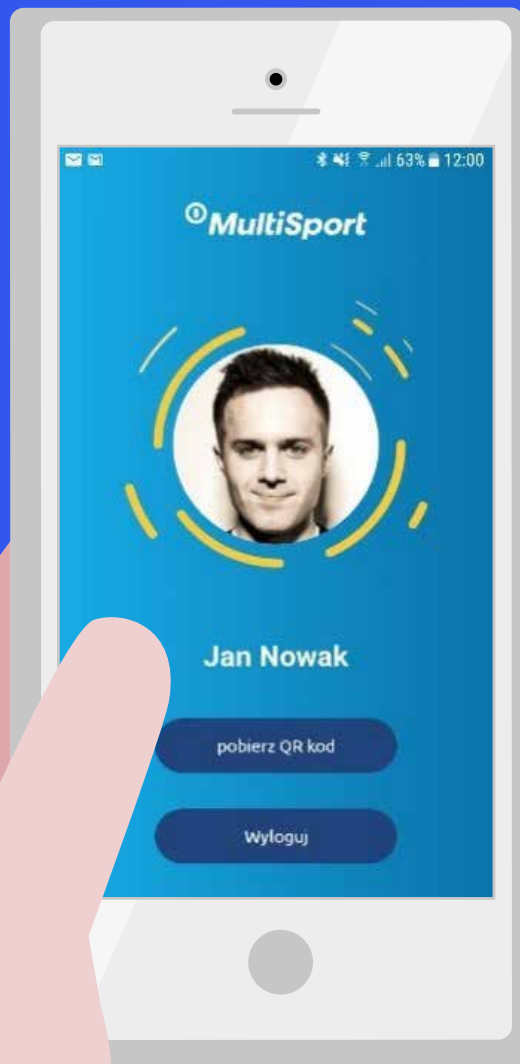
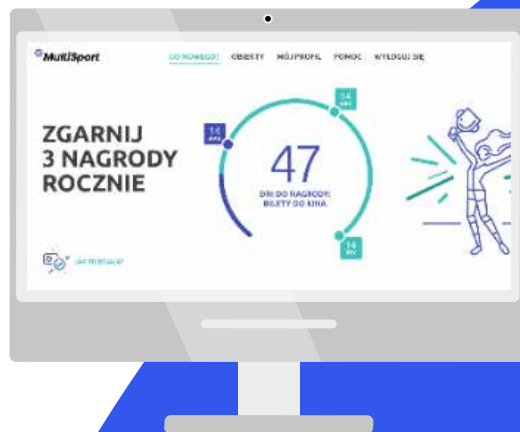
Od początku działalności Spółka przykładała wysoką wagę do prowadzenia szeroko rozumianych badań otoczenia – m.in. badania rynku świadczeń pozapłacowych, rynku fitness, badania NPS wśród Klientów, Użytkowników i Partnerów, aby jak najlepiej rozpoznawać opinie, trendy i odpowiednio na te informacje reagować.

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

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

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

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



Biznes

Nasi Partnerzy

Nasi Klienci



Biznes

Nasi Partnerzy

Nasi Klienci

NASI DOSTAWCY

Kim są nasi Dostawcy

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

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

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

Niepodważalne doświadczenie biz-

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

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

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

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

WSPÓŁPRACA Z DOSTAWCAMI (PARTNERAMI)

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

Dostawcy usług sportowych (Partnerzy) są na bieżąco weryfikowani:

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

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

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

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

Więcej na ten temat na stronie korporacyjnej:

www.benefitsystems.pl

oraz:

www.benefitpartners.pl



Dostęp do nowej grupy klientów biznesowych



Wsparcie w rozwoju działalności



Proste i jasne zasady współpracy, brak ukrytych kosztów

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

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

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

BADANIE OPINII DOSTAWCÓW (PARTNERÓW)

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

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

Najwyższą satysfakcją ze współpracy cieszą się pływalnie (100%), nieco niż-

szą obiekty oferujące sztuki walki, taniec i jogę (87%).

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

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

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

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

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

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

Biznes

Nasi Partnerzy

Nasi Klienci

ODBIORCY PRODUKTÓW I USŁUG

Segment Karty Sportowe: pracodawcy (przedsiębiorstwa, instytucje, inne podmioty) oraz ich pracownicy wraz z rodzinami (osobami towarzyszącymi). Obecnie program MultiSport dostępny jest dla podmiotów zatrudniających minimum 10 pracowników. W roku 2017 baza Klientów liczyła ponad 12 tys. podmiotów, a aktywnych kart sportowych było ponad 808,8 tys. Segment obejmuje działalność na terenie Polski.

ZASADY W RELACJACH Z KLIENTAMI I UŻYTKOWNIKAMI

Satysfakcja Klienta i Użytkownika

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

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

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

- odpowiedzialny wybór dostawców należących do sieci obiektów partnerskich,
- rzetelna informacja marketingowa przy obsłudze sprzedażowej i posprzedażowej,
- wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań i technologii do produktów, kanałów dystrybucji i funkcji „back office”,

- badania opinii naszego otoczenia, badania rynku i produktów; dostosowanie oferty do indywidualnych potrzeb odbiorców,
- dostępna, otwarta i zrozumiała dla różnych grup odbiorców komunikacja.

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

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

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

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

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



STRATEGIA NA LATA 2018-2020:

CHCEMY KONTYNUOWAĆ SYSTEMATYCZNE BADANIA OPINII NASZYCH KLIENTÓW I UŻYTKOWNIKÓW.

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

ZASADA OTWARTEGO DIALOGU Z INTERESARIUSZAMI

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

Interesariusze	Formy dialogu
Klienci / Użytkownicy (Rynek)	Bezpośrednie spotkania, Badania satysfakcji, badania opinii i inne badania rynku, Infolinia, formularz kontaktowy, czat, www - strona korporacyjna, spotkania z organizacjami, konferencje, eventy, Czasopismo Benefit, Raporty bieżące, raporty okresowe (roczne, półroczne, kwartalne), spotkania indywidualne i grupowe, konferencje kwartalne, WZA, NWZA, prasa, media, poczta elektroniczna (w tym dedykowane adresy IR@benefitsystems.pl, biuroprasowe@benefitsystems.pl), firma doradcza ds. Relacji Inwestorskich
Inwestorzy	Bezpośrednie spotkania, kontakt telefoniczny, poczta elektroniczna, badania opinii, konferencje branżowe, Czasopismo BeFit
Dostawcy (Partnerzy)	Intranet „emplo”, Rada Pracownicza, Regularny feedback, półroczne rozmowy oraz ocena pracy, Badania satysfakcji i zaangażowania AON, eventy (w tym wspólne wyjścia integracyjne)
Pracownicy	Platforma MultiSport, programy społeczne (m.in. Dobry MultiUczynek), partnerstwo z organizacjami społecznymi, programy stażowe, eventy, zakładka „Kariera” na stronie korporacyjnej
Otoczenie społeczne	Platforma MultiSport, programy społeczne (m.in. Dobry MultiUczynek), partnerstwo z organizacjami społecznymi, programy stażowe, eventy, zakładka „Kariera” na stronie korporacyjnej
Środowisko	Raportowanie wskaźników środowiskowych, współpraca z instytucjami, partnerstwo z organizacjami ekologicznymi przy realizacji projektów, Eventy ekologiczne

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

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

Dlatego przykładamy dużą wagę do zdobywania i reagowania na wyrażane przez naszych interesariuszy komentarze, prowadząc regularne badania opinii: Użytkowników, Klientów, Partnerów i Pracowników.²⁴

INFOLINIA

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

Regularnie badamy jakość tej integralnej części obsługi posprzedażowej, stawiając sobie za cel bycie liderem w tej dziedzinie – obecny wynik badania zadowolenia wśród osób dzwoniących na infolinię Benefit Systems plasuje nas w gronie najlepszych z wynikiem NPS = 71%²⁵ (Net Promoter Score).

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

- Systematycznie prowadzone kwartalne badania jakości i korygowanie planów działania w odpowiedzi na

zmiany wskaźników w poszczególnych kategoriach,

- Praktycznie wyeliminowane oczekiwanie (w kolejce) na połączenie²⁶ w związku z efektywną obsadą stanowisk oraz opcja Call-back,
- Niska liczba poziomów IVR pozwalająca na szybkie połączenie z wyspecjalizowanym konsultantem
- Sprawne rozpatrywanie reklamacji (90% przypadków rozpatrzonych w maksimum 48 godzin)

ŁUDZIE – NASZYM NAJWAŻNIEJSZYM ZASOBEM

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

²⁴. Więcej na ten temat w innej części Raportu

²⁵. Średni wynik z 4 badań kwartalnych 2017 roku

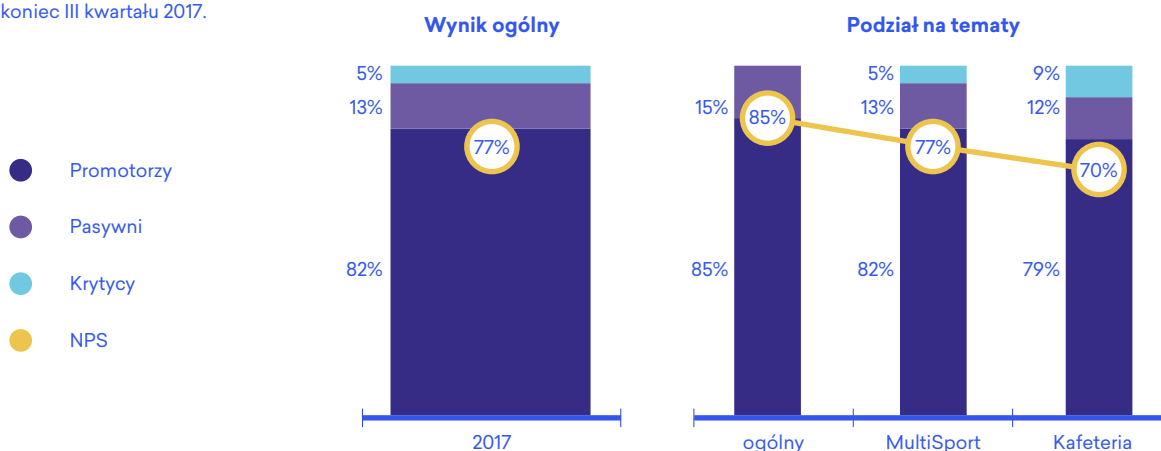
²⁶. Maksimum 3% połączeń straconych

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

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

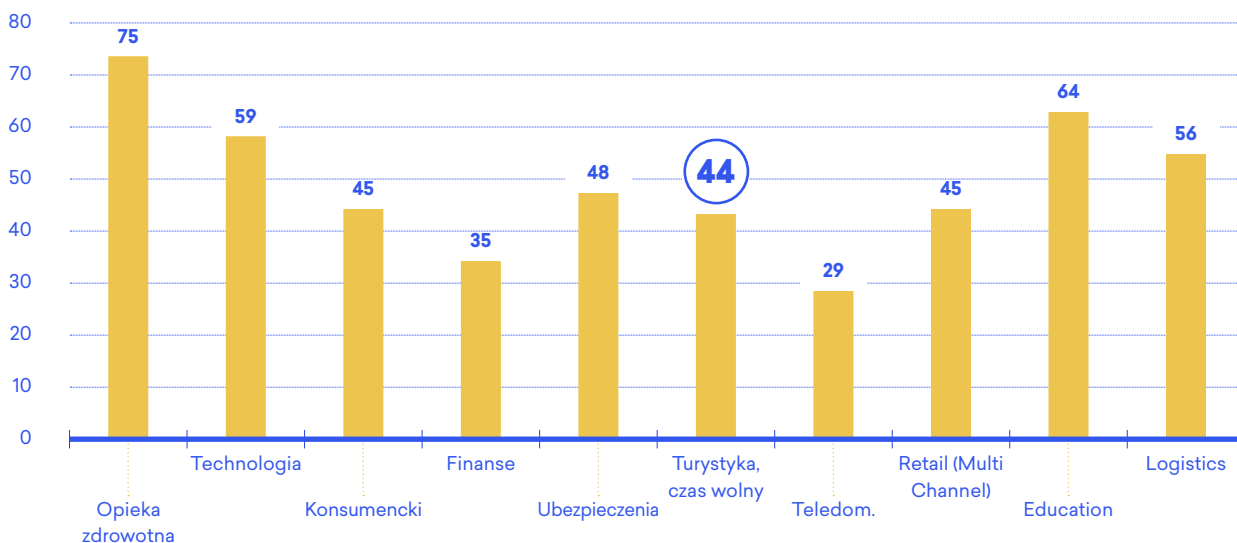
²⁷ Badanie satysfakcji i zadowolenia przeprowadzone na koniec III kwartału 2017.

WYKRES: OCENA JAKOŚCI INFOLINII PRZEZ OSOBY DZWONIĄCE²⁷



²⁸ The NPS® Benchmark Industry Series, NPS Benchmarks (by CustomerGauge)

WYKRES: ŚREDNIE WARTOŚCI NPS DLA WYBRANYCH RYNKÓW²⁸



Pracownicy

Zatrudnienie

Rekrutacja

Szkolenia i edukacja

Wsparcie i benefity

Zdrowie i bezpieczeństwo



Pracownicy

Zatrudnienie

Rekrutacja

Szkolenia i edukacja

Wsparcie i benefity

Zdrowie i bezpieczeństwo

²⁹ Więcej na ten temat w cz. Nagrody i Wyróżnienia

TWORZYMY ATRAKCYJNE MIEJSCE PRACY

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

W 2017 Benefit Systems S.A. znalazła się w gronie laureatów prestiżowego rankingu AON Best Employers na najlepszego pracodawcę (w opinii pracowników) jako 1 z 2 spółek Grupy Kapitałowej uhonorowana tym tytułem, co potwierdza skuteczność Spółki i Grupy w realizacji powyższego celu.²⁹

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

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

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

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

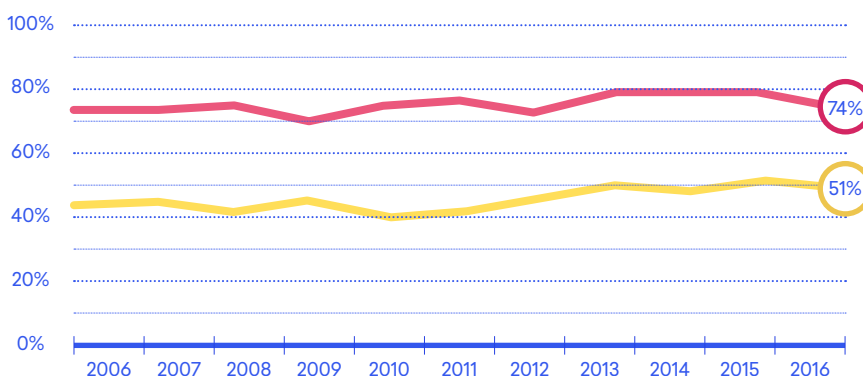
stabilności tej znakomitej opinii pracowników o spółce ponieważ sięgają 80%. Jest to poziom bardzo wysoki w porównaniu do wyników osiągniętych przez innych pracodawców na rynku polskim – nawet w odniesieniu do grona tych najlepszych (Wykres).

74% Najlepsi Pracodawcy

51% Wszyscy uczestnicy badania

79% Benefit Systems S.A.

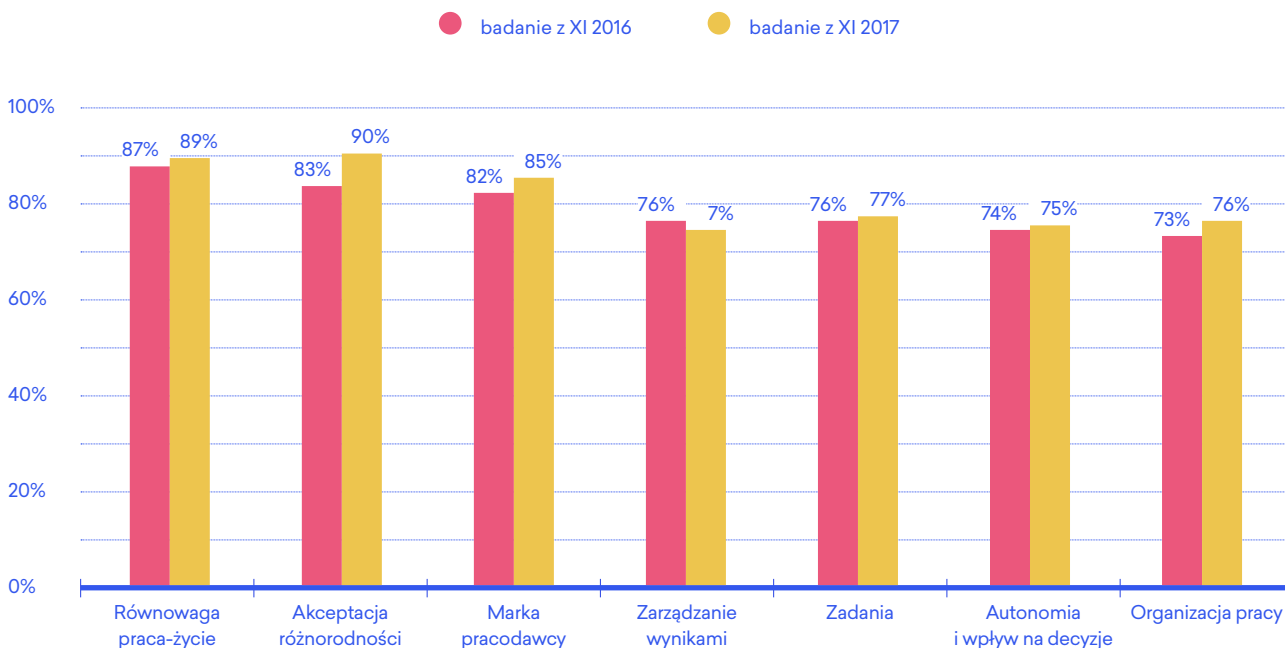
ZAANGAŻOWANIE W POLSCE - WYNIKI Z 2016 ROKU



AON Empower Results

Najwyższym uznaniem wśród naszych Pracowników cieszą się takie elementy środowiska pracy jak:

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



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

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

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

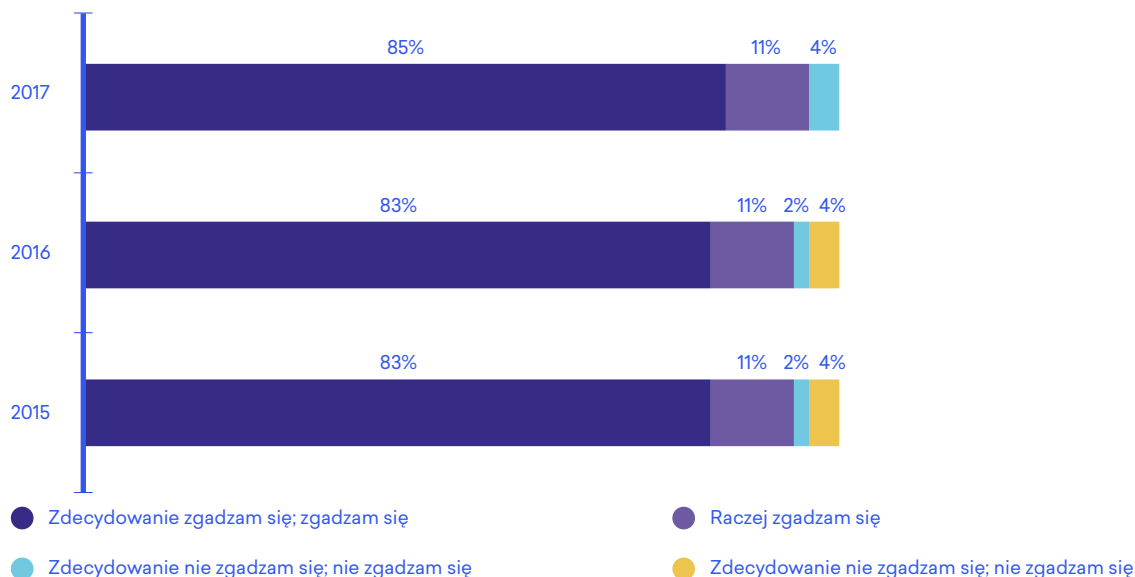
- rozwój zawodowy i osobisty (bogaty program szkoleń dostępnych dla wszystkich Pracowników, nauka języka angielskiego, dofinansowanie studiów, otwarta ścieżka awansów, wymiana wiedzy wewnątrz organizacji, konferencje i warsztaty),

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

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

WYKRES: OCENA PAKIETU ŚWIADCZEŃ PRACOWNICZYCH PRZEZ PRACODAWCÓW

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

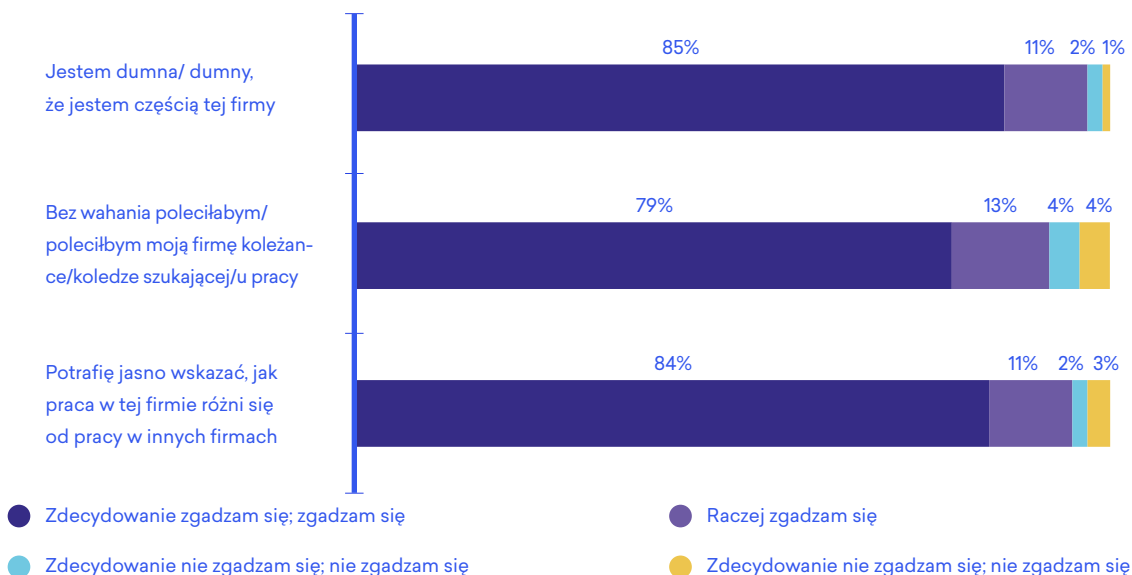


- **czas wolny** (dodatkowe dni urlopu wypoczynkowego w zależności od stażu pracy, tańsze bilety do kina i do teatru, liczne inicjatywy wolontariackie wspierane przez Spółkę, dofinansowanie do rowerów Veturillo i sportowych zainteresowań),

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

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

WYKRES: MIEJSCE PRACY I MARKA PRACODAWCY - OPINIE PRACOWNIKÓW



Pracownicy

Zatrudnienie

Rekrutacja

Szkolenia i edukacja

Wsparcie i benefity

Zdrowie i bezpieczeństwo

Benefit Systems S.A.

ŁĄCZNA LICZBA PRACOWNIKÓW W PODZIALE NA PŁEĆ:

Kobiety	312
Mężczyźni	170
Łącznie	482

LICZBA PRACOWNIKÓW (W PRZELICZENIU NA OSOBY) W PODZIALE NA WYMIAR ETATU:

	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Pełny etat	300	169	469
Niepełny etat	12	1	13
Łącznie	312	170	482

**LICZBA PRACOWNIKÓW I WSPÓŁPRACOWNIKÓW
(W PRZELICZENIU NA OSOBY)
W PODZIALE NA CZAS ZATRUDNIENIA:**

	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Zatrudnionych na czas określony	8	3	11
Zatrudnionych na czas nieokreślony	304	167	471
Łącznie	312	170	482



Pracownicy

Zatrudnienie

Rekrutacja

Szkolenia i edukacja

Wsparcie i benefity

Zdrowie i bezpieczeństwo

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

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

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

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

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

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

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

Benefit Systems S.A.

	do 30 lat	30-40 lat	40-50 lat	powyżej 50 lat	Razem
Liczba nowozatrudnionych	43	33	14	2	92



Pracownicy

Zatrudnienie

Rekrutacja

Szkolenia i edukacja

Wsparcie i benefity

Zdrowie i bezpieczeństwo

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

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

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

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

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

Programy szkoleniowe i rozwojowe

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

Benefit Systems S.A.

32,8 tys.

Łączna liczba godzin szkoleniowych

482

Liczba Pracowników

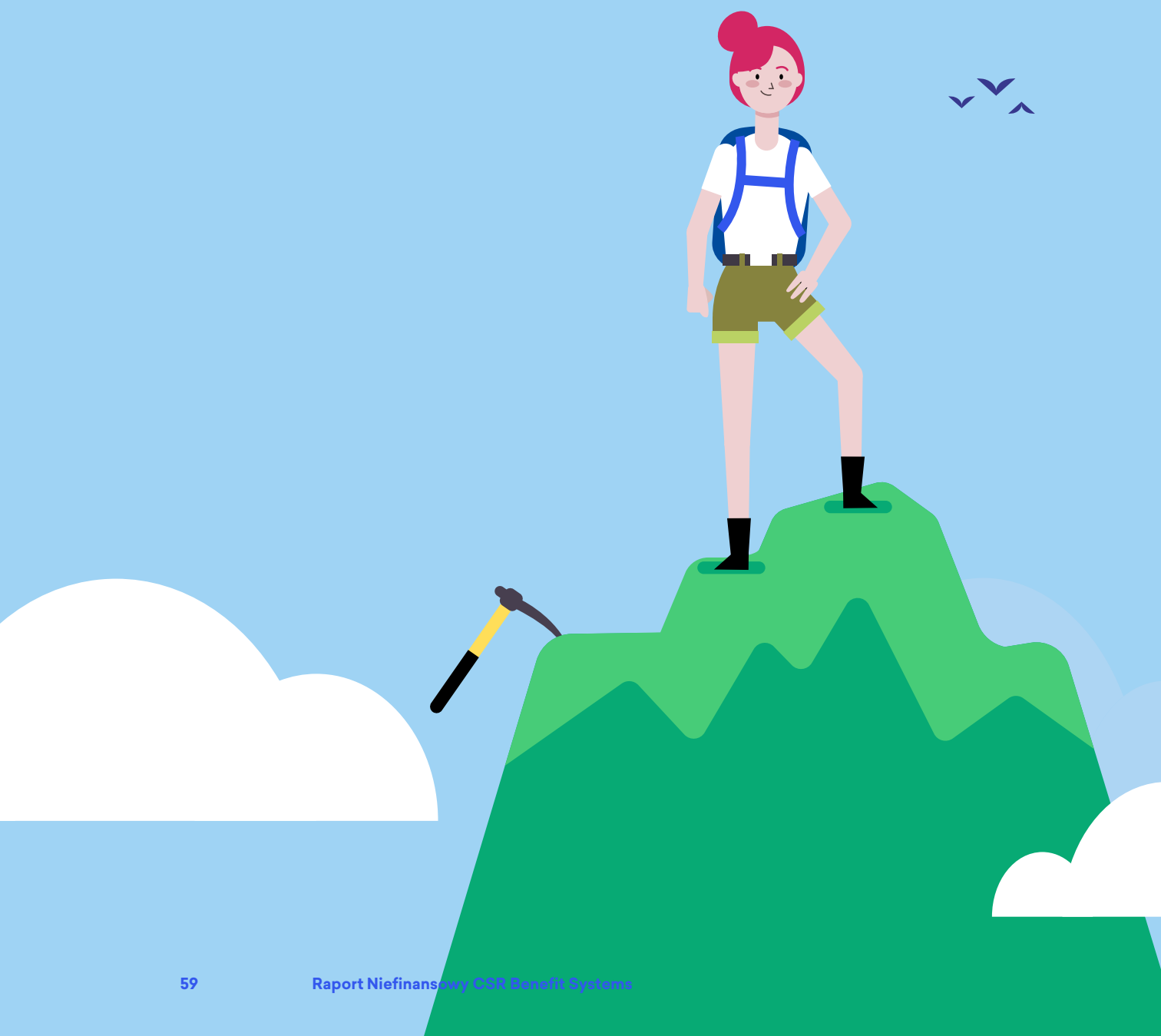
68,1

Średnia liczba godzin szkoleniowych
na pracownika

Zarówno w składzie zarządu jak i zespołu kluczowych dyrektorów w Spółce Benefit Systems znajdują się osoby związane z firmą od jej początków – pracownicy, których rozwój i sukces zawodowy przebiegał wraz ze współtworzeniem sukcesu Grupy. System szkoleń wzmacniających kluczowe kompetencje był i będzie na tej drodze nieocenionym wsparciem ze strony Spółki.

Środowisko

Zielone biuro



Środowisko

Zielone biuro



³⁰. Polityka środowiskowa Benefit Systems.

³¹. Dotyczy głównej siedziby spółki dominującej – Benefit Systems S.A.

POLITYKA ŚRODOWISKOWA W BENEFIT SYSTEMS

„Głównym celem Benefit Systems SA jest działanie na rzecz aktywnego stylu życia. Wierzymy, że większa aktywność to więcej energii, zdrowia, dobrego samopoczucia i w rezultacie lepsze życie. Lepsze życie wiąże się także z dbałością o środowisko naturalne, w którym wszyscy egzystujemy. Dlatego uważamy, że odpowiedzialnością Benefit Systems jest podejmowanie działań, które przyczyniają się do ochrony środowiska naturalnego i uwzględniają nasz wpływ na otoczenie, jak również promują postawy ekologiczne wśród naszych Pracowników i Współpracowników.”³⁰

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

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

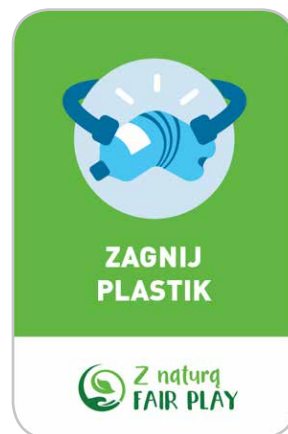
Na co dzień nasza proekologiczna postawa widoczna jest w następujących działaniach sprzyjających środowisku:³¹

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

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

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

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



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

Liczba wydruków w biurze siedziby głównej Benefit Systems:

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

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

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

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

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

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

636 361

Wydruk czarno-biały

535 624

Wydruk kolorowy

1 171 985

SUMA

**SPÓŁKA GRUPY BENEFIT
SYSTEMS**

**LICZBA PODMIOTÓW
ROZLICZANYCH NA PODSTAWIE
E-FAKTURY**

Benefit Systems	6519
MultiBenefit	2741
FitSport	484
Vanity Style	3548

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

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

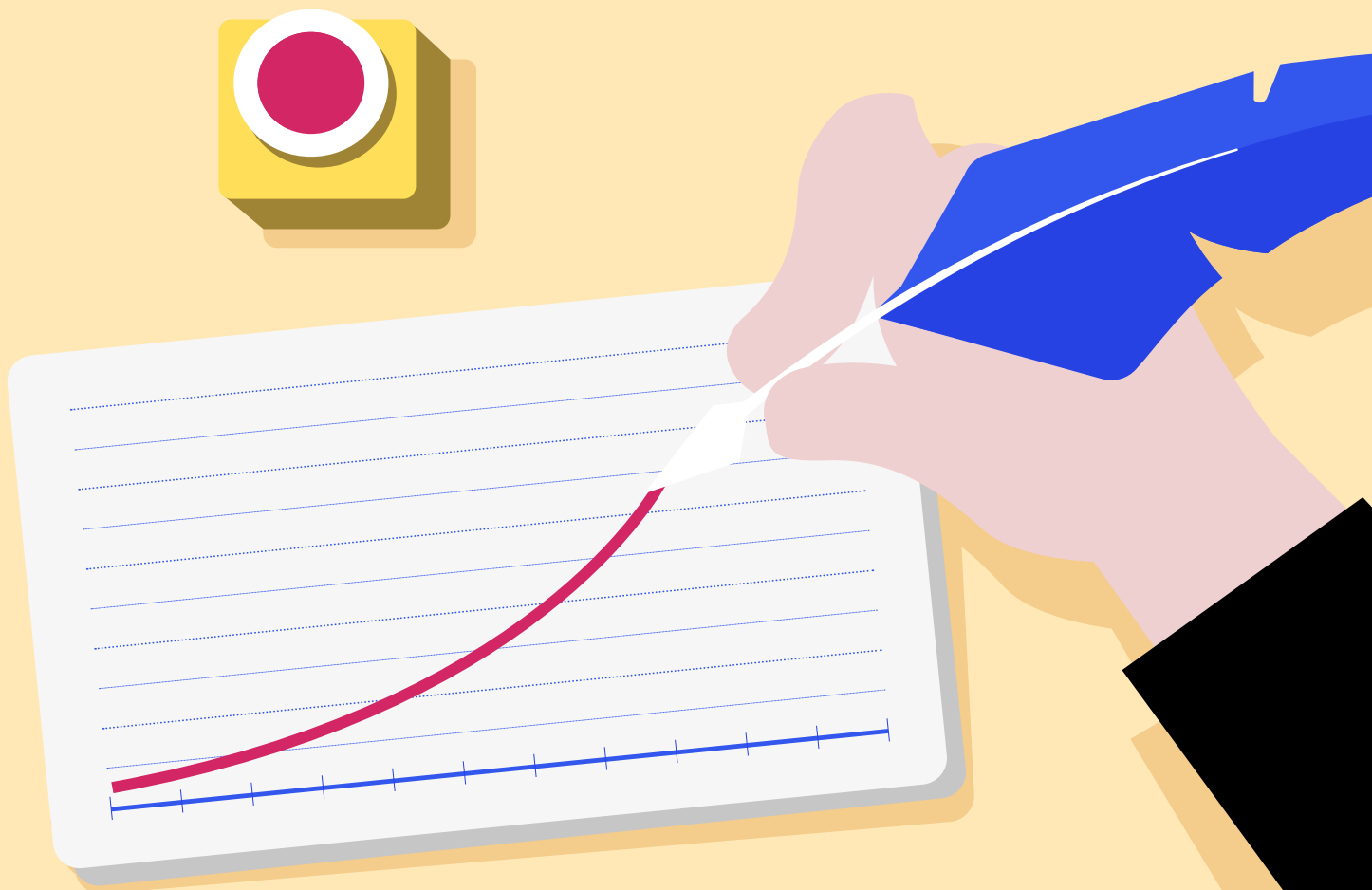
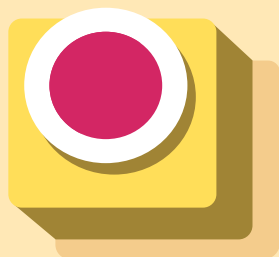


O raporcie

Podsumowanie

Tabele GRI

Aspekty według obszarów



O raporcie

Podsumowanie

Tabele GRI

Aspekty według obszarów

³² Ustawa z dnia 29.09.1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2002 r. nr 76, poz. 694) z późn. zmianami

RAPORT W KONTEKŚCIE WYMAGÓW ZNOWELIZOWANEJ USTAWY O RACHUNKOWOŚCI³²

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

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

Raport zawiera zwięzły opis modelu biznesowego jednostki i głównych segmentów składających się na działalność Spółki i Grupy Benefit Systems.

Raport zawiera również opis polityk, procedur (w tym procedury należytej staranności) i stosowanych w praktyce rozwiązań w odniesieniu do istotnych w skali Spółki zagadnień społecznych i pracowniczych, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz

przeciwdziałania korupcji i łapownictwu, a także opis rezultatów stosowania w Benefit Systems S.A. poszczególnych polityk – m.in. w postaci kluczowych niefinansowych wskaźników efektywności związanych z działalnością jednostki.

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

Grupa Benefit Systems pomimo realizowania licznych działań z obszaru CSR już od początków działalności, raportuje ich zakres po raz pierwszy i zamierza kontynuować ich publikację również w kolejnych latach, w cyklu rocznym, w terminach przyjętych dla rocznego sprawozdania finansowego. W niniej-

szym raporcie zaprezentowano dane za okres od 1 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. (chyba, że w określonym fragmencie treści wskazano inaczej).

Niniejszy raport prezentuje wyniki społeczne, środowiskowe i ekonomiczne Spółki Benefit Systems, przy czym główny nacisk położony jest na segment operacyjny „Karty Sportowe”, który od początku stanowił rdzeń działalności Grupy³³.

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

W obszarach, które na skutek analizy zostały uznane jako generujące średnio istotne ryzyko, a w których jeszcze nie funkcjonują stosowne polityki lub praktyki Spółka zobowiązuje się do podjęcia działań zmierzających do promocji, komunikacji i wdrożenia zasad wyrażonych w odpowiednich politykach Spółki dominującej lub innych spółek Grupy, które już takie rozwiązania systemowe

posiadają – z uwzględnieniem specyfiki poszczególnych segmentów i spółek oraz otoczenia, w którym funkcjonują.

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

W wielu spółkach Grupy pomimo niskiej lub średniej oceny ryzyka w danym obszarze mają zastosowanie odpowiednie polityki lub dobre praktyki – zgodnie z treścią Raportu.

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

³³ Spółki działające w tym segmencie to: Benefit Systems S.A. (podmiot dominujący), Vanity Style, FitSport Polska, BIP

³⁴ Pełna lista spółek zależnych i stowarzyszonych wraz z matrycą kwantyfikacji ryzyka w wymienionych obszarach znajduje się w Raporcie Niefinansowym dla Grupy Benefit Systems.

RYZYKA W POSZCZEGÓLNYCH OBSZARACH:

Nazwa spółki	Udział w kapitale	Zagadnienia społeczne	Zagadnienia pracownicze	Środowisko naturalne	Poszanowanie praw człowieka	Przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu
Benefit Systems S.A. ³⁴	100%	istotne	istotne	średnio istotne	istotne	istotne

RAPORT W KONTEKŚCIE STANDARDU GRI

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

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

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

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

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

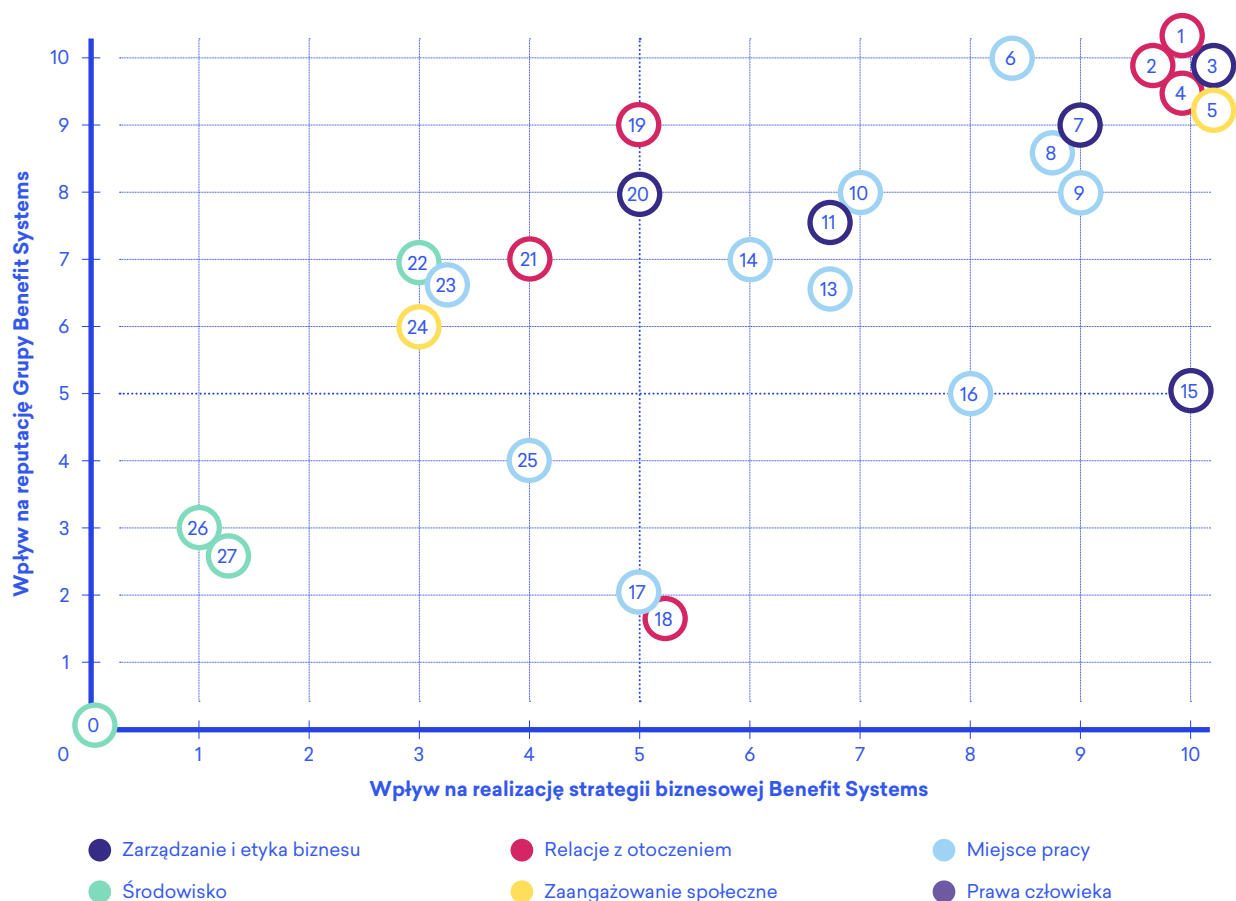
Zgodnie z zasadą Istotności wyrażoną w Wytycznych GRI G4 Raport dotyczy aspektów, które

- odzwierciedlają znaczący wpływ ekonomiczny, środowiskowy i społeczny organizacji; lub
- znacząco wpływają na oceny i decyzje interesariuszy

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

ASPEKTY WEDŁUG OBSZARÓW

Zidentyfikowane aspekty wg obszarów przedstawione na osi



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

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

Raport był poddany weryfikacji wewnętrznej przez kluczowych pracowników firmy.

PODZIĘKOWANIE

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

- Interesariusze Benefit Systems SA, którzy wyrazili swoją opinię podczas warsztatów decyzyjnych,
- Pracownicy Benefit Systems SA, Vanity Style Sp. z o.o., BIP, MyBenefit, MultiBenefit, FitInvest Sp. z o.o i innych spółek z Grupy Kapitałowej wraz z osobami odpowiedzialnymi za wszystkie kluczowe obszary działalności.
- Niezależna firma edukacyjno-doradcza CSRinfo, która wsparła merytorycznie wstępny etap procesu raportowania Benefit Systems S.A. według najnowszych wytycznych GRI G4 oraz poprowadziła warsztaty decyzyjne dla Interesariuszy.

O raporcie

Podsumowanie

Tabele GRI

Aspekty według obszarów

TABELA WSKAŹNIKÓW GRI ORAZ WYTYCZNYCH USTAWY O RACHUNKOWOŚCI

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

Numer wskaźnika	Treść	Miejsce w raporcie	Strona
GRI 102-8	Liczba pracowników w podziale na płeć i rodzaj zatrudnienia (czas określony / nieokreślony) wg krajów	Pracownicy/Zatrudnienie	53-54
GRI 102-8	Liczba pracowników w podziale na płeć i typ zatrudnienia (pełny / niepełny etat)	Pracownicy/Zatrudnienie	53-54
GRI 102-9	Opis łańcucha dostaw	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 102-10	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości	Firma/Profil działalności/ Zmiany struktury	14
GRI 102-11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności.	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 102-12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	Firma/Strategia i standardy zarządzania	22-38
GRI 102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach i organizacjach	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Zarządzanie ryzykiem	32-33
STRATEGIA			
GRI 102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	Wstęp - Nasza filozofia zrównoważonego rozwoju	6-7
ETYKA			
GRI 102-16	Wartości organizacji, kodeks etyki, zasady i normy zachowań.	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Etyka	26-30
ZARZĄDZANIE			
GRI 102-18	Struktura nadzorcza organizacji	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Etyka	22-38
ZAANGAŻOWANIE INTERESARIUSZY			
GRI 102-40	Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację raportującą	Firma/Strategia i standardy zarządzania/Strategia społecznej odpowiedzialności biznesu O Raporcie/Podsumowanie	31
GRI 102-41	Pracownicy objęci umowami zbiorowymi	Nie dotyczy	
GRI 102-44	Kluczowe tematy i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
RAPORTOWANIE			
GRI 102-45	Ujęcie w raporcie jednostek gospodarczych ujmowanych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
GRI 102-46	Proces definiowania treści raportu	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
GRI 102-47	Zidentyfikowane istotne tematy	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
GRI 102-48	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)	Nie dotyczy	
GRI 102-49	Znaczące zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	Nie dotyczy	

Numer wskaźnika	Treść	Miejsce w raporcie	Strona
GRI 102-50	Okres raportowania	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
GRI 102-51	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)	Nie dotyczy	
GRI 102-52	Cykl raportowania	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
GRI 102-53	Dane kontaktowe	IR@BenefitSystems.pl	45
GRI 102-54	Wskazanie czy raport sporządzono zgodnie ze Standardem GRI w opcji Core lub Comprehensive	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
GRI 102-55	Indeks GRI	Tabela wskaźników GRI oraz wytycznych Ustawy o Rachunkowości	70-75
GRI 102-56	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	O Raporcie/Podsumowanie	65-69
OBSZAR: ŚRODOWISKO			
ASPEKT RAPORTOWANIA: ZARZĄDZANIE ŚRODOWISKOWE			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Środowisko	60-63
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Środowisko	60-63
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Środowisko	60-63
GRI 307-1	Kwota istotnych kar i sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	Środowisko	60-63
GRI 302-1	Zużycie energii w organizacji	Środowisko	60-63
Wskaźnik własny	Liczba eFaktur stosowanych w rozliczeniach	Środowisko	60-63
Wskaźnik własny	Liczba wydruków	Środowisko	60-63
Wskaźnik własny	Ilość świadczeń zastąpionych formą elektroniczną	Środowisko	60-63
OBSZAR: RELACJE Z OTOCZENIEM			
ASPEKT RAPORTOWANIA: RELACJE Z PARTNERAMI			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Biznes/Nasi Partnerzy	40-42
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Biznes/Nasi Partnerzy	40-42
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Biznes/Nasi Partnerzy	40-42
Wskaźnik własny	Np.: Wybrane wyniki badania satysfakcji partnerów	Biznes/Nasi Partnerzy	40-42
ASPEKT RAPORTOWANIA: RELACJE Z KLIENTEM			
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz z wskazaniem ograniczeń	Biznes/Nasi Klienci	43-47
GRI 103-2	Podjęcie do zarządzania i jego elementy	Biznes/Nasi Klienci	43-47
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	Biznes/Nasi Klienci	43-47
GRI 418-1	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta lub utraty danych klientów	Bezpieczeństwo danych	36-37
Wskaźnik własny	Np.: Wybrane wyniki badania satysfakcji klientów	Biznes/Nasi Klienci	43-47

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

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

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

*Ustawa z dnia 29.09.1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2002 r. nr 76, poz. 694) z późn. zmianami

